

Memoria integrada 2018



1. Bienvenidos a Itaú	7
1.1. Palabras del Presidente	8
1.2. Unas palabras de nuestro Gerente General.....	10
1.3. Somos Itaú	12
1.3.1. Presentes en Chile y el mundo.....	12
1.3.2. Así se construyó nuestra historia e hitos 2018.....	12
1.4. Itaú en una mirada	15
1.4.1. Nuestros productos y soluciones financieras.....	15
1.4.2. Principales cifras de 2018	16
1.5. Resumen financiero.....	17
2. Con el cliente al centro	19
2.1. Nuestra Manera.....	20
2.1.1. Propósito, visión y actitudes.....	20
2.1.2. Nuestras preocupaciones éticas.....	21
2.2. Generando valor	25
2.2.1. Nuestro modelo de negocio.....	25
2.3. Con el cliente en el centro	25
2.3.1. Nuestros clientes	25
2.3.2. Lo mejor para nuestros clientes.....	26
2.3.3. Banca digital	28
2.3.4. Ciberseguridad	31
2.4. Riesgos y oportunidades	32
2.4.1. Prevención y cumplimiento normativo	32
2.4.2. Nuestra cultura de riesgo.....	37
2.4.3. Clasificación de riesgo.....	39
2.4.4. Gestión de riesgos	42
3. Capital financiero	50
3.1. Contexto macroeconómico internacional y local.....	51
3.1.1. Entorno económico y financiero mundial.....	51
3.1.2. Entorno económico y financiero en Chile.....	51
3.1.3. Entorno económico y financiero en Colombia.....	52
3.2. Contexto y evolución del sistema bancario chileno.....	54
3.3. Desempeño económico.....	58
3.3.1. Volúmenes de la actividad	58
3.3.2. Estructura de financiamiento	61
3.3.3. Adecuación de capital.....	62
3.3.4. Resultados financieros 2018.....	63
3.4. Gestión por segmentos comerciales, áreas de negocio y filiales	66
3.4.1. Banca Mayorista	66
3.4.2. Banca Minorista.....	68
3.4.3. Tesorería	71
3.4.4. Filiales	72
4. Capital social y relacional	76
4.1. Nuestros grupos de interés.....	77
4.2. Membresías y alianzas.....	78
4.3. Estrategia de Sustentabilidad	78
4.3.1. Comisión de Sustentabilidad.....	79
4.4. Aportando a la comunidad	79

5.Capital ambiental	83
5.1. Evaluación de riesgos socioambientales	85
5.1.1. Créditos internacionales.....	88
5.2. Gestión medioambiental	88
6.Capital manufacturado	90
6.1. Nuestros proveedores	91
6.1.1. Gestión sustentable de proveedores.....	92
7.Capital humano	95
7.1. Un gran equipo	96
7.1.1. Rotación, antigüedad y nuevas contrataciones.....	98
7.1.2. Diversidad e inclusión	99
7.2. Gestión del compromiso.....	100
7.2.1. Beneficios para nuestros colaboradores	100
7.2.2. Calidad de vida laboral.....	102
7.2.3. Salud y seguridad laboral	104
7.2.4. Clima laboral	104
7.3. Gestión del Talento	105
7.3.1. Atracción y retención de talentos.....	105
7.3.2. Capacitación	107
7.3.3. Evaluación de desempeño.....	111
8.Gobierno corporativo	112
8.1. Principales accionistas	113
8.1.1. Utilidades distribuibles	117
8.2. Estructura de Gobernanza	117
8.2.1. Nominación y selección de los miembros del Directorio	117
8.2.2. Directores independientes.....	118
8.2.3. Nuestro Directorio.....	118
8.2.4. Diversidad en el Directorio	121
8.2.5. Comités de apoyo al gobierno corporativo.....	122
8.2.6. Asistencia	130
8.2.7. Remuneraciones del Directorio y comités.....	131
8.3. Estructura organizacional y filiales	132
8.3.1. Ejecutivos	132
8.3.2. Remuneraciones de los ejecutivos.....	134
8.3.3. Sociedades y Gerentes Generales.....	134
9. Anexos	135
9.1. Acerca de esta memoria.....	135
9.1.1. Metodología	135
9.1.2. Materialidad	137
9.2. Carta de Panel de Expertos y verificación externa	139
9.2.1. Proceso de validación: panel de expertos	139
9.2.2. Verificación	143
9.3. Índice GRI	144

Nombre de la organización:	Itaú Corpbanca 102-1
Rol Único Tributario:	97.023.000-9
Propiedad y forma jurídica:	Sociedad anónima abierta especial bancaria regida por la Ley General de Bancos e Instituciones Financieras y, en lo pertinente, por la Ley número 18.046 sobre Sociedades Anónimas y la Ley número 18.045 sobre Mercado de Valores. 102-5
Ubicación de las sedes principales:	Rosario Norte N°660, Las Condes, Santiago. Presidente Riesco N°5537, Las Condes, Santiago. 102-3
Dirección postal:	Casilla 80-D
Teléfono:	(56 2) 2687 8000
Sitio web:	www.italu.cl
Período objeto del informe:	2018 102-50
Punto de contacto para preguntas sobre este documento:	asuntos.corporativos@italu.cl 102-53

\$ = Cifras expresadas en pesos chilenos.

MM\$ = Cifras expresadas en millones de pesos chilenos.

US\$ = Cifras expresadas en dólares estadounidenses.

MUS\$ = Cifras expresadas en miles de dólares estadounidenses.

MMUS\$ = Cifras expresadas en millones de dólares estadounidenses.

COP\$ = Cifras expresadas en pesos colombianos.

MMCOP\$ = Cifras expresadas en millones de pesos colombianos.

UF = Cifras expresadas en unidades de fomento.

UTM = Cifras expresadas en unidad tributaria mensual.



1 bienvenido
a itaú_

Nuestra Manera

- Simple. Siempre.

Grupos de interés

- Clientes
- Colaboradores
- Accionistas/Inversionistas
- Sociedad
- Proveedores
- Autoridades
- Gremios
- Medios de comunicación

1.1. Palabras del Presidente

102-14

Estimados accionistas,

Con especial satisfacción presento a ustedes la primera Memoria Integrada de Itaú Corpbanca.

Cumplimos así el desafío que nos propusimos de reunir en un solo documento la Memoria Financiera y el Reporte de Sustentabilidad del banco, para favorecer una mirada integral de nuestra gestión financiera y de nuestro desempeño en el ámbito social, medioambiental y económico.

Asignamos a este documento mucha importancia pues nos permite poner a disposición de ustedes, de los inversionistas y otros grupos de interés, la información financiera y no financiera más relevante de la gestión del banco durante el año 2018, de una manera directa, clara y transparente.

Con esta primera Memoria Integrada cerramos un año muy positivo en el proceso de consolidación del nuevo banco.

Los resultados que a continuación se exponen son la consecuencia de un trabajo consistente, centrado principalmente en nuestros clientes, acompañado de una oferta de servicios y productos pensados en los distintos segmentos de nuestra cartera.

Al concluir este ejercicio podemos decir con satisfacción que nos encontramos en una posición favorable para competir y crecer en una industria donde participan actores de reconocido prestigio.

El proceso de fusión ha sido largo y complejo, sin embargo, sus beneficios están a la vista. La consolidación de las operaciones de los dos bancos nos ha permitido alcanzar un tamaño adecuado para enfrentar los desafíos regulatorios y de mercado que se nos avecinan.

Nuestros logros durante el 2018 no se limitan al ámbito de la actividad financiera. Nunca nos ha resultado indiferente cómo alcanzamos nuestros objetivos. Por eso, nos sentimos orgullosos de seguir integrando el cuadro de honor de las empresas líderes en desempeño económico y socioambiental. Por tercer año consecutivo, Itaú Corpbanca ocupa un lugar destacado en el Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI Chile), uno de los principales índices de sustentabilidad del mercado local.

Sabemos que aún existen espacios de mejora y que debemos avanzar sin desatender nuestros pilares estratégicos: mantener nuestra posición de liderazgo en la industria bancaria nacional; seguir mejorando en calidad y satisfacción de clientes para convertirnos en su banco principal, atraer y retener talentos, y convertirnos en el banco digital líder de la industria.

Conscientes de este desafío partimos el año decididos a mejorar y digitalizar la oferta comercial de la banca minorista. Hoy podemos decir con satisfacción que más del 80% de las ventas se hacen por canales online. Gracias al trabajo conjunto entre la red física y el área de canales digitales, hemos logrado un crecimiento en créditos de consumo que está sobre el promedio de la industria, lo que nos ha permitido recuperar participación de mercado.

En la banca mayorista concluimos un ajuste de portafolio, orientado por las perspectivas de crecimiento futuro del país y de nuestros clientes. Advertimos una expansión de las carteras comerciales y observamos un aumento en la demanda de proyectos. Una economía que crece y se recupera, impulsa la demanda de financiamiento para nuevos proyectos, tanto de empresas como de personas.

En Chile se avecinan nuevos desafíos para la industria bancaria. La nueva Ley General de Bancos, aprobada por el Congreso en 2018, moderniza la legislación vigente durante 30 años en el país, alineándola con los estándares internacionales de Basilea III, particularmente en cuanto a requerimiento de capital.

En Colombia, el escenario económico es más complejo y el desafío a más largo plazo. Sin perjuicio de ello, transitamos por la senda correcta y esperamos una mejora en los resultados durante 2019.

Agradezco el profesionalismo, compromiso y entusiasmo de los más de cinco mil colaboradores del banco que, distribuidos a lo largo del país, nos permiten con su trabajo diario cumplir cada una de las metas que nos hemos propuesto.

Al terminar estas líneas, considero oportuno y justo reconocer los tres años de arduo trabajo, entrega y dedicación de Milton Maluhy al frente de este proyecto. Doy las gracias a Milton por su aporte y le deseo el mayor de los éxitos en las nuevas tareas que asume. Asimismo, doy la bienvenida a Manuel Olivares Rossetti, nuevo Gerente General de Itaú Corpbanca, a quien le corresponderá asumir el liderazgo en esta nueva etapa.

Quisiera terminar agradeciéndoles a todos los accionistas por su apoyo y respaldo, fundamentales para el éxito y consolidación de este proyecto.

Los invito a conocer en detalle la gestión del banco durante este período.

Saludos cordiales,



Jorge Andrés Saieh Guzmán
Presidente
Itaú Corpbanca

1.2. Unas palabras de nuestro Gerente General

102-14

Estimados accionistas:

Con especial agrado y orgullo me dirijo por primera vez a ustedes como nuevo gerente general de Itaú Corpbanca, en la primera Memoria Integrada de nuestro banco, documento a través del cual queremos dar cuenta de la gestión financiera correspondiente a 2018, así como de la performance social y medioambiental de estos últimos doce meses.

Fue un año de importantes logros. Los resultados han evolucionado de manera positiva, tal como lo reflejan los estados financieros adjuntos, los que muestran un mejor desempeño respecto de anteriores ejercicios.

Al cierre del año 2018, registramos utilidades acumuladas por \$172.047 millones, un incremento de tres veces si se compara con lo obtenido en 2017.

En colocaciones crecimos a un ritmo de 5,4% anual, destacando el desempeño de la banca minorista. Las colocaciones en créditos de consumo lograron el objetivo de crecer con fuerza, apalancadas en dos aspectos clave: segmentación de clientes con una oferta de valor diferenciada para cada uno de ellos, y una nueva estrategia digital impulsada durante 2018.

Esta última no solo permitió elevar sustantivamente las ventas de consumo a través de canales web y **mobile**, las que ya superan el 80% del segmento, sino también agilizar procesos relevantes en áreas críticas internas y liberar tiempo para que los ejecutivos puedan destinarlo a asesorar a nuestros clientes.

En Itaú entendemos la transformación digital como un proceso continuo, que está en nuestro ADN. Durante 2018, en Chile implementamos 20 salas digitales, donde estamos trabajando bajo metodologías “ágiles”, al igual que lo hacen las más grandes empresas digitales del mundo.

Es ahí donde se está dando vida a la transformación digital del banco, con la creación de soluciones internas y de cara al cliente. Se trata de equipos multidisciplinarios que mezclan juventud y experiencia, en los que fluye el **coworking** o trabajo colaborativo, la innovación constante y la creatividad.

En paralelo, hemos desarrollado algunas iniciativas que nos vinculan al mundo de las **Fintech**, la innovación y el emprendimiento. Tal es el caso del Laboratorio de Finanzas UC, que nos llena de orgullo. A través de esta iniciativa, hemos querido contribuir a la práctica financiera en las aulas de los jóvenes que se están formando para la vida profesional, pero también conocer sus talentos e ideas nuevas aplicables a nuestro quehacer.

La consolidación de nuestra estrategia digital es uno de los grandes retos de cara a 2019, con un objetivo muy claro: convertirnos en un banco digital **end-to-end**, extendiendo a todos nuestros clientes una experiencia Itaú. Hemos avanzado de manera sustancial, pero aún hay un gran camino de oportunidades por recorrer, sobre todo en una industria que está en constante evolución como la nuestra.

En la Banca Mayorista, uno de los hitos de 2018 fue la migración de clientes a los nuevos sistemas de Itaú, proceso que culminamos exitosamente y que significó un cuidado esfuerzo por generar el menor impacto posible.

En Colombia, los resultados han estado en línea con lo esperado, alcanzando su punto de equilibrio durante 2018 con utilidades por MM\$7.620.

A medida que nuestro proyecto avanza, y conscientes de los múltiples desafíos que aún tenemos en Colombia, estamos convencidos de que en 2019 veremos un desempeño acorde con la gradual recuperación económica proyectada para ese país.

En concreto, 2018 fue un año de consolidación y de mucho trabajo hacia el interior del banco, en donde nos hemos preparado para sorprender al mercado con nuestra manera diferenciadora de hacer las cosas: poniendo al cliente en el foco de todo nuestro trabajo. En Itaú somos “personas que mueven personas”, por lo que gran parte de nuestros esfuerzos están centrados en fortalecer permanentemente la calidad de nuestros productos y servicios, y en definitiva, la experiencia de ser cliente en Itaú.

Hemos avanzado notablemente el último año; sin embargo, todavía nos queda mucho por hacer para consolidarnos como el banco líder en performance sustentable y satisfacción de clientes. Durante 2019 seguiremos trabajando en ese camino, para consolidarnos como uno de los actores relevantes de la industria local.

Afectuosamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. OLIVARES' with a stylized flourish at the end.

Manuel Olivares Rossetti
Gerente General
Itaú Corpbanca

1.3. Somos Itaú

1.3.1. Presentes en Chile y el mundo

102-4, 102-6

Somos un banco comercial con base en Chile, que otorga soluciones integrales a las necesidades de todos nuestros clientes, personas y empresas.

También contamos con operaciones en Colombia y Panamá, una sucursal en Nueva York y oficinas de representación en Lima (Perú) y Madrid (España)



1.3.2. Así se construyó nuestra historia e hitos 2018

Somos un banco que nace a partir de la fusión de dos importantes bancos en Chile. El primero, uno de los más antiguos del país, y el segundo, filial del banco privado más grande de Latinoamérica.

Esta fusión se anunció en 2014 para las operaciones de Chile y Colombia, se aprobó por nuestros accionistas en junio de 2015 y en septiembre del mismo año por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ("SBIF").

En marzo de 2016, los Directorios de Corpbanca y Banco Itaú Chile confirmaron el cumplimiento de las condiciones de la fusión, y así, a partir del 1 de abril de 2016, nace Itaú Corpbanca.

Desde entonces somos Itaú, un banco que construimos entre todos, hecho a Nuestra Manera.

Hitos 2018

Enero

Lanzamiento de Ahorro Plus, fondo mutuo alternativo al depósito a plazo, con una rentabilidad igual o superior a este y con liquidez diaria, lo que permitió captar más de MM\$100.000 en los primeros 8 meses de funcionamiento.

Abril

El 1 de abril, Corpbanca Corredores de Seguros S.A absorbe a Itaú Corredora de Seguros Limitada, concretándose la nueva razón social Itaú Corredores de Seguros S.A.. Este proceso significó la migración de la cartera de la corredora absorbente a los sistemas Itaú, lo que culminó satisfactoriamente en el plazo establecido.

Marzo

El 27 de marzo, la Junta Ordinaria de Accionistas aprueba el nombramiento definitivo del Director Titular Bernard Pasquier en calidad de Director Independiente.

El 28 de marzo, el Directorio acepta la renuncia del Director Suplente Camilo Morales Riquelme y designa como reemplazo en el mismo cargo a Diego Fresco Gutiérrez.

Junio

Itaú Administradora General de Fondos S.A. obtuvo el primer lugar en el Premio Salmón APV 2018, por Fondo Balanceado Conservador.

Agosto

El Directorio acuerda, el 1º de agosto, la designación del señor Manuel Olivares Rossetti como nuevo Gerente General de Itaú a contar del día 1º de enero 2019. Durante seis meses, Manuel formó parte de un proceso de inmersión y conocimiento integral del banco e Itaú Unibanco, de la mano de Milton Maluhy, Gerente General de este periodo.

Del 28 y hasta el 31 de agosto, se lleva a cabo el 8º Encuentro de Sustentabilidad y Fundaciones de Itaú, instancia que reúne a todos los actores relevantes en temas sociales y de sustentabilidad de las diferentes operaciones de Itaú presentes en Latinoamérica, para reflexionar y analizar el rol del banco en temas como diversidad e inclusión, voluntariado, movilidad urbana y finanzas climáticas.

Itaú Corpbanca y sus filiales son certificadas nuevamente en el Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393 por la empresa externa certificadora BH Compliance Limitada.

Entre los días 28 y 29 de agosto, se realizó una conferencia para clientes institucionales locales, en la cual los equipos de Equity Research, Estrategia y Macroeconomía de Itaú, tuvieron reuniones individuales con los cerca de 90 analistas que participaron en la conferencia. Adicionalmente, se realizó un panel de discusión, en el cual Milton Maluhy (CEO) y Gabriel Moura (CFO) respondieron las preguntas de los inversionistas.

Septiembre

Por tercer año consecutivo, somos listados en el Dow Jones Sustainability Index Chile, fortaleciendo así nuestro compromiso con la gestión social, económica y ambiental de nuestra operación.

Inauguramos el Laboratorio de Finanzas Itaú en la Escuela de Ingeniería UC, un espacio que ofrece la posibilidad de simular transacciones en el ambiente de una bolsa de valores y acceder a plataformas de información y análisis que son utilizadas habitualmente en la toma de decisiones económicas.

Octubre

El 12 de octubre de 2018 se anuncia que la participación de Itaú Unibanco en Itaú Corpbanca incrementa a un 38,14% aproximadamente, luego de la compra del 100% de las acciones de las sociedades Saga II SpA y Saga III SpA.

Noviembre

Itaú Administradora General de Fondos S.A. culmina la mayor fusión de fondos del país, pasando de 49 a 23 fondos, sin impacto en clientes.

Finaliza el proceso de migración de nuestros clientes de la Banca Mayorista, consolidando el proceso de fusión iniciado en 2017.

Diciembre

Itaú Administradora General de Fondos S.A. recibe el segundo y tercer lugar en la versión 2018 de ALAS20 Chile, bajo las categorías Institución Líder en Inversiones Responsables e Institución Líder en Investigación de Sustentabilidad.

La Bolsa Electrónica de Chile reconoció a Itaú Corredores de Bolsa Limitada por obtener el primer lugar en montos transados en instrumentos de intermediación financiera durante 2018, y a la Tesorería del banco por alcanzar el primer lugar en volumen transado en dólares.

1.4. Itaú en una mirada

1.4.1. Nuestros productos y soluciones financieras

102-2

PERSONAS JURÍDICAS		PRODUCTOS Y SOLUCIONES FINANCIERAS
Banca Mayorista	Banca Corporativa	1) Cuenta Corriente y servicios asociados (Cash Pooling, MT940) 2) Pagos masivos 3) Pagos de alto valor
	Banca Grandes Empresas	4) Pagos de nóminas en línea 5) Pagos en línea 6) Recaudación por cajas 7) Recaudación electrónica 8) Web empresas
	Banca Inmobiliaria y Construcción	9) Cash management internacional 10) Créditos 11) Boleta de garantía 12) Comercio exterior 13) Leasing 14) Factoring 15) Depósito a plazo 16) Compra y venta de moneda extranjera 17) Productos de cobertura en moneda extranjera 18) Derivados de largo plazo 19) Estructuración de pasivos (créditos bilaterales, créditos sindicados, financiamiento de proyectos, emisión de bonos, sindicación y underwriting) 20) Productos ofrecidos por nuestras filiales
Banca Minorista	Itaú Empresas	1) Plan de cuenta corriente (cuenta corriente, línea de crédito, tarjeta de débito y tarjeta de crédito) 2) Pagos masivos 3) Pagos de alto valor 4) Pagos de nóminas en línea 5) Pagos en línea 6) Web empresas 7) Créditos (consumo e hipotecario) 8) Comercio exterior 9) Leasing 10) Factoring 11) Depósito a plazo 12) Compra y venta de moneda extranjera 13) Productos de cobertura en moneda extranjera 14) Servicios de pago y recaudación 15) Productos ofrecidos por nuestras filiales

PERSONAS NATURALES		PRODUCTOS Y SOLUCIONES FINANCIERAS
Banca Minorista	Itaú Private Bank	1) Plan de cuenta corriente (cuenta corriente, línea de crédito, tarjeta de débito y tarjeta de crédito)
	Itaú Personal Bank	2) Créditos (consumo e hipotecario, para vivienda y libre disponibilidad)
	Itaú	3) Seguros asociados a crédito de consumo (desgravamen, vida y cesantía)
		4) Seguros asociados a hipotecario (desgravamen, sismo e incendio)
		5) Otros seguros individuales
		6) Depósito a plazo
		7) Compra y venta de moneda extranjera
		8) Productos de cobertura en moneda extranjera
		9) Productos ofrecidos por nuestras filiales
	Banco Condell	1) Crédito de consumo
		2) Productos ofrecidos por nuestras filiales

1.4.2. Principales cifras de 2018

102-7, 102-41

Cantidad de transacciones

	Nº de transacciones
Total de transacciones físicas durante 2018	10.000.000
Cantidad promedio de transacciones mensuales a través del sitio web	3.800.000
Cantidad de transacciones mensuales a través de la App	400.000
Cantidad de transacciones mensuales a través de ATM	2.800.000

Cantidad de clientes¹

	Nº de clientes
Banca Mayorista	7.500
Banca Minorista	400.000

¹ Consideraciones al cálculo:

- La información corresponde a diciembre y noviembre 2018, respectivamente.
- Se consideran clientes con colocación, o con cuenta corriente activa, o con DAP. No incluye CAE ni otras vistas.
- La información corresponde a RUT únicos.

Cantidad de sucursales

	2017	2018
Cantidad de sucursales Itaú	124	123
Cantidad de sucursales Personal Bank	20	20
Cantidad de sucursales Condell	56	55
Total	200	198

Cantidad de cajeros automáticos

	2017	2018
Cantidad de cajeros automáticos	469	464

Cantidad de colaboradores

	2017	2018
Cantidad de colaboradores	5.817	5.638

Relaciones laborales

- 5 organizaciones sindicales
- 62% sindicalización
- 100% de la dotación -excluyendo a la plana ejecutiva (gerentes y subgerentes)- cubierta por algún acuerdo colectivo

Cantidad de proveedores

2.038

Gestión medioambiental

14.038 kg de residuos electrónicos reciclados y/o reacondicionados.

1.5. Resumen financiero

A continuación, presentamos la información financiera y operacional seleccionada de Itaú Corpbanca para el período 2015-2018, incluyendo sus operaciones en el extranjero. Para 2015 y 2016, este resumen financiero fue preparado sobre la base de información proforma. Dicha información incluye la combinación histórica de los estados financieros consolidados auditados de Corpbanca y de Banco Itaú Chile, presentados ante la SBIF.

En millones de pesos (MM\$), a fines de cada periodo		2018	2017	2016	2015
Resultados	Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales	172.047	57.447	-24.008	306.107
	Resultado operacional bruto a/	1.169.030	993.860	933.651	1.295.998
	Ingreso neto por intereses y reajustes	846.991	760.734	756.204	838.827
Rentabilidad	RoAA	0,6 %	0,2 %	-0,1 %	1,1 %
	RoAE b/	8,3 %	2,8 %	-1,2 %	18 %
	Índice de riesgo (Stock provisiones / Colocaciones totales)	3,1 %	3,3 %	2,8 %	2,2 %
	Ratio NPL (Mora +90 días) – Total	2,1 %	2,3 %	1,7 %	1,3 %
	Ratio NPL (Mora +90 días) – Chile	1,8 %	2,1 %	1,6 %	1,3 %
	Ratio NPL (Mora +90 días) – Colombia	3,2 %	2,8 %	2 %	1,3 %
	Ratio de cobertura de NPL – Total	147,6 %	145,5 %	169,8 %	161,8 %
	Ratio de eficiencia (Gastos de apoyo / Resultado operacional bruto)	57,6 %	67,3 %	70,9 %	49,6 %
	Ratio de eficiencia ajustado por riesgo (RAER)	78,3 %	101,4 %	108,8 %	65,8 %
Balance	Activos totales	29.455.654	28.060.724	29.106.183	29.383.737
	Colocaciones brutas	21.502.648	20.403.680	21.025.944	21.634.113
	Depósitos totales	14.421.586	14.206.910	16.034.901	17.861.144
	Colocaciones / Depósitos totales	149,1 %	143,6 %	131,1 %	121,1 %
	Patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales	3.324.531	3.189.876	3.173.516	1.976.225
Otros	N° colaboradores c/	9.179	9.492	9.659	10.397
	Chile	5.685	5.848	5.932	6.642
	Colombia	3.494	3.644	3.727	3.755
	Sucursalesd/	360	375	398	401
	Chile	199	201	224	224
	Colombia	161	174	174	177
	Cajeros automáticos	638	645	682	667
	Chile	464	469	502	487
	Colombia	174	176	180	180

Notas: a/ Resultado operacional bruto = Ingreso neto por intereses y reajustes + Ingreso neto por comisiones + Operaciones financieras y de cambio netas + Otros ingresos operacionales netos; b/ Patrimonio: patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales excluyendo el **goodwill**; c/ Chile incluye a los colaboradores de la sucursal de Nueva York y desde el 1er trimestre del 2018 también considera las oficinas de representación de Lima y Madrid; y para Colombia considera a los colaboradores de Itaú (Panamá); d/ Sucursales de Chile incorporan a la sucursal Nueva York y las de Colombia consideran a la oficina de Panamá.

2 con el cliente en el centro_



Nuestra Manera

- La ética es innegociable.
- Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente.

Grupos de interés

- Clientes

Temas materiales

- Satisfacción de clientes
- Banca digital
- Prevención y cumplimiento normativo
- Ciberseguridad y privacidad de la información

2.1. Nuestra Manera

102-16

2.1.1. Propósito, visión y actitudes

La vida está llena de señales que te invitan a aprovechar lo mejor de ella, pero para eso, no podemos parar de buscar, encontrar lo que nos gusta... y trabajar bajo un propósito común: **estimular el poder de transformación de las personas.**

Es la razón del porqué hacemos lo que hacemos, la que nos orienta, nos mueve y nos inspira día a día. Es lo que nos permitió lograr un 2018 con grandes transformaciones y logros, convirtiéndonos en un mejor banco, **hecho por personas que ponen al cliente al centro de sus decisiones**, y que, a través de su capacidad de inventar y reinventarse, se esfuerzan por alcanzar resultados sustentables.

Una performance sustentable significa **generar valor compartido** para los colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad en general, a fin de garantizar la sustentabilidad de nuestros negocios y la satisfacción de nuestros clientes.

Queda mucho camino por recorrer y desafíos por afrontar. Por eso seguimos trabajando a Nuestra Manera, para alcanzar nuestra visión de convertirnos en el **banco líder en performance sustentable y satisfacción de clientes.**

Esta visión nos motiva a:

- Implementar una cultura orientada a la satisfacción de clientes, con foco comercial y búsqueda de simplicidad operacional.
- Maximizar el retorno a los accionistas, visualizando el crecimiento de la organización.
- Ser el banco con los mejores talentos, en todos los niveles.
- Atraer y retener profesionales comprometidos y éticos, con mirada de propietarios y orgullo por la organización.
- Desarrollar un liderazgo compartido, conquistado con talento y competencia, con foco en la meritocracia.
- Fomentar un ambiente que estimule la creatividad, el emprendimiento y el debate de ideas.
- Buscar tecnologías de vanguardia, intentando siempre agregar valor y dar mejor servicio a nuestros clientes.
- Ser un ejemplo en conducta ética para nuestros clientes, colaboradores, autoridades, sociedad y mercado.
- Ser uno de los tres principales bancos del país.
- Ser reconocidos como el banco de Latinoamérica.

Para lograr estos desafiantes objetivos, el trabajo de nuestros colaboradores se orienta por un conjunto de siete actitudes que conforman la guía de nuestra gestión y que denominamos Nuestra Manera. Trabajamos diariamente en la integración y transmisión de esta cultura única a todos nuestros colaboradores. Por eso, durante 2018 realizamos más de 100 intervenciones para conversar y disseminar nuestras siete actitudes.

Nuestras siete actitudes

1. Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente

Somos personas al servicio de las personas, con pasión y excelencia. Trabajamos con y para el cliente, porque es la razón de todo lo que hacemos.

2. Fanáticos de la performance

La generación de resultados sustentables está en nuestro ADN. El desafío constante de lograr el liderazgo en performance nos hizo llegar donde estamos y seguirá guiando nuestra empresa en dirección a nuestros objetivos.

3. Las personas son todo para nosotros

Todo lo que realizamos lo hacemos por medio de personas. Personas con talento a quienes les gusta trabajar en un ambiente de colaboración, meritocracia y alta performance.

4. El mejor argumento es lo que vale

Cultivamos un ambiente desafiante, abierto al cuestionamiento y debate constructivo. Para nosotros, la única jerarquía que importa es la de la mejor idea.

5. Simple, siempre

Creemos que la simplicidad es el mejor camino para la eficiencia. Por eso luchamos para que la profundidad no se confunda con la complejidad y la simplicidad no se transforme en simplismo.

6. Pensamos y actuamos como dueños

Pensamos siempre como dueños del banco, liderando por medio del ejemplo y poniendo los objetivos colectivos por encima de la ambición personal.

7. La ética es innegociable

Hacemos lo correcto, sin trampas ni atajos. Ejercemos nuestro liderazgo de forma transparente y responsable, totalmente comprometidos con la sociedad y con las mejores prácticas de gobernanza y gestión.

Nosotros somos Itaú, y lo que soñamos, lo hacemos y resulta ;)

2.1.2. Nuestras preocupaciones éticas

102-17

Ética, anticorrupción, transparencia y buenas prácticas guían todo nuestro trabajo. En Itaú contamos con diversos lineamientos que definen el actuar ético de la compañía, dentro de los cuales destacan el Código de Conducta General, el Código de Ética, el Código de Conducta en los Mercados de Valores y el Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado. Estos cuatro documentos deben ser seguidos y respetados por colaboradores del banco y sus filiales, ya que reglamentan y sustentan los valores del banco asociados a temas como conflictos de interés, confidencialidad y manejo de información privilegiada. A estos documentos le acompañan otras normativas, las cuales son, en su mayoría, de acceso público.

Nombre del documento	Dónde se encuentra disponible	Acceso público o solamente interno
Código de Ética	En intranet e Internet	Acceso público e interno
Código de Conducta General	En intranet e Internet	Acceso público e interno
Código de Conducta en los Mercados de Valores	En intranet e Internet	Acceso público e interno
Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado	En intranet e Internet	Acceso público e interno
Política de Prevención a la Corrupción	En intranet e Internet	Acceso público e interno
Política de Regalos e Invitaciones para colaboradores	En intranet e Internet	Acceso público e interno
Política de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho	Intranet	Interno

Para solicitar asesoramiento y realizar consultas y denuncias en estas materias, la gerencia de Compliance tiene a disposición de los colaboradores y otros stakeholders relevantes, distintos canales de comunicación. Todas las solicitudes son atendidas y/o respondidas en horario hábil y la información está disponible en español, según lo requerido por la normativa nacional.

Uno de los pilares instaurados en el procedimiento de investigación y atención de denuncias es la confidencialidad, donde el compromiso adoptado para el tratamiento de toda la información recibida se funda en la discreción y el sigilo. Por esta razón, contamos con canales en los que se asegura el anonimato si es que el colaborador así lo desea, y en el sitio web ponemos a disposición de proveedores, clientes y/o terceros, un canal para efectuar reclamaciones.

Como parte del procedimiento de investigación, los temas éticos y de conducta son informados a la Comisión de Ética y Fraudes, y al Comité de Cumplimiento, actuando siempre bajo el lineamiento de no represalias, según lo establecen nuestros Códigos de Ética y de Conducta General.

Procedimiento de gestión de denuncias

El procedimiento de Gestión de Denuncias se basa en los pilares de confidencialidad, neutralidad e independencia, y consta de los siguientes pasos:

1. Inicio de una investigación: las denuncias que llegan por los canales gestionados por Compliance son remitidas a la Comisión Evaluadora para determinar el área que será la encargada de investigar: Fraudes, RRHH o Compliance.
2. Responsable y desarrollo del proceso investigativo: el área encargada de la investigación se reúne con los denunciantes y denunciados, para pedir información a otras áreas y recopilar antecedentes.
3. El área encargada de investigar presenta el informe y sugerencia final a la Comisión de Ética y Fraudes la cual, en su facultad, da a conocer las resoluciones y eventuales sanciones.
4. Seguimiento e informe de la investigación: reuniones periódicas para la revisión de estados de avance, peticiones y próximos pasos.
5. Semestralmente se informan los casos e indicadores a la Comisión de Ética y Fraudes.

Consultas	Denuncias
El total de asesoramientos o consultas recibidas en el periodo fue de 26, las que fueron respondidas en un 100%.	92 denuncias recibidas. El 90% se encuentran resueltas y, las restantes, en estado de investigación.
Esto representó un incremento en las consultas respecto de 2017, año en que se recibieron 17 consultas.	Durante el año se experimentó una caída en el número de denuncias con respecto al 2017, año en que se recibieron 116.

Anualmente, el área de Compliance, en conjunto con el área de Comunicaciones Internas, realiza un plan comunicacional de difusión de la cultura institucional para transmitir los mecanismos de denuncias y consultas, políticas y normativas internas. Esta información también está disponible en la intranet y en el sitio web www.italu.cl

Además, el banco cuenta con un curso **e-learning** que se aplica de manera anual a todos los colaboradores. En 2018 un total de 5.141 colaboradores realizaron esta actividad por medio de una plataforma virtual. Este aborda temas de conflicto de interés, información privilegiada, prevención de lavado de dinero (PLD) y canales de consultas y denuncias, además de incluir contenidos del Código de Ética y de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción.

A lo anterior se suma la participación de la Subgerencia de Compliance en el programa de inducción a nuevos colaboradores "Bienvenidos", el Programa de Formación Integral para Ejecutivos y las capacitaciones presenciales y específicas a distintas áreas, en las que se expusieron temáticas asociadas a ética y conducta, promocionado el uso de los canales de denuncias existentes.

Canal de denuncias de fraudes financieros SOX

El Comité de Auditoría de Itaú Corpbanca ha establecido un canal para recibir, evaluar, investigar y actuar en caso de denuncias de empleados, clientes, proveedores, accionistas y terceros con respecto en materia de contabilidad, controles contables internos o asuntos de auditoría. Este canal tendrá el carácter de confidencial y es aplicable a Itaú y a todas sus filiales en Chile y el extranjero (Colombia, Estados Unidos, Panamá y Perú).

Los canales son:

- Correo electrónico: denuncias.fraudefinancierosox@itau.cl
- Correo tradicional: carta confidencial, dirigida al presidente del Comité de Auditoría - Itaú Corpbanca - a/c Secretaría de Auditoría interna - Avenida Presidente Riesco 5537, piso 8, Las Condes, Santiago.

Modelo de Prevención de Delitos

205-2

Desde el 30 de agosto de 2018, y por dos años, nos encontramos certificados en el Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Esta certificación incluye al banco y sus filiales en Chile, y tiene como propósito prevenir la comisión de delitos tales como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y receptación.

Modelo de Prevención de Delitos

Etapas de su certificación :

1. Requerimiento inicial (10/2017)
2. Informe diagnóstico (04/2018)
3. Evaluación y análisis del MPD (05/ al 08/2018)
4. Informe de cumplimiento (27/08/2018)
5. Certificación del banco y sus filiales (30/08/2018)

Capacitaciones:

- Presenciales realizadas a las sucursales, entre los meses de julio y diciembre.
- Específicas a las áreas de riesgo durante 2018 e inducción a todo colaborador nuevo con contrato indefinido.
- E-learning, con plazo de finalización el 11 de enero de 2019.
- Total: 5.010 colaboradores formados.

2.2. Generando valor

2.2.1. Nuestro modelo de negocio

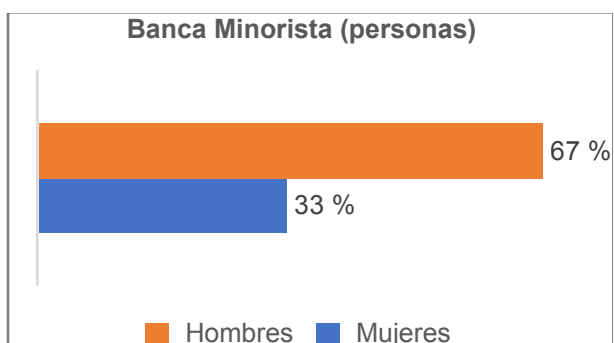
102-9

Gestión del riesgo					
Productos		Créditos, seguros, cuentas corrientes, inversiones, TC, comercio exterior, leasing, factorial, pagos masivos, etc.			
Clientes personas naturales y personas jurídicas					
Capitales	Medioambiental	Financiero	Social relacional	Manufacturado	Humano
Grupos de interés	Sociedad y clientes	Accionistas, inversionistas, gremios y medios de comunicación	Sociedad	Proveedores	Colaboradores
Propósito		Estimular el poder de transformación de personas			
Visión		"Ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de los clientes"			
Nuestra Manera		• Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente • Fanáticos de la performance • Las personas son todo para nosotros • El mejor argumento es lo que vale • Simple. Siempre • Pensamos y actuamos como dueños • La ética es innegable			
Gobierno corporativo					
Regulador, mercado, competidores					

2.3. Con el cliente en el centro

2.3.1. Nuestros clientes

PERSONAS JURÍDICAS		Cantidad (aproximada)
Banca Mayorista	Banca Corporativa	7.500
	Banca Grandes Empresas	
	Banca Inmobiliaria y Construcción	
Banca Minorista	Itaú Empresas	400.000
	Itaú Private Bank	
	Itaú Personal Bank	
	Itaú	
	Banco Condell	



2.3.2. Lo mejor para nuestros clientes

Región	2018			
	IS	PB	BC	Cajero
Arica y Parinacota	1	0	1	3
Tarapacá	4	1	1	15
Antofagasta	4	1	4	25
Atacama	1	0	1	17
Coquimbo	4	0	3	41
Valparaíso	10	2	12	42
Libertador Bernardo O'Higgins	4	0	2	26
Maule	5	0	3	18
Biobío	11	1	5	41
La Araucanía	3	0	2	14
Los Ríos	2	0	1	6
Los Lagos	4	0	2	4
Aisén	0	0	1	2
Magallanes	2	0	1	6
Metropolitana	68	15	16	204
Total	123	20	55	464

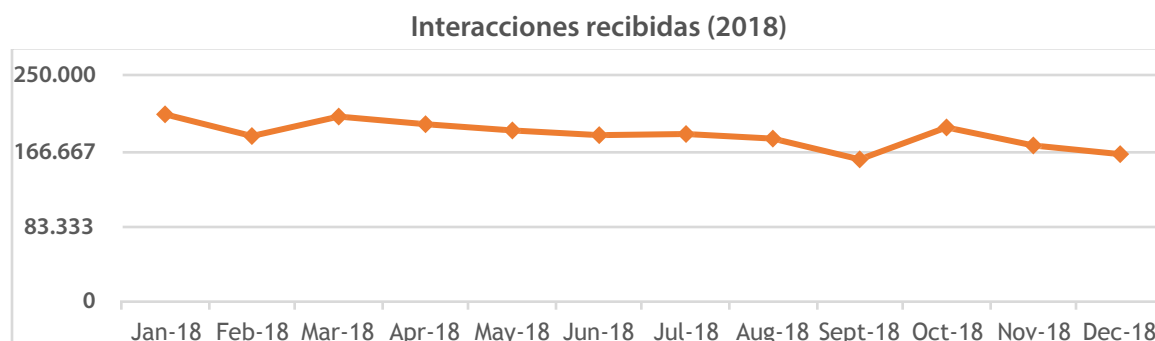


Cómo nos comunicamos

Queremos mejorar constantemente para tener nuestros servicios alineados con las necesidades de nuestros clientes, es por eso que buscamos estar siempre conectados con ellos, para ofrecerles el

mejor servicio y responder a sus inquietudes y requerimientos. Para eso, contamos con distintos canales y plataformas de atención e información:

- Sucursales a nivel nacional.
- Canales de atención telefónica (disponibles las 24 horas del día, 365 días al año), donde es posible realizar:
 - Bloqueos y reemisión de tarjetas de débito y crédito
 - Ordenes de no pago a cheques
 - Información transaccional y pagos de productos
 - Asesoría en navegación y acceso al sitio web
- Sitio web y App Itaú donde es posible:
 - Consultar el saldo de cuenta corriente, línea de crédito, tarjetas de crédito e inversiones.
 - Revisar últimos movimientos de cuenta corriente y de tarjeta de crédito.
 - Pagar los productos de línea de crédito, tarjetas y cuentas de servicios.
 - Realizar transferencia de fondos.
 - Realizar avance en efectivo de las tarjetas de crédito.
 - Tomar depósitos a plazo ("DAP").
 - Simular y contratar un crédito en línea (solo clientes pre-aprobados).
 - Aumentar el cupo de la tarjeta y línea preferencial en línea.
 - Información sobre beneficios de tarjetas de crédito y pagos.
 - Búsqueda de la sucursal o cajero automático más cercano.
 - y mucho más...
- Redes sociales:
 - Facebook: www.facebook.com/itauchile
 - Twitter: @itauchile
 - Instagram: @itauchile



Satisfacción de clientes

[Tema material] 103-2, 103-3, Itaú 1

Porque la experiencia que viven nuestros clientes es importante, realizamos monitoreos constantes a sus niveles de satisfacción, para generar las palancas de gestión necesarias que permitan mejorar nuestra calidad.

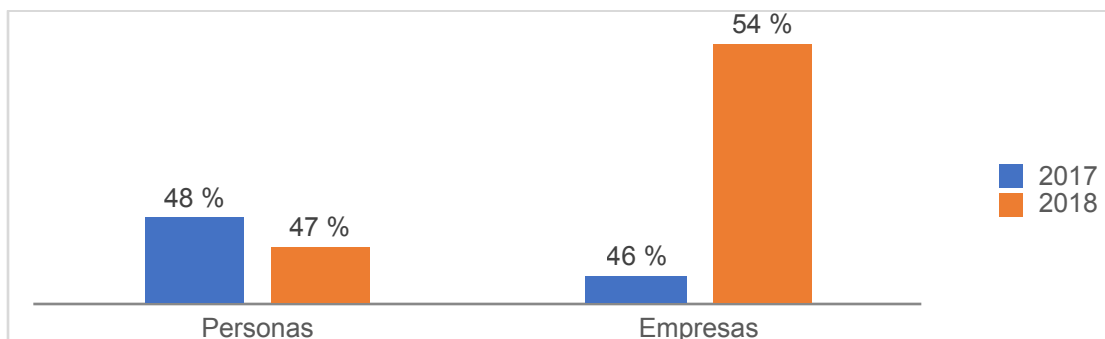
Durante 2018, realizamos dos mediciones:

- a) Medición interna: estudio mensual para todos los segmentos del banco.

- b) Servitest: **benchmark** realizada por una agencia externa y con periodicidad anual para todos los segmentos del banco.

A partir de estas mediciones, realizamos un trabajo conjunto, permanente y transversal con todas las áreas del banco, ya que la satisfacción de nuestros clientes es tarea de todos quienes trabajamos en Itaú. Un reflejo de lo señalado es que estos indicadores forman parte de las metas de todos los ejecutivos.

Satisfacción de clientes



Nota: La medición de personas mide a los clientes de Itaú Personal Bank e Itaú. La medición de empresas es un promedio ponderado entre "Servitest Corporaciones", que mide a los clientes de la Banca Corporativa, y "Servitest Empresas", que mide a los clientes de Itaú Empresas.

2.3.3. Banca digital

[Tema material] 103-2, 103-3

En Itaú reconocemos la relevancia del mundo digital para nuestros clientes. En función de ello, hemos realizado importantes avances en esta materia, no solo a nivel de productos sino que también en términos de tecnología y procesos, para asegurar que la experiencia digital de nuestros clientes sea eficiente y efectiva **end-to-end**.

Durante 2018, y dentro del marco del programa de Banca Digital, implementamos una serie de nuevas funcionalidades, tanto para el segmento de personas como de empresas. Para lograrlo, más de 250 colaboradores de diversas áreas y especialidades se movilizaron en forma directa, creándose 18 salas digitales. Estos equipos de trabajo se organizaron en comunidades y desarrollaron trabajos transversales de capacitación o difusión de sus especialidades.

El proceso de transformación digital del banco, que tiene como objetivo impactar positivamente la experiencia del cliente, ha implicado el desarrollo de una metodología de trabajo interna desafiante, la que ha dado importantes resultados y continuará generando mejoras en este sentido.

Algunas de las más destacadas son:

Itaú 2

Funcionalidad	Plataforma digital disponible	Hito
Primer acceso digital desde la App	App	Al segundo mes, cerca de un 30 % de los clientes ya utilizaban este canal para crear su clave de Internet y activar sus tarjetas.
Bloqueo temporal de tarjeta de crédito digital	App y web	Más de 6.000 clientes utilizan esta funcionalidad cada mes.
Activación de tarjetas de crédito digital	App y web	El 100% de tarjetas de crédito para nuevos clientes persona actualmente se activan por esta vía, con lo cual el proceso de emisión de claves secretas en papel fue eliminado.
Nuevo menú de navegación en sitio web	Web	El nuevo estado de deuda y la renovación de los servicios por pago de tarjetas han permitido crecer un 10% en la satisfacción neta de estas variables de servicio.
Nueva solicitud de apertura de cuentas digital	Web	Lanzamiento del producto en agosto 2018. Solución digital para aperturar cuentas corrientes mediante la web y el botón “hazte cliente”. La persona ingresa sus datos, documentos necesarios para la apertura y elige la sucursal donde quiere ser atendido. En un plazo máximo de 48 horas, el ejecutivo asignado contactará a la persona interesada para finalizar el proceso de firma de contratos, entrega de tangibles (kit de cuenta) y activación del producto. A noviembre 2018, el total de cuentas cursadas que se abren por canal digital corresponden al 35% de las cuentas totales vendidas por el banco.
Contratación web de nóminas en línea	Web empresas	Sobre el 7% de los clientes operan actualmente con este producto, lo que hace un año era menos del 1%.
Contratación de créditos pre-aprobados en línea	Web empresas	El 28% de las operaciones de crédito en cuotas para el segmento Itaú Empresas ya se realiza bajo esta modalidad.
Contratación de créditos pre-aprobados en línea persona	Web	Desarrollo para venta de créditos de consumo end-to-end digital. A diciembre de 2018, el uso de la solución digital representa el 82% de la venta total de créditos de consumo del banco.
Transferencias al extranjero en línea	Web empresas	En los primeros dos meses cerca del 10% de los clientes habituales ya han comenzado de operar de esta forma.
Nuevo flujo de compra y venta de dólares para empresas	Web empresas	Ha permitido crecer en la cantidad de transacciones de este tipo en más de un 60% en seis meses.

Seguros	Web	La solución digital de seguros impactó a dos tipos del producto. Seguros asociados al crédito: son aquellos que se contratan junto con los créditos de consumo o hipotecarios. Se desarrolló una opción que permite que los seguros puedan ser tomados desde la web al momento de contratar el crédito. La toma de seguros asociados al crédito es de 52%. Seguros individuales: son los seguros contratados de manera individual por el cliente (seguros de viaje, de salud, etc.). A su vez, esta solución puede ser de dos tipos: 1) por la web: el cliente puede elegir entre un pool de seguros y contratar conforme requiera; o 2) presencial: donde el cliente se acerca y solicita asegurarse de manera presencial. La contratación del seguro es 100% paperless, donde la aceptación de las condiciones se realiza mediante el ingreso de una clave (teclera), y el 93% de todos los seguros individuales utilizan canales digitales (paperless). A septiembre de 2018, la solución digital representa el 89% de la venta de seguros individuales.
Aumento de cupo de Línea y Tarjeta		Solución digital para que todo cliente que cuente con una oferta de aumento de cupo de línea o tarjeta de crédito pueda contratar el producto mediante su sitio privado a sólo unos clicks. A septiembre de 2018, esta funcionalidad representa un 77% de las operaciones digitales en el caso del aumento de cupo en línea de crédito y un 65% en la tarjeta de crédito.
Inversiones Fondos Mutuos		Mejora de la experiencia en el proceso de contratación de inversiones para el producto Fondos Mutuos. Las soluciones apuntaron a mejorar la activación de la cuenta para invertir en dichos productos a partir del nivel del riesgo del cliente y de la aceptación de las clausulas para uso de la administradora general del fondos del banco. Esta solución digital representa un 51% de la contratación de esta herramienta de inversión.

Digitalización	Web y app	Por parte del producto DAP, la solución apuntaba a mejorar las tasas entregadas al cliente. Esto se realiza por ofertas segmentadas que permiten entregar tasas diferenciadas a cada cliente. Un 75% de los depósitos a plazo, se contratan a través de canales digitales.
----------------	-----------	--

2.3.4. Ciberseguridad

[Tema material] 103-2, 103-3, 418-1, Itaú 3

En Itaú nos preocupamos de entregar la mejor experiencia a nuestros clientes y un elemento fundamental para esto es la ciberseguridad, actualmente un tema país, que ha generado diversas instancias de discusión a nivel de industrias, clientes y reguladores.

El mundo está viviendo una revolución digital que amplía las posibilidades de las personas y les entrega una experiencia única, vinculada a la inmediatez, a la rapidez y a la eficiencia. Sin embargo, esto se convierte en un reto para la industria y para nosotros, por lo que trabajamos continuamente para que los clientes estén protegidos de diversos ataques en la red, como puede ser, por ejemplo, el *phishing*.

Estamos en línea con lo que exige la autoridad regulatoria chilena y, al mismo tiempo, hemos implementado un marco normativo interno que nos permite abordar eficazmente situaciones de este tipo. **La ciberseguridad es una gran preocupación. Por eso, invertimos para que los sistemas estén actualizados y para que los clientes se encuentren siempre protegidos.**

Cabe recordar, que en la cadena que se produce frente a un fraude, el eslabón más vulnerable es el cliente, quien tiene el deber y la obligación de tomar todas las medidas pertinentes para resguardar que sus claves no sean vulneradas. Por este motivo, tanto nosotros en Itaú como el resto de la industria en general, estamos informando constantemente a las personas para que tomen los resguardos necesarios y eviten ser víctimas de situaciones como el *phishing* o *pharming*. En cualquier caso, el banco mantiene su compromiso de contactar a sus clientes que pudiesen verse afectados, para encontrar una solución a sus inconvenientes.

Tenemos la certeza de que nuestros sistemas no han sido vulnerados y mantenemos el compromiso activo que tenemos con cada uno de nuestros clientes, para velar siempre por la seguridad de nuestros sistemas, servicios y productos, respetando siempre las normativas bancarias y del consumidor, que nos regulan.

Con respecto a la protección de datos e información de clientes, **contamos con herramientas aplicadas en las distintas capas de seguridad, que permiten mitigar y detectar posibles eventos que comprometan la información de nuestros clientes.** Estas herramientas consideran el monitoreo de phishing y sitios falsos, pruebas de penetración periódicas a los sitios del banco, gestión y análisis de vulnerabilidades, políticas de navegación para colaboradores (sitios autorizados), firewall aplicativo, control de envío de correos electrónicos (DLP), cifrado de notebooks de colaboradores, bloqueo de dispositivos extraíbles, evaluación de proveedores con servicios en la nube, entre otras actividades. Todo esto es reforzado internamente con charlas y campañas de seguridad de la información y ciberseguridad, cuyo objetivo es concientizar a todos los colaboradores sobre el tratamiento y resguardo de la información.

2.4. Riesgos y oportunidades

2.4.1. Prevención y cumplimiento normativo

[Tema material] 103-2, 103-3, Itaú 4

En Itaú no solo nos apegamos a las normas y al marco legal que nos regula, sino que también cumplimos con un trabajo de prevención que nos permite monitorear las exigencias del mercado y las entidades reguladoras.

Por tanto, estudiamos las regulaciones del mercado chileno, los procedimientos normativos implementados durante el año 2018, así como aquellos proyectos de ley que podrían, en caso de ser aprobados, tener impacto en la organización. Destacamos los siguientes:

Regulaciones del mercado

1. Ley N°21.130 que moderniza la Ley General de Bancos (“LGB”)

Esta ley perfecciona la actual LGB con el objeto de actualizar el sistema bancario nacional de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y aumentar las exigencias de capital de conformidad a los acuerdos de Basilea III, de modo tal de fortalecer la capacidad que tiene Chile para competir en el contexto de un mundo globalizado y enfrentar de mejor forma los riesgos futuros.

A continuación se indican algunas de las principales modificaciones:

- I. Nueva institucionalidad regulatoria: la incorporación y traspaso de todas las competencias de la SBIF a la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF”). De esta forma, la regulación bancaria será desarrollada por la CMF, autoridad con mirada global del mercado financiero, bajo una estructura moderna, independiente, transparente y eficaz.
- II. Nuevas exigencias de capital: adecuación a estándares de Basilea III en materia de requerimientos de capital y gestión de riesgos, lo que supondrá un aumento de los requerimientos de capital, tanto desde el punto de vista de su cantidad como de su calidad. Asimismo, se faculta a la CMF, para determinar la ponderación por riesgo de los activos, mediante la implementación de metodologías estandarizadas, autorizando también a los bancos a implementar sus propias metodologías, siempre que cumplan con los límites que fije la CMF; reconoce la existencia de instituciones bancarias con importancia sistémica respecto de las cuales la CMF podrá imponer exigencias adicionales; e introduce limitaciones adicionales para la distribución de dividendos en caso de que no se cumpla con los requerimientos de capital.
- III. Resolución bancaria: incorpora medidas para la regularización de las empresas bancarias, a través de nuevas herramientas de regularización o de intervención temprana que permitan prevenir de manera eficaz la insolvencia de un banco. Asimismo, establece el procedimiento de reorganización o liquidación concursal, así como el proceso de liquidación de un banco.
- IV. Otras modificaciones: (a) aumento de la garantía estatal sobre los depósitos a plazo, (b) mayores exigencias para los directores de bancos, (c) inclusión de grupo empresarial dentro de los límites individuales de crédito, (d) ratificación del interés legítimo para conocer información sujeta a reserva bancaria y establecimiento de un nuevo procedimiento para su entrega, y (e) requisitos de solvencia e idoneidad a los accionistas controladores.

Con fecha 12 de enero de 2019 se publicó esta ley en el Diario Oficial.

2. Ley N° 21.081 que modifica la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ("Ley 21.081")

Con la Ley N° 21.081, publicada el 13 de septiembre de 2018, el SERNAC se convierte en una institución fiscalizadora, otorgándosele nuevas facultades de fiscalización para comprobar infracciones normativas, incluyendo la facultad de ingresar a inmuebles y tomar registros.

Así, con esta ley (i) se incrementan los plazos de prescripción de 6 meses a 2 años, contándose no desde que se haya incurrido en el hecho, si no que desde que se haya cesado en la infracción; (ii) se producen incrementos sustanciales en multas aplicables y se contempla indemnización por daño moral en acciones colectivas; (iii) se crea un nuevo proceso de mediación colectiva, denominado Procedimiento Voluntario Colectivo ("PVC"); y (iv) se crean las siguientes nuevas Subdirecciones en el SERNAC, separadas e independientes entre sí: (a) Fiscalización; (b) PVC; y (c) Acciones o demandas colectivas.

(a) Fiscalización: En cuanto a la fiscalización, se expanden las facultades del SERNAC, otorgándosele el carácter de institución fiscalizadora (al nivel de la Contraloría General de la República, Fiscalía Nacional Económica, Dirección del Trabajo, Servicio Nacional de Aduanas, etc.), acompañado de facultades fiscalizadoras de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Asimismo, el personal del SERNAC habilitado como fiscalizador tiene el carácter de ministro de fe.

A su vez, los proveedores no podrán negarse a entregar información requerida sobre los aspectos que son materia de la fiscalización, y en caso de negativa injustificada a los requerimientos de información durante las acciones de fiscalización, podrán ser objeto de multas por hasta 750 Unidades Tributarias Mensual ("UTM").

Los funcionarios tendrán facultades para ingresar a inmuebles, tomar registros del sitio o bienes fiscalizados, levantar actas y dejar testimonio, debiendo informar la materia específica de la fiscalización.

Asimismo, los funcionarios del SERNAC están facultados para solicitar al juez el auxilio a la fuerza pública.

En cuanto a las multas, se incrementan los montos por las siguientes multas:

- Las multas relacionadas a productos financieros se incrementan de hasta UTM 750 a hasta UTM 1.500 (incluyendo el proceso de alzamientos de garantías).
- Las sanciones por infracciones a la Ley se aumentan de UTM 50 hasta UTM 300.
- Las multas por publicidad falsa o engañosa se aumentan de UTM 750 hasta UTM 1.500.

Asimismo, se incorporan circunstancias atenuantes y se crean circunstancias agravantes.

(b) PVC: El PVC es un mecanismo de mediación en caso de conductas que afecten el interés colectivo o difuso de consumidores. Este procedimiento se inicia por resolución del SERNAC, de oficio o a solicitud del proveedor o de una asociación de consumidores.

En caso de llegar a acuerdo, el PVC concluirá con una resolución del Sernac que contemple (i) el cese de la conducta infractora, (ii) el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones para cada consumidor, (iii) la forma de cumplir el acuerdo y (iv) los procedimientos con los que se cautelará el cumplimiento del acuerdo.

El acuerdo debe ser aprobado por un Juez de Letras en lo Civil.

El SERNAC puede exigir un Plan de Cumplimiento a cargo de un oficial de cumplimiento con plazos de implementación.

(c) Acciones colectivas: En este caso, la graduación de la multa es en base al número de consumidores afectados, y la ponderación de las atenuantes y agravantes de manera que la multa sea proporcional a la afectación provocada en los derechos de los consumidores.

El tribunal tiene la opción de aplicar una multa por cada consumidor afectado siempre que se trate de infracciones que por su naturaleza se produzca respecto de cada uno de ellos; o una multa global, en los casos que el proveedor haya reparado de manera íntegra y efectiva el daño causado a los consumidores afectados, sin que el total de las multas puedan exceder del 30% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción. Asimismo, en ningún caso podrá exceder de 45.000 Unidades Tributarias Anuales ("UTA"), lo que equivale a US\$38 millones aproximadamente.

Las indemnizaciones podrán extenderse al daño moral, siempre que se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores. El tribunal podrá fijar un monto mínimo común.

El tribunal puede decretar como medida precautoria el cese provisional del cobro de los cargos que se controvierten en el juicio; Los consumidores afectados pueden declarar como testigos; las ofertas de avenimiento deben ser detalladas, incluyendo las bases de determinación de indemnizaciones; y los avenimientos deben contemplar mecanismos de información, difusión y facilitación de cobro de acreencias.

La ley entró en vigencia el 13 de septiembre de 2018, incluyendo el PVC. No obstante lo anterior, las normas sobre incrementos de multas, circunstancias atenuantes y agravantes, el nuevo procedimiento ante juzgados de policía local y para las acciones colectivas ante tribunales ordinarios, las facultades del SERNAC de ingresar a inmuebles y tomar registros, entre otras facultades, entrarán en vigencia en el plazo de 24 meses para el caso de la Región Metropolitana, y en 12 y 18 meses en otras regiones del país.

3. Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada ("Nueva Ley de Datos Personales")

Los objetivos específicos de la Nueva Ley de Datos Personales consisten en: (i) establecer las condiciones regulatorias que permitan reforzar los derechos de los titulares de datos personales; (b) dotar al país de una legislación moderna y flexible en materia de tratamiento de datos personales, que sea consistente con los compromisos internacionales adquiridos luego de su incorporación a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos ("OCDE"); (c) incrementar los estándares legales de Chile en el tratamiento de datos personales con niveles adecuados de protección y seguridad; (d) definir estándares regulatorios, condiciones operacionales y un marco institucional para los datos personales por parte de los órganos públicos; y (e) contar con una autoridad de control de carácter técnico y una institucionalidad pública que asuma los desafíos regulatorios y de fiscalización, asegurando el respeto y protección de los derechos y libertades fundamentales de los titulares de datos (personas naturales), en particular el derecho a la vida privada.

En virtud de este Proyecto de Ley el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos, irrenunciables, gratuitos sin que su ejercicio se pueda limitar en forma convencional:

- Derecho de acceso: este derecho permite solicitar y obtener confirmación acerca de si sus datos personales están siendo tratados por el responsable y acceder a ellos, en su caso.
- Derecho de rectificación: este derecho busca que se modifique o completen los datos cuando sean inexactos o incompletos.

- Derecho de cancelación: este derecho persigue que se supriman o eliminen los datos del titular por las causales previstas en la ley.
- Derecho de oposición: este derecho permite requerir que no se lleve a cabo un tratamiento de datos determinado por la concurrencia de las causales previstas en la Nueva Ley de Datos Personales.

La Nueva Ley de Datos Personales establece un procedimiento directo y eficaz para que cualquier titular de datos pueda recurrir directamente ante el responsable de datos, asegurando el eficaz ejercicio de los referidos derechos, permitiéndose bloquear transitoriamente los datos en cuestión. La resolución de la autoridad de control es reclamable ante la Corte de Apelaciones respectiva.

Asimismo, la Nueva Ley de Datos Personales establece el consentimiento como la fuente principal de legitimidad del tratamiento de los datos personales. El consentimiento del titular debe ser libre, informado, inequívoco, otorgado en forma previa al tratamiento y específico en cuanto a su finalidad o finalidades.

En cuanto al régimen de responsabilidad, se crean una serie de obligaciones y deberes para los responsables de datos, tales como acreditar la licitud del tratamiento que realizan; deberes de información; deberes de reserva y confidencialidad, de información y transparencia, y el deber de adoptar medidas de seguridad y reportar las vulneraciones dichas medidas.

Asimismo, se regula la cesión o transferencia de las bases de datos personales, y el tratamiento automatizado de grandes volúmenes de datos, o Big Data, protegiendo la facultad de control del titular sobre su propia información.

La Nueva Ley de Datos Personales regula el flujo transfronterizo de datos personales, distinguiendo entre países que disponen de un marco normativo que proporciona niveles adecuados de protección de datos y aquellos que no. En países adecuados se reconoce una amplia autonomía a los intervinientes para transferir datos, en cambio a los que no tienen el marco normativo adecuado, solo se permite cuando se cumplen una serie de requisitos.

La Nueva Ley de Datos Personales crea la Agencia de Protección de Datos Personales, autoridad de control especializada y de carácter técnico, dotada de facultades para regular, supervisar, fiscalizar y en última instancia, sancionar los incumplimientos.

Asimismo, contempla un catálogo específico de infracciones a los principios y obligaciones establecidos en la ley, estableciendo sanciones correlativas a la gravedad de la infracción que van desde la amonestación escrita a multas que oscilan entre UTM 1 y UTM 5.000. La determinación de las infracciones y la aplicación de la sanción respectiva corresponden a la Agencia de Protección de Datos Personales.

La Nueva Ley de Datos Personales incorpora un procedimiento de reclamación judicial de ilegalidad para cualquier persona natural o jurídica que se vea afectada por una resolución de la Agencia de Protección de Datos Personales.

Siguiendo las recomendaciones de la OCDE, se regula la adopción por parte del sector privado y del sector público de modelos de prevención de infracciones, fijando para ellos los estándares y requisitos mínimos con los que deberán cumplir.

4. Ley 21.121 que modifica la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas ("Ley 21.121")

El 20 de noviembre de 2018 se publicó la Ley 21.121, que establece nuevos delitos de los que pueden ser responsables las empresas, en forma adicional a los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y receptación, y aumenta las sanciones en caso de ser condenadas.

Los nuevos delitos imputables son:

- Apropiación indebida: apropiarse de dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble que hubieran recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla.
- Negociación incompatible: quien directa o indirectamente participe en cualquier clase de contrato u operación en que presente conflicto de interés en razón de su cargo.
- Corrupción entre particulares: solicitar, aceptar, ofrecer o dar soborno para favorecer la contratación de un oferente sobre otro en el ejercicio de sus labores.
- Administración desleal: conducta delictual cometida contra el patrimonio de terceros por quien ha sido autorizado para administrarlo.

Asimismo, mediante esta Ley se realizó un aumento de las penas principales y accesorias: (i) las multas a personas jurídicas se elevan desde las UTM 400 hasta las UTM 300.000; y (ii) se crean penas accesorias, incorporando el comiso por equivalencia, es decir, una suma de dinero equivalente al valor producto del delito. Asimismo, se contempla el comiso de las ganancias que se derivan de ilícito, que permite decomisar, además, y en todos los casos, los activos patrimoniales cuyo valor correspondiere a la cuantía de las ganancias obtenidas a través de la perpetración del delito.

2.4.2. Nuestra cultura de riesgo

En el ejercicio de nuestra actividad bancaria, sabemos que nos encontramos expuestos a diversos tipos de riesgos, principalmente relacionados con materias financieras, de créditos, operacionales, legales y de cumplimiento.



Administración del riesgo en Itaú

La gestión del riesgo es responsabilidad de la gerencia corporativa de Riesgo, que reporta al Gerente General. Esta gerencia busca asegurar que su administración constituya una ventaja competitiva para el banco, a través de una gestión integral que permita a las áreas de negocios cumplir con sus objetivos, en un ambiente de control adecuado y alineado con el apetito de riesgo definido.



(*) Nota: Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento de Terrorismo y Cohecho.

Las funciones críticas que cumple esta administración son:

- Gestionar y controlar el riesgo de crédito del banco, participando activamente en todas las etapas del ciclo de crédito para todos los segmentos de negocios, desde la admisión hasta la cobranza y normalización.
- Definir las políticas y procedimientos en el ámbito de riesgo de crédito del banco.
- Definir y desarrollar metodologías de riesgo de crédito y de provisiones consistentes con las normas y lineamientos establecidos por la alta dirección del banco y por los reguladores externos.
- Definir y desarrollar los procesos de análisis, control y seguimiento de la gestión de riesgo de crédito del banco.
- Gestionar y administrar el riesgo operacional, con un papel fundamental en el control de riesgos en los procesos operacionales para asegurar la continuidad de negocios, el control de seguridad de la información, así como el seguimiento preventivo e identificación y control de fraudes.

Políticas de administración de riesgo

Las políticas de administración de riesgo tienen el propósito de identificar y analizar los riesgos que enfrenta el banco, además de fijar límites y procesos de control suficientes que permitan que estos se enmarquen en el apetito de riesgo deseado. Las políticas y estructuras de administración de riesgo se revisan en forma periódica, con el fin de reflejar los cambios en las actividades de nuestra institución.

A través de diversas normas y procedimientos, buscamos desarrollar un ambiente de control apropiado en medio de una cultura integral de gestión de riesgos, en la que todos los colaboradores comprendan sus roles y responsabilidades.

Políticas y documentos que apoyan la cultura de riesgo:

1. Política Corporativa de Tecnología
2. Política Corporativa de Prevención a la Corrupción
3. Política de Riesgo Financiero
4. Política de Riesgo de Mercado
5. Política de Riesgo Operacional
6. Política de Riesgo de Liquidez
7. Política de Valorización
8. Política de Gestión de Modelos de Riesgos Financieros
9. Política de Volcker Rule
10. Política Interna de Auditoría
11. Política de Continuidad de Negocio
12. Política de Seguridad de la Información
13. Política de Nuevos Productos y Procesos
14. Política de Creación, Modificación y Aprobación de Documentos Institucionales
15. Política de Gobierno Corporativo de Filiales
16. Política de Regalos e Invitaciones para Clientes y Terceros
17. Política de Regalos e Invitaciones para Colaboradores
18. Política General de Gestión PEP
19. Código de Ética

20. Código Conducta General
21. Código de Conducta en los Mercados de Valores
22. Manual de Política de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho
23. Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado
24. Plan de Contingencia de Liquidez

2.4.3. Clasificación de riesgo

Clasificaciones de riesgo internacionales

Dos agencias de reconocido prestigio mundial, Moody's Investors Service ("Moody's") y Standard & Poor's Global Ratings ("Standard & Poor's" o "S&P Global"), nos otorgan clasificaciones de riesgo en escala internacional.

El 27 de julio de 2018, Moody's confirmó en 'A3/Prime 2' las clasificaciones de riesgo de Itaú luego de la reducción de la calificación de riesgo soberano de Chile a 'A1' desde 'Aa3', reflejando la menor capacidad del gobierno para brindar apoyo financiero a los bancos del país. A pesar de que la capacidad del gobierno para proporcionar dicho apoyo ha disminuido levemente, sigue siendo muy fuerte. En consecuencia, las clasificaciones de largo plazo del banco continúan beneficiándose de dos notches de premio por sobre su calificación base ajustada de 'baa2'.

Nuestra clasificación 'A3' refleja una conservadora administración crediticia y la mejora de las perspectivas de negocios en Chile y Colombia ('Baa2 / Negativo'), lo que respaldará la estabilización de la calidad de los activos y la rentabilidad luego de dos años de desempeño promedio inferior al de los pares. Sin embargo, las calificaciones otorgadas por Moody's seguirán estando limitadas por nuestra baja capitalización y podríamos enfrentar una presión a la baja si la implementación de nuestra estrategia minorista no conduce a una mayor rentabilidad y a una menor dependencia del negocio mayorista. Luego de una mejora sustancial en la rentabilidad sobre activos tangibles, Moody's espera que la rentabilidad del banco se beneficie del crecimiento de las colocaciones y de menores costos de financiamiento, lo que aumentará nuestro ya sólido margen de interés neto del 3%, a pesar de un costo de crédito aún elevado. No obstante, nuestra estrategia de financiamiento puede tardar en materializarse.

Las perspectivas de la calificación son 'estables', reflejando nuestro conservador manejo crediticio y el mejoramiento de las perspectivas comerciales en Chile y Colombia, lo que respaldará la estabilización de la calidad de los activos y la rentabilidad, luego de dos años de desempeño por debajo del promedio de los pares.

Moody's	Clasificación
Riesgo de contraparte de largo plazo	A2
Depósitos de largo plazo en moneda extranjera	A3
Deuda de largo plazo en moneda extranjera	A3
Depósitos de corto plazo en moneda extranjera	Prime-2
Perspectivas	Estables

El 22 de agosto de 2018, Standard & Poor's ratificó en 'BBB+/A-2' las clasificaciones y revisó nuestras perspectivas y las de otras nueve instituciones financieras chilenas desde "negativas" a 'estables', siguiendo la revisión de la tendencia de riesgo económico de Chile a 'estable' desde 'negativo', reflejando menores presiones de desequilibrio económico. Por lo tanto, el Riesgo de la Industria Bancaria ("BICRA", por su sigla en inglés) de Chile permanece en el 'Grupo 3' y el riesgo de industria se mantiene en la categoría de 'estable'.

Las calificaciones otorgadas siguen reflejando nuestra escala de negocios y la participación de mercado que tenemos en el sistema financiero chileno. S&P Global espera que nuestros resultados mejoren gradualmente a medida que avanza nuestra estrategia comercial y las provisiones de créditos retroceden en medio de mejores condiciones crediticias esperadas para los resultados del primer trimestre 2018. Además, teníamos un sólido nivel de capital regulatorio de 14.3% a marzo de 2018, por sobre nuestro índice de capital objetivo. S&P Global pronostica que nuestro índice de capital ajustado por riesgo ("RAC") tendrá un promedio de 6,0%-6,5% en los próximos dos años. Las calificaciones también reflejan que nuestra estructura de financiamiento y disponibilidad están en línea con el promedio de la industria, lo que apuntala los cómodos niveles de liquidez. Desde la fusión, la estrategia de administración de activos y pasivos ha sido ajustar el costo de financiamiento y, a la vez, buscar un plazo de vencimiento más largo y una estructura de financiamiento más diversificada.

Somos percibidos como una subsidiaria aislada de posibles problemas de liquidez que pueda tener el accionista controlador, quien no limita nuestra calificación.

Las perspectivas de 'estable' reflejan las expectativas de S&P Global de que nuestros fundamentos crediticios se mantendrán estables en los próximos 24 meses, con la integración de las operaciones y la buena calidad de los activos. S&P Global espera que las métricas de capital del banco se mantengan en niveles moderados y que el financiamiento y la liquidez estén en línea con el promedio de la industria bancaria chilena.

Standard & Poor's	Clasificación
Solvencia	BBB+
Bonos de largo plazo en moneda extranjera	BBB+
Deuda de corto plazo en moneda extranjera	A-2
Perspectivas	Estables

Clasificaciones de riesgo locales

En escala nacional, las agencias Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda. ("Feller Rate") y Standard & Poor's Global Ratings Chile Clasificadora de Riesgo Ltda. ("Standard & Poor's Chile" o "S&P Chile") nos otorgan clasificaciones de riesgo locales.

El 7 de agosto de 2018, Feller Rate ratificó en 'AA' las calificaciones locales, reflejando un fuerte perfil de negocios; un perfil de riesgo fuerte, un respaldo de capital y liquidez adecuados; y una capacidad de generación moderada. Las perspectivas cambiaron a 'positivas' desde 'estables', reconociendo la tendencia favorable de nuestra capacidad de generación, con resultados crecientes derivados de una mayor actividad comercial y un controlado gasto por provisiones.

Feller Rate revisaría la clasificación al alza en la medida que la implementación de la estrategia, finalización del proceso de fusión y mayores niveles de actividad nos permitan consolidar mejoras observadas en nuestros retornos –alcanzando resultados consistentemente en los rangos promedio del sistema–, todo acompañado de una sana calidad de cartera.

Feller Rate	Clasificación
Solvencia	AA
Depósitos a plazo a más de un año	AA
Letras de crédito	AA
Bonos	AA
Líneas de bonos	AA
Bonos subordinados	AA-
Línea de bonos subordinados	AA-
Depósitos a plazo a menos de un año	Nivel 1+
Acciones serie única	1ª Clase Nivel 1
Perspectivas	Positivas

El 22 de agosto de 2018, S&P Chile confirmó en 'cIAA' nuestra solvencia y revisó las perspectivas a 'Estables' desde 'Negativas', siguiendo la revisión de las perspectivas que S&P Global hizo en nuestra clasificación internacional. Los fundamentos de nuestra calificación en escala nacional son los mismos que sustentan nuestra calificación en escala internacional por S&P Global.

Standard & Poor's Chile	Clasificación
Solvencia	cIAA
Letras de crédito	cIAA
Bonos	cIAA
Líneas de bonos	cIAA
Bonos subordinados	cIAA-
Línea de bonos subordinados	cIAA-
Depósitos a plazo a menos de un año	cIA-1+
Acciones serie única	1ª Clase Nivel 1
Perspectivas	Estables

2.4.4. Gestión de riesgos

Los riesgos definidos en Itaú son monitoreados en forma permanente, informando al respecto a la estructura de gobernancia de riesgo de la institución:

- Riesgos financieros
- Riesgos de crédito
- Riesgos operacionales y de compliance
- Riesgos emergentes

	Riesgo	Gestión del riesgo en Itaú	Hitos 2018
Riesgo financiero	Dentro de las principales actividades del banco, se observan la intermediación de fondos y el ofrecimiento de soluciones financieras. Estas actividades generan implícitamente exposiciones a riesgos financieros (riesgo de mercado, liquidez y contraparte).	La administración de los riesgos es definida por el Directorio, a través de las políticas y del apetito por riesgo financiero, el cual se traduce en límites a las métricas de los distintos riesgos. Luego, la gestión de los riesgos de mercado y liquidez corresponde a la Tesorería, unidad responsable de la gestión de los riesgos consolidados de nuestras operaciones en Chile y Colombia. Así, la gerencia de Riesgo Financiero es responsable de aplicar el marco de control, para lo cual desarrolla las métricas necesarias, y ejecuta el monitoreo periódico de las distintas métricas de riesgo, informando a los responsables de la gestión y la alta administración la exposición del banco. En lo relativo a riesgos de mercado, se miden riesgos de las monedas en que el banco opera (por ejemplo, dólar, euro, peso colombiano), así como riesgos de tasa locales y extranjeras, entre otros. Los límites de los riesgos de liquidez están definidos según los objetivos corporativos para el corto y largo plazo, los que buscan promover una diversificación de las fuentes de financiamiento y preservación de reservas de liquidez apropiadas. Adicionalmente, la gerencia de Riesgo Financiero incorpora dentro de sus funciones los cálculos de resultados de la Tesorería, generando el nexo entre la medición del riesgo y el retorno de su actividad.	Durante 2018, se realizó una revisión del gobierno, los roles y los procesos involucrados en la gestión del riesgo financiero, lo que quedó plasmado en una nueva versión de las Políticas de Riesgo Financiero. Además, se avanzó en la consolidación de bases, procesos, conciliación y validación de la información, para la generación de reportes de riesgo financiero. Respecto al riesgo de contraparte en derivados, se desarrolló e implementó un nuevo modelo de medición, alineado con las mejores prácticas de la industria. Finalmente, constituyó un hito importante para el área de Riesgo Financiero recibir la primera visita del Banco Central de Brasil.

Riesgo crédito	Dada la naturaleza de estos riesgos, y con el fin de tener una mejor gestión sobre ellos, contamos con áreas especializadas para cada segmento comercial: Crédito Mayorista y Crédito Minorista.	La gerencia de Crédito Mayorista, junto con el área de Control de Riesgo de Crédito, participa en el seguimiento del comportamiento de los clientes y, si se precisa, realiza las gestiones de cobranza administrativa y judicial de la Banca Mayorista. Esta gerencia administra el proceso de aprobación crediticia de todos los clientes de esta banca, por lo que requiere mantener un control adecuado de todas las etapas del proceso, desde el estudio técnico de la situación económica y financiera de los clientes, hasta su presentación a las instancias de decisión necesarias, incluyendo proyecciones financieras, estudios sectoriales y económicos, análisis, estructuración y evaluación de créditos. Su mayor instancia de evaluación local corresponde al Comité Superior de Crédito, presidido por el Gerente General e integrado por el Presidente del Directorio, un director nominado, el gerente Corporativo de Riesgos y el gerente de Crédito Mayorista. Sin embargo, para decisiones crediticias que implican montos de exposición y calificaciones de riesgo sobre ciertos límites definidos, se requiere que las resoluciones del comité local sean ratificadas por el Comité Superior de Crédito de Itaú Unibanco.	Los principales focos de atención en 2018 fueron la consolidación de los procesos, la capacitación de los equipos, el seguimiento y la continua revisión del portafolio de crédito.
----------------------------------	---	--	--

La gerencia de Crédito Minorista es responsable de los procesos de crédito de todas las áreas de negocio de la Banca Minorista.

Por la naturaleza más masiva de este segmento, se promueve el uso de procesos proactivos de origen de créditos, basados en el uso de modelos estadísticos de admisión y comportamiento. Así, la gerencia ha desarrollado estrategias diferenciadas para atender cada uno de los distintos segmentos de clientes.

Para evaluar las solicitudes de crédito de los clientes personas naturales que son atendido en Banco Condell, Itaú e Itaú Personal Bank, operamos con un proceso de evaluación automatizada, donde se verifica que cada solicitud de crédito cumpla requerimientos definidos en la política de crédito y las normativas de admisión correspondientes, y se controla el nivel de atribuciones o alzada requerida. En cambio, para las propuestas de financiamiento de clientes de Itaú Empresas e Itaú Private Bank, contamos con una metodología estructurada de evaluación caso a caso.

Además, promovemos y desarrollamos modelos de otorgamiento de créditos proactivos a través de generación de ofertas pre-aprobadas o pre-evaluadas. Para hacerlo, contamos con modelos estadísticos de comportamiento y admisión desarrollados internamente, con los que se pueden identificar clientes y prospectos con alto potencial y buen comportamiento crediticio para ofrecer financiamiento de forma más activa y dirigida. Esta metodología nos permitió lograr un crecimiento en créditos de consumo por sobre los competidores relevantes durante 2018.

Durante el 2018 se consolidó un gobierno corporativo claro, que regula la gestión de riesgo interna y su apetito, estableciendo instancias formales de aprobación y control para asegurar una operación dentro de límites definidos, con estricto apego a la regulación vigente.

Riesgo operacional y compliance	Tanto para el banco como para sus filiales, el objetivo principal del modelo de gestión es efectuar una administración preventiva y efectiva del riesgo en sus cinco etapas: identificación, priorización, respuesta al riesgo, seguimiento y reporte.	La gestión del riesgo operacional, que incluye el riesgo legal, es fundamental para el logro de los objetivos estratégicos de la organización, y por ello contamos con una estructura funcional para esta tarea, integrada por el Directorio, el Comité de Riesgo Operacional y una gerencia especializada en materia de riesgo operacional, seguridad de la información, continuidad del negocio y control interno. La gerencia de Riesgo Operacional y Compliance tiene entre sus funciones la generación de un marco normativo para la administración del riesgo y la comunicación de una cultura de riesgo en el banco, generando conciencia sobre la existencia de tres líneas de defensa: áreas de negocio y soporte; gerencia de Riesgo Operacional y Compliance; y gerencia de Auditoría. El modelo de gobernanza aplicado considera el marco de seguridad del banco, el cual está alineado con estándares internacionales y mejores prácticas de la industria. Este modelo fue aplicado a las unidades internacionales del conglomerado, lo que permitió alcanzar un entendimiento homogéneo, dinámico y activo de control, alineado con las directrices ya establecidas para estas unidades. Durante 2018 hubo avances importantes en la aplicación de las metodologías y los lineamientos de Itaú Unibanco a las subsidiarias y unidades internacionales, en materias de riesgo operacional, seguridad de la información, continuidad de negocios y Compliance, estableciendo comisiones ejecutivas mensuales que reportaron a la gerencia de Riesgo Operacional y Compliance. A través de estas comisiones se realiza el monitoreo y seguimiento de la adherencia de la metodología en las unidades.	En 2018 iniciamos el proceso la validación independiente de modelos de riesgo de crédito y financiero para Chile y unidades del exterior, partiendo por modelos de crédito en el país y definición del gobierno sobre esta materia. Este trabajo se realizó en conjunto con Itaú Unibanco. Además, logramos la Certificación SOX en Chile y Colombia, a través de la segunda línea de defensa, y avanzamos en el Programa de Continuidad del Negocio, aumentando la cobertura y alcance en los procesos cubiertos, mejorando el marco metodológico. Respecto a este último punto, finalizamos los trabajos de habilitación de nuestros sitios operacionales de contingencia, entregando al banco la capacidad de seguir operando ante incidentes relacionados a nuestra infraestructura física. El programa de pruebas asociado a los escenarios de riesgo descritos en el marco metodológico, avanzó de acuerdo a lo planificado y aprobado, profundizándose la cantidad y calidad de los ejercicios realizados. Esto, con el objetivo final de asegurar que en el banco poseemos la capacidad de continuar dando atención a nuestros clientes frente a eventos que afecten la continuidad del negocio. Finalmente, durante el año se generaron instancias de trabajo conjunto con distintas áreas a través de la participación en comisiones de seguridad, gestión de vulnerabilidades y participación en el Comité de Riesgo Operacional.
---	---	--	---

Riesgos emergentes	Ciberseguridad Riesgo de invasión al explotar vulnerabilidad no detectada que comprometa los activos de información del banco, provocando la pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta información, comprometiendo los datos de clientes o terceros, lo cual podría llegar a traer consecuencias desastrosas e incluso podría impedir la continuidad del negocio.	Uno de los objetivos que tenemos como banco es garantizar la seguridad de los procesos y operaciones en el entorno digitalizado actual, a través del continuo fortalecimiento del ambiente de control con soluciones que se traduzcan en rápidas repuestas ante cualquier ataque y permitan afrontar las amenazas de manera clara y contundente. Avanzamos con celeridad en la transformación digital, por eso en materia de seguridad de la información, continuamos con el fortalecimiento del ambiente de control en las plataformas digitales y aplicaciones, dando mayor énfasis a la ciberseguridad.	En 2018 se formalizaron instancias de trabajo conjunto entre distintas áreas del banco, ante los eventos de ciberseguridad ocurridos en el país. Además, realizamos mejoras en el proceso de gestión de incidentes de seguridad, implementamos baseline de seguridad en el banco y unidades internacionales, y generamos campañas de concientización y capacitación, además de mejoras en el nivel de seguridad de sistema de pago de altos montos ("SWIFT", por su sigla en inglés).
	Blanqueamiento de capitales Riesgo de ser utilizados como vehículo para el blanqueamiento de capitales o financiamiento del terrorismo, a través de la utilización de nuestros instrumentos financieros para dar origen de lícito a aquel que proviene de actividades delictuales, lo que nos puede comprometer reputacionalmente y vernos expuestos a sanciones que se encuentran estipuladas por la Ley.	El banco ha estado fortaleciendo su estructura y sus procesos, mediante la aplicación de mejoras sistémicas en el conocimiento de los clientes, en el monitoreo transaccional, fortalecimiento de las capacitaciones y en el gobierno con las unidades internacionales. Adicionalmente nos encontramos en constante alineamiento con las modificaciones normativas y las mejores prácticas internacionales.	Durante el 2018 nos certificamos según el Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393. Además, realizamos mejoras al monitoreo transaccional, definiendo parámetros por segmentos de clientes. Por otra parte, se ha cumplido en un 100% con el plan de capacitación de sucursales e e-learning anual, los cuales buscan concientizar a los colaboradores en la importancia de la prevención de lavado de activos. Por último, implementamos la normativa de la Unidad de Análisis Financiero ("UAF") referente a la identificación de beneficiarios finales para el stock de clientes, logrando contactar a más del 97% de la cartera de clientes en stock.

Otros factores de riesgo

Sabemos que también nos encontramos expuestos a otras situaciones particulares a las que debemos prestar atención para enfrentar de la mejor forma nuestro trabajo bancario. En ese camino, consideramos relevantes una serie de riesgos asociados a nuestra posición de compañía no-estadounidense, al momento de invertir en American Depositary Shares ("ADS"). Para evaluar estos otros factores de riesgo, elaboramos una serie de informes que presentamos o registramos ante la Securities and Exchange Commission ("SEC"), donde se analizan factores de riesgo asociados a nuestras operaciones en Chile y Colombia, nuestro segundo mercado relevante.

A continuación exponemos algunos de ellos²:

Dependemos de personal clave.

Nuestro desarrollo, operación y crecimiento depende significativamente de los esfuerzos y la experiencia de nuestro Directorio, alta dirección y otros ejecutivos claves.

Estamos sujetos al riesgo de mercado.

Los cambios en las condiciones del mercado, nacionales e internacionales, nos afectan directa e indirectamente. Cambios en las condiciones del mercado que podrían afectar nuestra condición financiera y los resultados de nuestras operaciones incluyen fluctuaciones de interés y las tasas de cambio de moneda, los precios de valores, cambios en la volatilidad implicada de las tasas de interés y las tasas de cambio de moneda extranjera, entre otros.

Nuestros resultados de operaciones están afectados por la volatilidad de las tasas de interés e inflación.

En el actual clima económico mundial, existe un mayor grado de incertidumbre e imprevisibilidad en las decisiones políticas y en el establecimiento de las tasas de interés por el Banco Central de Chile y el Banco Central de Colombia. Como resultado, cualquier volatilidad de las tasas de interés podría afectarnos negativamente, incluso nuestro comportamiento financiero futuro y el valor de mercado de nuestros valores. En adición, la volatilidad de la tasa de inflación podría negativamente afectar nuestro margen de interés neto debido a las fluctuaciones en la diferencia entre activos y pasivos que están indexadas a las unidades de fomento.

Una mayor competencia y una consolidación industrial podrían afectar negativamente los resultados de nuestras operaciones.

Los mercados para servicios financieros en Chile y Colombia son altamente competitivos y es probable que la competencia aumente.

² Para mayor información, revisa nuestro informe Form 20-F, disponible en www.itauc.cl, sección Investor Relations > Financial Information > Annual Reports.

Nuestro sistema de manejo de riesgos podría no ser suficiente para evitar las pérdidas que podrían tener efectos económicamente negativos sobre nuestro negocio, condición financiera y resultados de operación.

Usamos varios procesos para identificar, analizar, manejar y controlar nuestra exposición al riesgo, tanto en condiciones favorables como desfavorables del mercado. Sin embargo, estos procesos involucran decisiones y suposiciones subjetivas y complejas, incluso perspectivas de las condiciones económicas y suposiciones de la capacidad de nuestros prestatarios de amortizar sus créditos. A causa de la naturaleza de estos riesgos, no podemos garantizar que nuestros esfuerzos para manejar el riesgo nos van a prevenir de experimentar pérdidas económicas.

Estamos sujetos al riesgo de concentración.

Creemos que una concentración excesiva con respecto a un factor de riesgo en particular podría tener un efecto económicamente negativo sobre nuestro negocio, condición financiera y resultados de las operaciones.

Nuestra dependencia de depósitos de corto plazo como fuente principal de recursos nos expone a aumentos repentinos en nuestros costos de financiamiento que podrían causar efectos económicamente adversos sobre nuestros ingresos.

Si eso ocurriera, nuestro negocio, resultados de operaciones y condición financiera podría estar económica y negativamente afectados.

Las fluctuaciones monetarias podrían afectar negativamente nuestra condición financiera y resultados de operaciones y el valor de nuestros títulos.

Las políticas económicas y cualquier cambio futuro en el valor del peso chileno, o el peso colombiano, contra el dólar estadounidense podrían afectar el valor monetario de nuestros títulos, dado que el valor contable del banco está cubierto contra nuestra divisa básica, el peso chileno.

Nuestro negocio es altamente dependiente de un funcionamiento correcto y de la mejora de los sistemas de tecnología informática.

Nuestro negocio es altamente dependiente de la capacidad de nuestros sistemas de tecnología informática para procesar con exactitud un gran número de transacciones entre mercados y productos numerosos y diversos de manera oportuna. Nuestra capacidad de permanecer competitivos y lograr aún más crecimiento dependerá en parte de nuestra capacidad de actualizar nuestros sistemas de tecnología informática y aumentar nuestra capacidad de manera oportuna y económica.

Dependemos de terceros para productos y servicios importantes.

Los proveedores proporcionan componentes claves de nuestra infraestructura comercial. Cualquier problema causado por esos proveedores podría afectar negativamente nuestra capacidad de entregar productos y servicios a clientes y de realizar negocios.

Las regulaciones bancarias podrían restringir nuestras operaciones y afectar negativamente nuestra condición financiera y resultados de operaciones.

Cambios en las leyes de nuestros reguladores podrían resultar en más cambios de las normativas bancarias u otras consecuencias que podrían tener efectos económicamente negativos sobre nuestra condición financiera y resultados de operaciones.

Otros negocios controlados por Itaú Unibanco podrían enfrentarse a dificultades desde un punto de vista empresarial o de reputación y nos afectan.

Dado que somos parte del conglomerado más grande de compañías que son propiedad de Itaú Unibanco, si otras empresas controladas por Itaú Unibanco enfrentan dificultades desde un punto de vista empresarial o de reputación, podríamos sufrir consecuencias negativas.

Nuestro crecimiento y rentabilidad depende del nivel de actividad económica en Chile, Colombia y otros mercados emergentes.

Las economías chilena y colombiana han sido influidas, en diversos grados, por las condiciones económicas en otros países emergentes del mercado. Los acontecimientos futuros podrían afectar a las economías chilena y colombiana, inclusive las consecuencias de retos económicos en mercados emergentes y desarrollados o una desaceleración en el crecimiento económico de las naciones asiáticas u otras desarrolladas a los cuales Chile y Colombia exportan una mayoría de sus bienes respectivos, podría afectar económica y negativamente nuestro negocio, condición financiera o resultados de operaciones.

Los riesgos relacionados con la expansión e integración de negocios adquiridos

Hemos estado ampliando el alcance de nuestras operaciones durante los últimos años y esperamos que esta expansión continúe. El no integrar, monitorear ni administrar las operaciones expandidas podría tener un efecto adverso importante en nuestro negocio, reputación y resultados financieros. Si no alcanzamos las oportunidades de crecimiento, ahorros de costo y otros beneficios que anticipamos de las fusiones y las transacciones de adquisición, o no incurrimos en costos mayores de integración que los que hemos calculado, nuestros resultados de operaciones y condición financiera podría estar afectado económica y negativamente.



3 capital financiero_

Nuestra Manera	• Fanáticos de la performance • Pensamos y actuamos como dueños
Grupos de interés	• Accionistas/Inversionistas • Gremios • Medios de comunicación
ODS	• ODS 8
Temas materiales	• Desempeño económico

3.1. Contexto macroeconómico internacional y local

A continuación, presentamos un análisis del contexto macroeconómico internacional y local durante 2018, con especial foco en nuestros mercados más relevantes.

3.1.1. Entorno económico y financiero mundial

El año 2018 estuvo marcado por un aumento en la volatilidad en los mercados financieros internacionales, debido tanto a eventos económicos como a decisiones políticas. Con todo, el crecimiento del mundo tuvo un peak en 2018 y estaría mostrando señales de desaceleración, lo que se ha hecho más evidente en economías como la de China y el mundo desarrollado fuera de EE.UU.

El crecimiento mundial alcanzó un máximo para la segunda mitad de esta década, con un registro de 3,8% (versus 3,7% en 2017). Pese a desacelerarse, la expansión de 6,6% de China (6,8% en 2017) seguiría siendo el principal motor del crecimiento mundial, mientras que la economía de EE.UU., con un robusto crecimiento de 2,9% en 2018 (versus un 2,2% el año anterior) se vio beneficiada, aunque transitoriamente, por la reforma tributaria aprobada por el gobierno de Trump en 2017. El bloque del euro, por su parte, se moderó hasta 1,8% desde el 2,5% registrado durante el año anterior. Un débil tercer trimestre (aunque por factores transitorios), junto con elevada volatilidad política han afectado el desempeño de la zona.

Las perspectivas de crecimiento de América Latina se desinflaron durante el año, lideradas por la materialización de una recesión en Argentina, economía que se habría contrayéndose 2,2% en el año (mientras que se anticipaba una robusta expansión al comienzo de 2018). La expansión de 1,1% de Brasil, la de 2,6% de Colombia, el crecimiento de 2,0% de México y el 3,9% de Perú, junto con la expansión de 4,0% de Chile, contrarrestaron el mal desempeño de la economía argentina para dejar al crecimiento de la región en 1,0%, algo por debajo de lo registrado en 2017. Con este cuadro, las perspectivas de crecimiento son dispares dentro de la región. Por ejemplo, Colombia y Perú se moverían en 2019 hacia su crecimiento potencial (a pesar de haber vivido cambios políticos importantes).

En Brasil, el inminente cambio de administración y las expectativas de reformas claves (en materia fiscal y de pensiones) que contendrán el aumento de la deuda pública y darán sostenibilidad fiscal al país, han decantado en una mejoría en las condiciones financieras, que deberían ser lo suficientemente favorables como para auspiciar una recuperación medianamente prolongada del crecimiento. En México, en cambio, la desaceleración de su principal socio comercial (EE.UU.), la discusión comercial y la incertidumbre de las políticas domésticas del nuevo gobierno han empeorado el panorama para los inversionistas y ponen una nota de cautela al crecimiento económico. Argentina, por su parte, podría ver una estabilización de la actividad, pero en un año electoral la incertidumbre política podría tener un impacto adverso sobre las perspectivas económicas.

Tanto los indicadores de actividad de alta frecuencia (producción industrial e índices coincidentes de actividad) como las encuestas a empresarios ("PMI", por su sigla en inglés) ya dan cuenta de una desaceleración del crecimiento en el mundo. Con menos espacio para la política económica contracíclica, un menor crecimiento en los próximos años parece ser el escenario base.

3.1.2. Entorno económico y financiero en Chile

Tras cuatro años de crecimiento bajo el potencial, la economía chilena partió el año con pie derecho. Mejoras marcadas en el sentimiento privado (de la mano de mejoras en el precio del cobre y el ciclo político que había culminado con la elección presidencial en diciembre de 2017), una base de comparación favorable para la actividad minera (dada la huelga del mayor yacimiento cuprífero

privado del país durante el primer trimestre de 2017), y perspectivas de un mundo boyante llevaron a la economía a expandirse 4,9% en el primer semestre del año. Durante el tercer trimestre la actividad mostró una moderación importante, de la mano de la desaceleración de la actividad minera y alguna moderación del consumo doméstico, dando cuenta de la persistencia de holguras de capacidad en la economía. Destaca en este contexto el buen desempeño de la inversión, con los componentes tanto de construcción (mayoritariamente relacionado con obras civiles) como de maquinaria y equipos, mostrando tasas de crecimiento elevadas. Con todo, la economía creció 4,0% después de cerrado 2017 con crecimiento de tan solo 1,5%.

A pesar del buen desempeño económico, el sentimiento de los agentes se deterioró gradualmente a lo largo del año. Los consumidores retornaron al pesimismo durante el segundo semestre, lo que podría responder a un mercado laboral que ha tenido un repunte bajo lo esperado. Las tasas de crecimiento de empleo han sido menores a las registradas a fines del año 2017, aunque con mejoras importantes en la calidad del empleo creado (mayoritariamente asalariado), la tasa de desocupación no ha bajado del 7% y los salarios se presentan estables, aunque algo menos dinámicos que en años pasados. En cuanto al empresariado, el deterioro en el desempeño del comercio (en parte debido a la merma del turismo argentino, debido a la crisis en dicho país) ha llevado al sector al pesimismo, mientras que la construcción se mantiene a la espera de un repunte más evidente del sector inmobiliario.

El peso chileno se apreció de manera importante al cierre del año 2017 de la mano de una recuperación marcada del precio del cobre y un debilitamiento del dólar en términos multilaterales. Esta tendencia se extendió hasta mediados del año, con el dólar llegando a cotizar menos de 590 pesos por dólar. Pero esto se revirtió tras la caída del precio del cobre y un incremento en el sentimiento de aversión al riesgo a nivel global. Tras alcanzar máximos cercanos a 700 pesos, esta divisa cerró el año por debajo de 690 pesos.

La inflación, que cerró 2017 en 2,3%, fue normalizándose conforme los precios importados dejaban de caer (gracias a la depreciación del peso y al alza de los combustibles) y la perspectiva de una brecha algo más cerrada. Tras tocar la meta brevemente en septiembre, la inflación retrocedió hasta 2,7% al cierre del año, revelando la presencia de presiones inflacionarias muy acotadas. De todas maneras, el Banco Central de Chile anunció en su informe trimestral de septiembre que vendría un proceso de normalización del estímulo monetario en los próximos meses. La tasa de política monetaria ("TPM") que se había mantenido en 2,5% desde mayo de 2017, vio una primera alza en octubre hasta 2,75% en una gradual y cauta senda hacia niveles neutrales (4%-4,5%) que el Banco Central espera alcanzar hacia mediados de 2020.

El déficit fiscal del año cerró en 1,7% del Producto Interno Bruto ("PIB"), menor al 2,8% del año 2017. El gobierno aprobó un Presupuesto con el menor crecimiento real del gasto público en varios años, con lo que el déficit de 2019 cerraría en 1,7% del PIB.

La recuperación del precio del cobre (respecto del año 2017), principal exportación chilena, no logró contener el efecto del alza del petróleo, el repunte de la inversión y el aún robusto consumo de bienes importados en el crecimiento de las importaciones. Es así como el déficit de cuenta corriente, como porcentaje del PIB, se amplió hasta 2,6% (el mayor desde el año 2013), desde 1,5% en 2017.

3.1.3. Entorno económico y financiero en Colombia

El año 2018 fue de transición política en Colombia, con las elecciones generales teniendo lugar en la primera mitad del año.

El déficit fiscal del gobierno central habría sido de 3,1% del PIB en 2018, menor al 3,6% de 2017 y el más bajo desde el año 2015. Hacia adelante, la regla del balance estructural demanda consolidación adicional, con una meta de déficit de 2,4% para 2019, y convergencia hacia la meta de largo plazo de

1% hacia finales de la década de 2020. Tras asumir el mando en agosto, la administración debió concentrarse en la discusión del Presupuesto 2019 (que había sido presentado por la saliente administración, como dicta la ley).

El riesgo de incumplir con la meta de déficit es que la deuda pública (que habría terminado en torno a 47,6% en 2018) demore más en converger a un nivel sostenible en el tiempo. Sin embargo, dos de las principales agencias calificadoras de riesgo (S&P Global y Fitch Ratings) reiteraron su actual calificación para deuda soberana del país (BBB- y BBB, respectivamente, ambas con perspectiva estable), argumentando que el incumplimiento de la regla fiscal en 2019 no supone un riesgo estructural para la economía. Esta visión de las calificadoras le da espacio de maniobra a la administración en los próximos trimestres, pero medidas concretas hacia una consolidación fiscal serán una pre-condición para la mantención del grado de inversión de la economía colombiana.

Con el ciclo electoral limitando al crecimiento, la actividad se expandió en torno a 2,6% en 2018 (1,8% en 2017). El consumo transitó de menos a más a lo largo del año, ayudado por la baja inflación y tasas de interés. La inversión fija bruta se moderó en la segunda mitad del año conforme se desacera el componente de maquinaria y equipos, mientras que la construcción comenzaba a dar señales de mejoría. Finalmente, las exportaciones netas partieron el año empujando al crecimiento, pero pasaron a lastrarlo conforme las importaciones se aceleraron en medio de la incipiente recuperación que ha alimentado alguna recuperación de las compras de bienes intermedios y de capital. La brecha del producto se sigue ampliando a raíz de la gradual recuperación de la actividad. Un mercado laboral que no vio recuperaciones, a pesar de la mejora de la actividad y sentimiento privado que se ha moderado en el año (salvo para el sector comercio), habrían constituido nuevas dificultades y podrían limitar la velocidad de la recuperación hacia adelante.

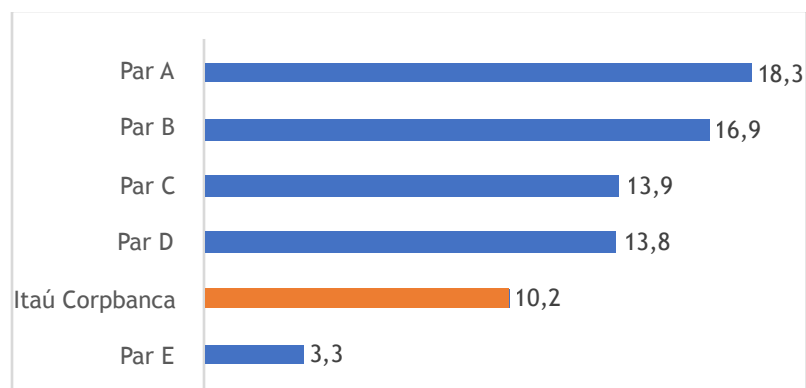
La corrección del déficit de cuenta corriente se interrumpió al cierre del año debido a que la demanda interna se fortaleció y el déficit de ingresos se amplió. El déficit acumulado en cuatro trimestres al tercer cuarto del año se estabilizó en 3,2% del PIB. La inversión extranjera directa (acumulada en los últimos cuatro trimestres) cayó a US\$12,2 mil millones en el tercer trimestre, desde US\$14,0 mil millones en 2017, liderada por el sector del transporte y la manufactura. En conjunto, la inversión extranjera directa neta se situó en US\$8,4 mil millones en el acumulado de 12 meses, siendo insuficiente para financiar completamente el déficit de cuenta corriente durante este período. La desaceleración de la corrección de la cuenta corriente ocurrió producto de los menores precios del petróleo, cerrando el año con un déficit de 3,2% del PIB, prácticamente estable con relación al déficit de 3,3% registrado en 2017. En este contexto, el tipo de cambio cerró cercano a los 3.200 pesos por dólar, una depreciación cercana al 10% desde el cierre de 2017, afectado por los menores precios del petróleo.

El Banco de la República de Colombia mantuvo la tasa de política monetaria en 4,25% durante la mayor parte del año. Ayuda el hecho de que, ante una demanda interna débil, la inflación se ha mantenido controlada y cercana a la meta del 3%, a pesar de la depreciación del peso colombiano. Esto último, y a diferencia de episodios recientes, ha tenido un impacto muy acotado sobre la inflación de bienes importados y ha traído una evolución favorable en el caso de los alimentos. Así, la inflación cerró el año en 3,2%, por debajo del 4,1% de diciembre de 2017. Con expectativas de inflación controladas y cercanas (algo por sobre) a la meta del 3%, los riesgos al alza se han ido disipando, producto de la modificación a la ley de financiamiento y menor probabilidad de ocurrencia de un fuerte fenómeno de El Niño. Así, el Banco de la República ha señalado que no tiene apuro por comenzar el ciclo de normalización monetaria, el que recién comenzaría hacia el final de la primera mitad de 2019.

3.2. Contexto y evolución del sistema bancario chileno

El mercado financiero chileno está conformado por una diversidad de subsectores distintivos. El mayor de todos, la banca comercial, incluye 18 bancos privados y uno estatal, que opera bajo el mismo marco regulatorio de los bancos privados. Entre estos se puede distinguir a los que son controlados por una entidad chilena y a aquellos bancos internacionales que operan en el país, pero son manejados por una entidad extranjera.

Total de colocaciones del sistema bancario chileno*



(*) Nota: las participaciones de mercado en Chile fueron calculadas a partir de las cifras de la SBIF al 31 de diciembre de 2018, excluyendo las operaciones de las filiales bancarias en el extranjero de los bancos chilenos (i.e., Itaú Corpbanca Colombia y National Bank of Florida) y considera la inclusión de CMR Falabella y Walmart Servicios Financieros.

Durante las últimas décadas, el sistema bancario chileno ha experimentado un momento de consolidación mediante fusiones y adquisiciones de entidades bancarias, alineado con la tendencia mundial. Este proceso, cuyos orígenes se remontan a 1990 en el país, se ha caracterizado por la concentración en algunos de sus protagonistas. Durante 2018 los dos principales bancos de la plaza abarcaron el 35,2% del total de colocaciones. Importante destacar que durante este mismo año se produjo la fusión de Scotiabank con BBVA, así como la compra de TotalBank Florida por parte de BCI y la inclusión de CMR Falabella por parte de Banco Falabella.

Sistema bancario chileno: colocaciones, riesgo, gasto en provisiones y retornos 2017-2018* (En millones de pesos y porcentajes)

Chile	2017	2018
Colocaciones totales	156.476.425	177.028.608
Colocaciones comerciales	90.010.000	101.084.837
Colocaciones de consumo	21.455.761	25.792.525
Colocaciones de vivienda	45.010.664	50.151.246
Índice de riesgo	2,5 %	2,5 %
Gasto en provisión y castigos	1.697.277	1.871.828
Retorno sobre el capital	13,4 %	13,8 %

Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Los montos de colocaciones y ratios fueron calculados a partir de las cifras de la SBIF al 31 de diciembre de 2018, incluyendo las operaciones de las filiales y considerando la inclusión de CMR Falabella y Walmart Servicios Financieros.

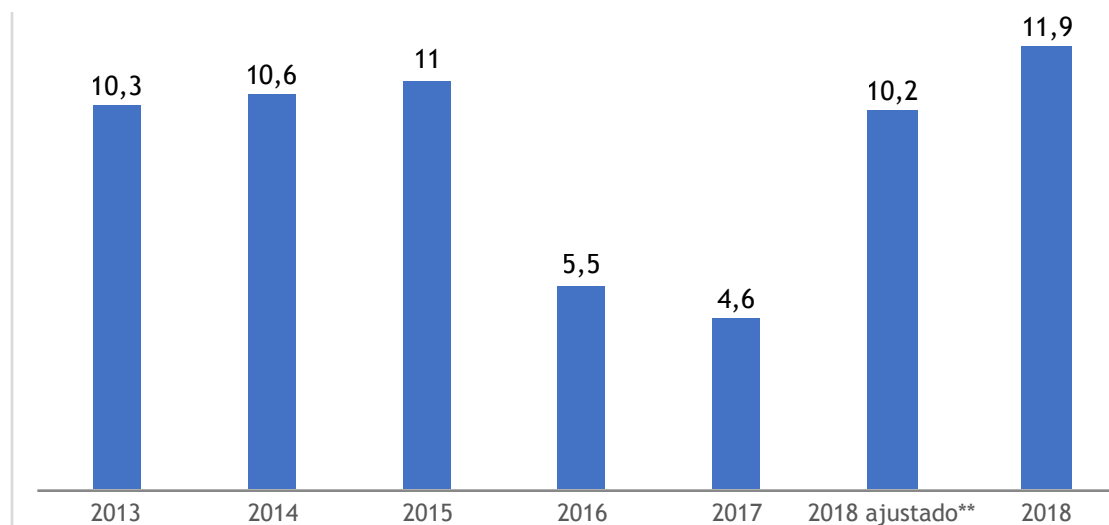
El sistema mostró un continuo crecimiento a partir de 2013, pero en 2016 se observó una caída sustancial en el total de colocaciones, pasando de un crecimiento de dos cifras a una. Esta ralentización aumenta en 2017 debido a un bajo crecimiento en la cartera comercial. Sin embargo, durante 2018 se vio una aceleración en el crecimiento, pasando de 4,5% en 2017 a 11,9% al cierre del año.

Esto se debe en parte a la inclusión de CMR Falabella y Walmart Servicios Financieros, por lo que al aislar este efecto, se ve un crecimiento orgánico menor, pero bastante superior al visto en años anteriores.

Este aumento fue impulsado por un fuerte crecimiento en las colocaciones comerciales y de consumo, como consecuencia de mejores expectativas por el cambio de gobierno, tasas de interés a la baja y por un relajo en las condiciones de otorgamiento de créditos, según lo reportado en la Encuesta de Crédito Bancario. Durante 2018, se espera un crecimiento del PIB de 4,0%, donde la formación bruta de capital fijo y el consumo total crecerían un 5,5% y 3,6% respectivamente, respecto a la misma fecha en 2017.

Nuestro banco tiene los medios para expandir su oferta de productos financieros a través de una probada segmentación y modelos de digitalización, inspirados en la experiencia de nuestro controlador, Itaú Unibanco.

Crecimiento de las colocaciones totales (en porcentaje)*



Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

(*) Los crecimientos en colocaciones fueron calculadas a partir de las cifras de la SBIF al 31 de diciembre, excluyendo las operaciones de las filiales y considerando la inclusión de CMR Falabella y Walmart Servicios Financieros.

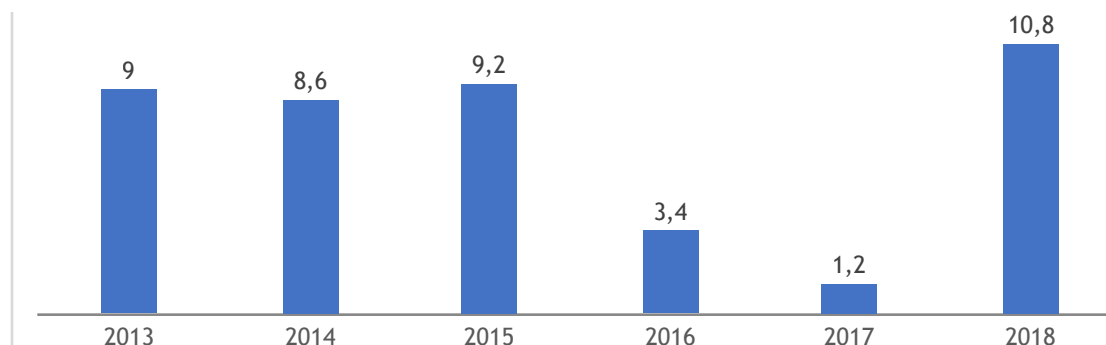
(**) La cifra de 2018 ajustado corresponde a una estimación del crecimiento de colocaciones sin considerar la inclusión de CMR Falabella y Walmart Servicios Financieros.

Luego de dos años de bajo crecimiento, en 2018 el sistema mostró un alza, superando los niveles vistos entre 2013 y 2015. La cartera comercial alcanzó un incremento de 10,8% en comparación al crecimiento promedio de 6,3% de los 5 años anteriores. Este aumento se debe a una aceleración en la actividad económica del país, resaltando el crecimiento en minería, manufactura, construcción y comercio. El crecimiento en inversión prevista de 5,5% fue impulsado por un aumento en gasto en maquinaria, equipo, construcción y otras obras. En términos de stock de deuda de las empresas como porcentaje del PIB, 2017 fue un año de bajas, pero a partir del primer trimestre de 2018 se ve un aumento en el nivel de deuda asumido por las empresas, lo que acompaña este crecimiento en colocaciones. El stock de deuda sobre el PIB de las empresas no financieras alcanzó un 101,4% el

tercer trimestre del año, debido al aumento en préstamos, como también a la depreciación del peso frente al dólar, que como consiguiente aumenta la valorización de las obligaciones.

En términos de la cartera comercial, los bancos comerciales enfrentan una creciente competencia por parte de otros intermediarios financieros, quienes como una alternativa a los préstamos bancarios, proveen acceso a los mercados de capitales para grandes compañías. Dentro del marco regulatorio de la Ley General de Bancos queremos mantener una posición competitiva en el mercado de banca de inversión a través de nuestra subsidiaria Itaú Asesorías Financieras.

Crecimiento colocaciones comerciales (en porcentaje)*



Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

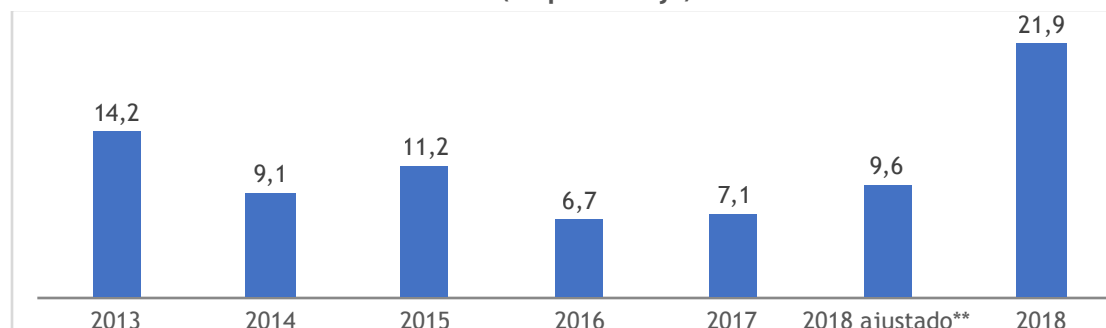
(*) Los crecimientos en colocaciones fueron calculadas a partir de las cifras de la SBIF al 31 de diciembre, excluyendo las operaciones de las filiales y considerando la inclusión de CMR Falabella y Walmart Servicios Financieros.

Por el lado de las colocaciones de consumo, estas tuvieron un crecimiento de 21,9% mientras que el año anterior sólo lograron un crecimiento de 7,1%. Este aumento se debió principalmente la inclusión de Walmart Servicios Financieros y CMR Falabella.

Aislando este efecto, se observa que también hubo un crecimiento orgánico en las colocaciones. Esto se reafirma al observar un aumento en el stock de deuda sobre el ingreso disponible anual de los hogares, que para el tercer trimestre 2018 alcanza un 73,3% del ingreso. Lo anterior, tiene relación con que las tasas de interés se mantuvieron bajas durante la primera parte del año, subiendo la TPM de 2.5 a 2.75 recién el último trimestre del año.

Al igual que otros bancos que operan en el país, nuestros competidores principales en el área de tarjetas de crédito son tiendas departamentales y otros negocios no bancarios involucrados en la emisión de tarjetas de crédito privadas.

Crecimiento colocaciones de consumo (en porcentaje)*



Fuente:

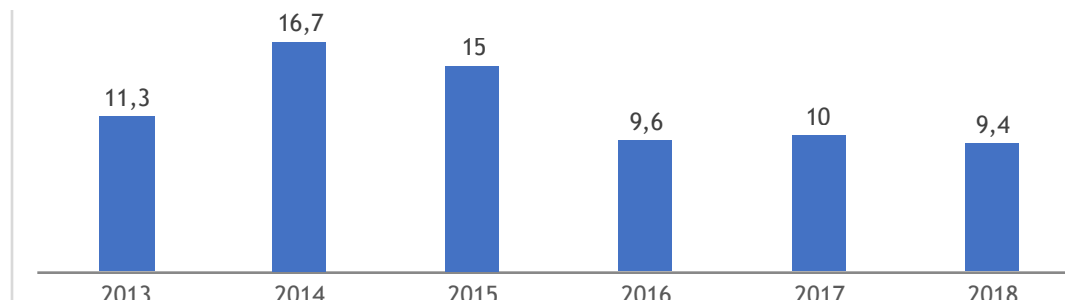
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

(*) Los crecimientos en colocaciones fueron calculadas a partir de las cifras de la SBIF al 31 de diciembre, excluyendo las operaciones de las filiales y considerando la inclusión de CMR Falabella y Walmart Servicios Financieros.

(**) La cifra de 2018 ajustado corresponde a una estimación del crecimiento de colocaciones sin considerar la inclusión de CMR Falabella y Walmart Servicios Financieros.

El sector inmobiliario mostró en 2016 una caída sustantiva relativa respecto a los años anteriores, debido a la reforma tributaria y su impacto en la venta de viviendas nuevas sin IVA que impactó sustantivamente el año 2015. Durante 2017 el estancamiento en las tasas de interés generó un aumento en la demanda de créditos hipotecarios. Sin embargo, durante 2018 se observó una caída respecto del año anterior, alcanzando un crecimiento de 9,4%.

Crecimiento colocaciones de vivienda (en porcentaje)*



Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

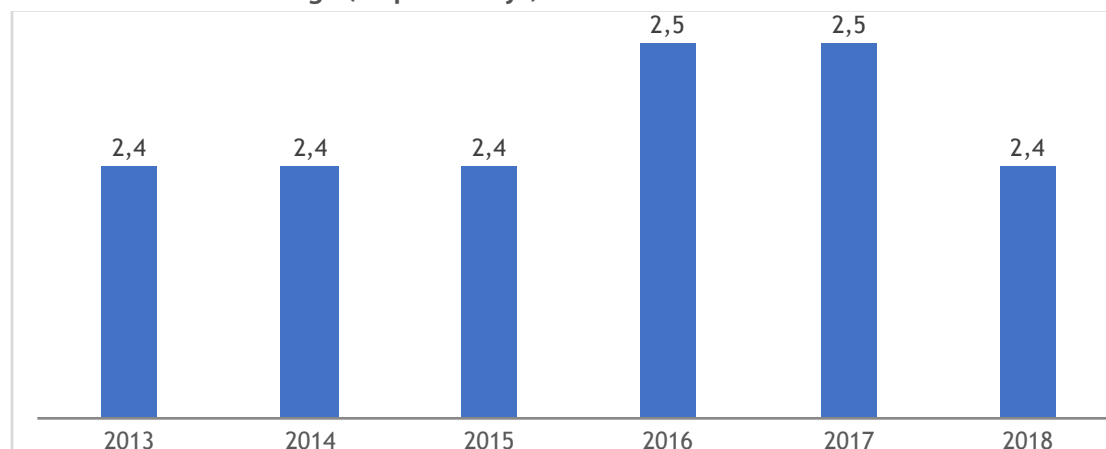
(*) Los crecimientos en colocaciones fueron calculadas a partir de las cifras de la SBIF al 31 de diciembre, excluyendo las operaciones de las filiales y considerando la inclusión de CMR Falabella y Walmart Servicios Financieros.

Las compañías de seguro pasaron a ser un ente relevante en cuanto a préstamos hipotecarios y de consumo, debido a que se les ha permitido conceder préstamos hipotecarios.

También enfrentamos competencia desde bancos que proveen servicios de banca privada internacional, tales como JP Morgan Chase y BNP Paribas, entre otros. Nuestra ventaja competitiva en la banca privada ha sido la habilidad de proporcionar a nuestros clientes, productos hechos a su medida y respuestas diligentes a sus necesidades. Nuestra unidad de financiamiento especializado para segmentos de bajos ingresos, Banco Condell, compite con las divisiones de consumo de otros bancos, así como con ciertos proveedores no bancarios de créditos de consumo, como tiendas departamentales. Nuestra ventaja competitiva en Banco Condell es la habilidad de responder rápidamente, conocer a nuestros clientes y proveer de una estructura de precios justa.

En 2018, el índice de riesgo de nuestras colocaciones disminuyó a 2,4%, volviendo a los niveles observados entre 2013 y 2015.

Evolución índice de riesgo (en porcentaje)*

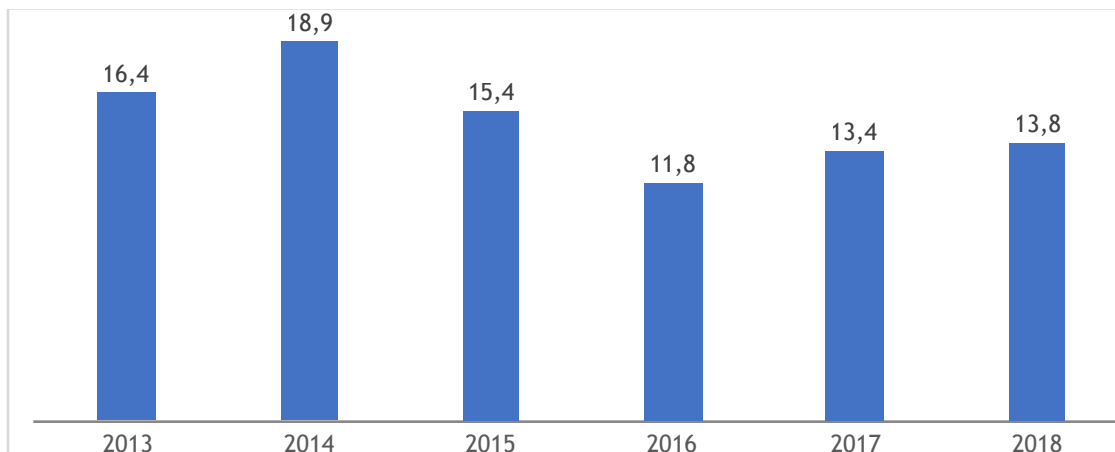


Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

(*) Los crecimientos en colocaciones fueron calculadas a partir de las cifras de la SBIF al 31 de diciembre, excluyendo las operaciones de las filiales.

El retorno sobre capital del sistema alcanzó un 13,8%, superando el 13,4% del año anterior³. El alza del indicador se debe principalmente a un aumento en la utilidad. Esta última alcanzó niveles de \$2.396 miles de millones a diciembre, por sobre los \$2.204 miles de millones alcanzados a la misma fecha en 2017.

Retorno sobre el capital (en porcentaje)*



Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

(*) Nota: El retorno sobre capital fue calculado a partir de las cifras de la SBIF, incluyendo las operaciones de las filiales, excluye goodwill.

3.3. Desempeño económico

[Tema material] 103-2, 103-3, Itaú 5

3.3.1. Volúmenes de la actividad

Colocaciones totales y participación de mercado en Chile y Colombia

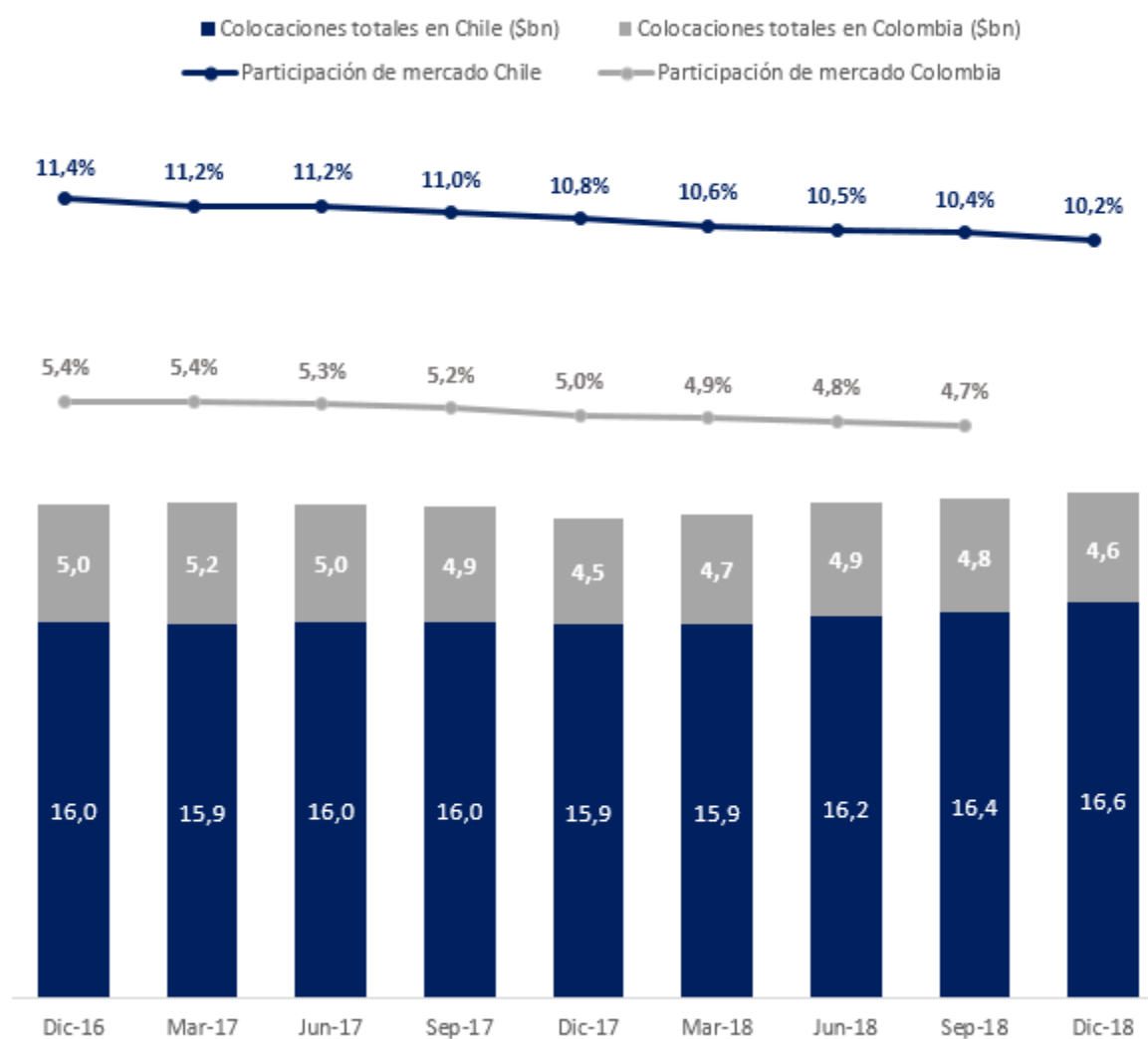
Al 31 de diciembre de 2018, las colocaciones totales consolidadas de Itaú alcanzaron un volumen de MM\$21.502.648, lo que implica un incremento de 5,4% respecto del ejercicio anterior. Esta tendencia se explica tanto por el buen desempeño en el crédito al consumo, especialmente en los préstamos a plazo en cuotas, como respuesta positiva de nuestra estrategia y plataforma para la expansión del negocio minorista; como por el crecimiento de las colocaciones comerciales y de la cartera de vivienda.

El ajuste de nuestro apetito de riesgo para disminuir concentraciones elevadas, nos llevó a crecer menos que la industria en el segmento mayorista, particularmente inmobiliario. Esto contrajo nuestra participación de mercado en colocaciones comerciales y conllevó a una reducción de nuestra participación de mercado en colocaciones totales en Chile. En Colombia, las colocaciones del sistema financiero siguieron una tendencia creciente. En ese entorno, la cartera de colocaciones de Itaú Corpbanca Colombia aumentó un 4,9%, lo que es en gran medida atribuible al alza moderada de la cartera comercial (6,5%).

En 2018 el segmento minorista en Chile creció como consecuencia de la expansión de la cartera de consumo y vivienda (13,9% y 6,4%, respectivamente). En el caso de Itaú en Colombia, la cartera de consumo disminuyó 5,2% y la cartera de vivienda creció en 14,7%.

En consecuencia, nuestras participaciones de mercado en Chile y en Colombia disminuyeron, como se puede observar en el siguiente gráfico.

Colocaciones totales y participación de mercado de Itaú en Chile y Colombia (período 2016 – 2018)



Nota: De acuerdo con las últimas cifras disponibles en la Superintendencia Financiera de Colombia, a la fecha de este reporte, la participación de mercado de Itaú Corpbanca Colombia era de 4,7% a noviembre 2018.

Fuentes: Itaú, SBIF y Superintendencia Financiera de Colombia ("SFC").

Sectores económicos de las colocaciones consolidadas

En el cuadro siguiente se puede observar la positiva diversificación de la cartera de créditos en sectores económicos, sin que haya una concentración significativa en algún rubro.

Colocaciones de Itaú por sectores económicos

	Créditos en el país	Créditos en el exterior	Total	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Colocaciones comerciales				
Manufacturas	982.497	114.714	1.097.211	5,10 %
Minería	424.883	252.894	677.777	3,15 %
Electricidad, gas y agua	600.667	356.706	957.373	4,45 %
Agricultura y ganadería	207.271	139.098	346.369	1,61 %
Forestal	24.511	5.172	29.683	0,14 %
Pesca	1.945	1.530	3.475	0,02 %
Transporte	509.354	191.047	700.401	3,26 %
Telecomunicaciones	23.886	62.191	86.077	0,40 %
Construcción	1.436.096	310.530	1.746.626	8,12 %
Comercio	861.291	758.817	1.620.108	7,53 %
Servicios	2.735.023	1.137.037	3.872.060	18,01 %
Otros	2.456.495	793.403	3.249.898	15,11 %
Subtotales	10.263.919	4.123.139	14.387.058	66,91 %
Colocaciones para la vivienda	3.852.962	592.865	4.445.827	20,68 %
Colocaciones de Consumo	1.750.986	918.777	2.669.763	12,42 %
Total	15.867.867	5.634.781	21.502.648	100,00 %

Fuente: Itaú.

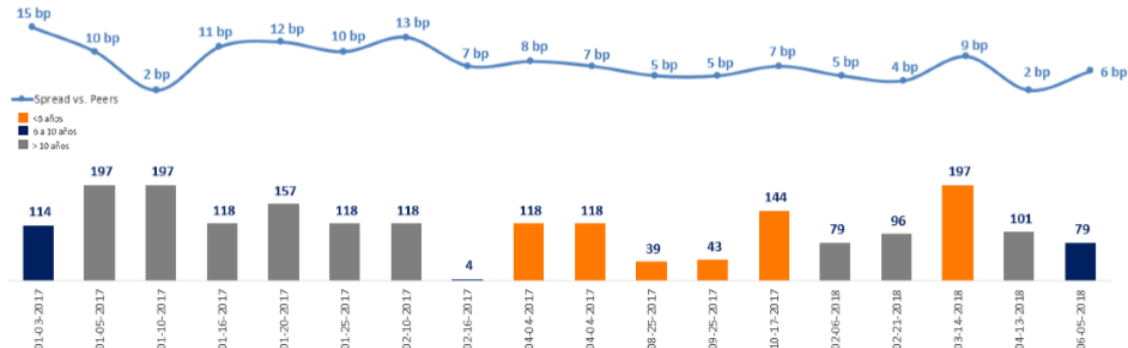
3.3.2. Estructura de financiamiento

Nuestra estrategia apunta a diversificar las fuentes de financiamiento de acuerdo a sus costos, disponibilidad y considerando nuestra gestión de activos y pasivos, que apunta a alargar los plazos de vencimiento.

El financiamiento total, incluidos los depósitos interbancarios, ascendió a \$23,8 billones al cierre de diciembre de 2018, con un incremento de MM\$996.000 (4,4%), comparado con diciembre 2017. Los depósitos a la vista y a plazo fueron la principal fuente de financiamiento con un incremento de 1,5%, en línea con nuestro ritmo de actividad comercial. Siguieron en importancia del fondeo con bonos y bonos subordinados (0,9% y 3,2%, respectivamente), consistente con nuestra estrategia de diversificación y de búsqueda de mayores plazos.

En el marco de esta estrategia, durante 2018 Itaú hizo colocaciones de bonos senior por MM\$551 en el mercado chileno con el fin de alargar el perfil de vencimientos y sostener elevados niveles de liquidez. Los *spreads* obtenidos en estas emisiones han permitido seguir mejorando en el costo de fondos.

Emisiones de bonos en pesos y UF (cifras en millones de US\$)



Fuente: Itaú

En el marco de la diversificación de nuestras fuentes de financiamiento, también destaca la obtención de dos créditos sindicados, uno por US\$465 millones con vencimiento en abril de 2020 y otro por US\$200 millones AB Loan, ambos liderados por la Corporación Financiera Internacional ("IFC", por su sigla en inglés), con un plazo de 5 años (A Loan) y 3 años (B Loan), con vencimiento en diciembre 2020 y diciembre 2018, respectivamente.

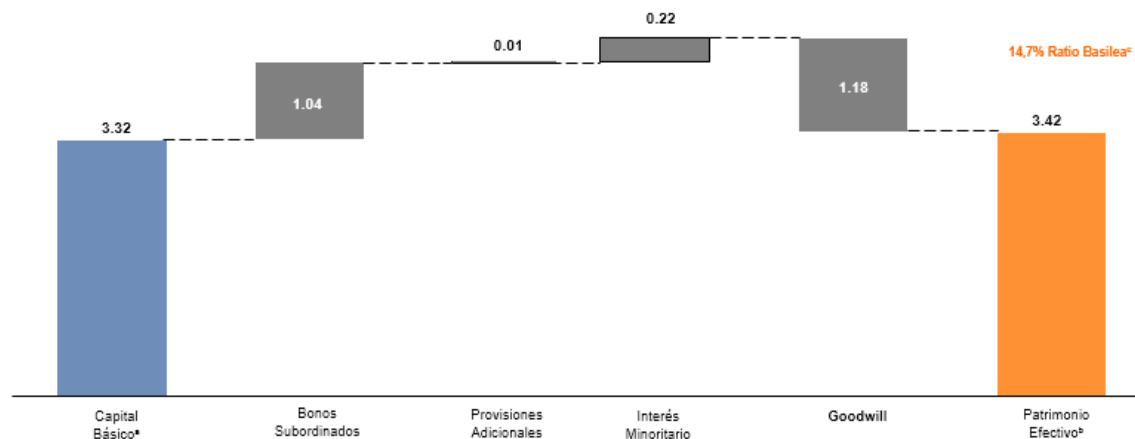
3.3.3. Adecuación de capital

Composición del capital regulatorio de Itaú Corpbanca

Nuestros requerimientos de capital mínimo siguen dentro de las definiciones estipuladas por la SBIF en Chile, que establecen los requisitos de capital bajo el estándar de Basilea I. Estos requerimientos se expresan como el ratio (cociente) de capital –patrimonio o capital total compuesto por Capital Tier I y Tier II– y los Activos Ponderados por Riesgo (“APR”). Nuestro requerimiento mínimo de capital total asciende a un 10,0%.

Al 31 de octubre de 2018, de acuerdo con la información publicada por la SBIF, el promedio del capital regulatorio de los tres mayores bancos privados en Chile fue de 12,8%. Mientras, al 31 de diciembre de 2018, la razón de capital regulatorio de Itaú era de 14,7% con la siguiente composición:

Composición del capital regulatorio de Itaú Corpbanca (diciembre 2018)



a/ Capital básico = capital y reservas, de acuerdo con la definición de BIS I de la SBIF; incluye los correspondientes ajustes de la combinación de negocios.

b/ Patrimonio efectivo = capital regulatorio, de acuerdo con la definición de BIS I de la SBIF.

c/ Ratio Basilea = patrimonio efectivo / Apr, de acuerdo con la definición de BIS de la SBIF.

3.3.4. Resultados financieros 2018

El resultado consolidado de 2018 es una ganancia de MM\$172.047 –que se compone de una ganancia de MM\$162.611 en Chile y de MM\$9.432 en Colombia–, mostrando un aumento de 199,5% respecto de 2017.

Desde la perspectiva macroeconómica, los eventos de mayor impacto en nuestros resultados fueron: (i) una aceleración de la actividad económica en ambos países (Chile y Colombia), que favoreció tanto la generación de nuevos negocios como al riesgo de crédito de una parte de nuestra cartera de colocaciones; (ii) la baja en la tasa de política monetaria en Colombia –que pasó de 4,75% al inicio del año a 4,25% a fines de diciembre–, impactando positivamente nuestro costo de fondeo en el año; y (iii) la mayor inflación observada en Chile –2,8% en 2018 frente a una variación del IPC de 2,3% en 2017–, que mejoró nuestro margen financiero.

Resultados y comparación de los ejercicios 2018 y 2017.

(En millones de pesos)	2017	2018	Δ '17-'18 (\$)	Δ '17-'18 (%)
Intereses y Reajustes neto	760.734	846.991	86.257	11,34
Comisiones Netas	177.571	186.129	8.558	4,82
Resultado operaciones financieras	53.979	174.199	120.220	222,72
Otros ingresos operacionales netos	1.576	-38.289	-39.865	s.d.
Resultado operacional bruto	993.860	1.169.030	133.924	13,34
Gastos operacionales	-668.817	-673.328	-4.511	0,67
Provisiones y castigos netos	-339.118	-242.490	96.628	-28,49
Resultado operacional neto	-14.075	253.212	267.287	s.d.
Utilidades por Inv. en otras sociedades	1.479	1.528	49	3,31
Utilidad antes de impuesto	-12.596	254.740	267.336	s.d.
Impuesto a la renta	65.910	-77.894	-143.804	s.d.
Utilidad del ejercicio	53.314	176.846	123.532	231,71
Interés no controlador	4.133	-4.799	-8.932	199,49.
Utilidad atribuible a los propietarios	57.447	172.047	114.600	199,49

Principalmente tres elementos explican el aumento de los resultados consolidados:

- Menores gastos con provisiones y castigos netos por \$96.628 millones, debido a menores gastos en la cartera mayorista;
- Mayor ingreso neto por intereses y reajustes debido a la reducción de la tasa de política monetaria en Colombia, lo que impactó positivamente nuestro costo de fondeo en dicho país y un mayor resultado por reajustes en Chile, debido a la mayor inflación en el periodo, y
- Mayor resultado por operaciones financieras debido a condiciones de mercado más favorables y ajustes en el **credit value adjustment** ("CVA") de los derivados.

Con el propósito de mostrar el impacto de la operación en Colombia en los resultados consolidados de Itaú, la siguiente tabla presenta separadamente los resultados generados en Chile, así como los generados en Colombia al 31 de diciembre de 2018.

Es importante destacar que en la contabilidad de Itaú en Chile se incluyen algunos gastos que están asociados a la operación en Colombia, en particular los gastos con las posiciones de **hedge** fiscal que afecta el margen de intereses– y del **hedge** de la inversión en patrimonio –que afecta la línea de operaciones financieras, además del propio efecto del fiscal **hedge** en operaciones financieras e impuesto a la renta.

Estos resultados ajustados al 31 de diciembre de 2018 muestran, en nuestra opinión, la mejor aproximación de la operación de Itaú en Chile en una base **stand-alone**.

Resultados generados en Chile y Colombia ajustados al 31 de diciembre de 2018.

	Acumulado al 31 de diciembre de 2018			Variación (%) Dic18/Dic17				Chile ajustado	
	(Cifras en millones de pesos)							Acumulado. 2018	
	Consolidado	Chile	Colombia	Consolidado	Chile	Colombia	Ajustes	MM\$	Variación (%) Dic. 18/ Dic. 17
Ingreso neto por intereses y reajustes	846.991	574.023	272.968	11,34 %	7,93 %	19,26 %	2.139	576.162	7,2 %
Ingreso neto por comisiones	186.129	154.086	32.043	4,82 %	9,95 %	-14,38 %	-	154.086	9,95 %
Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras	174.199	154.640	19.559	222,72 %	s.d.	-71,34 %	-36.436	118.204	278,76 %
Otros ingresos operacionales netos	-38.289	-22.137	-16.152	s.d.	-192,64 %	-27,63 %	-	-22.137	-192,64 %
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO	1.169.030	860.612	308.418	17,63 %	26,26 %	-1,22 %	-34.296	826.316	12,78 %

Provisiones y castigos netos	-242.490	-158.272	-84.218	-28,49 %	-25,78 %	-33,10 %	-	-158.272	-25,78 %
INGRESO OPERACIONAL NETO	926.540	702.340	224.200	41,51 %	49,94 %	20,32 %	-34.296	668.044	28,60 %
Gasto de apoyo operacional	-673.328	-460.874	-212.454	0,67 %	2,72 %	-3,49 %	-	-460.874	2,72 %
RESULTADO OPERACIONAL	253.212	241.466	11.746	s.d.	s.d.	-134,75 %	-34.296	207.170	192,65 %
Resultado por inversión en sociedades	1.528	287	1.241	3,31 %	-12,50 %	7,82 %	-	287	-12,50 %
RESULTADO ANTES IMPUESTOS	254.740	241.753	12.987	s.d.	s.d.	-139,77 %	-34.296	207.457	191,70 %
Impuesto a la renta	-77.894	-79.119	1.225	-218,18 %	-274,02 %	-94,01 %	43.901	-35.218	-240,54 %
RESULTADO DEL EJERCICIO	176.846	162.634	14.212	231,71 %	148,21 %	-216,42 %	9.605	172.239	79,08 %
RESULTADO TENEDORES PATRIMONIALES	172.047	162.611	9.436	199,49 %	148,19 %	-216,89 %	9.605	172.216	79,06 %

Intereses y reajustes netos

En materia de margen neto de interés, el aumento respecto del ejercicio anterior alcanzó un 11,3% lo que equivale a MM\$86.257. El mejor resultado se explica por (i) el efecto de la baja en la tasa de interés en Colombia, de 1,76 punto porcentual frente al promedio del año anterior. Esto incidió en el margen de la operación colombiana donde los pasivos se ajustaron de manera sensiblemente más rápida que los activos, debido a la estructura del balance local, y (ii) una mayor inflación en Chile, con una variación del índice de reajustabilidad 1,16 punto porcentual más alto frente al del 2017. Dado que el banco maneja una posición activa en inflación, el mayor reajuste impacta positivamente la posición del libro banca.

Comisiones netas

Las comisiones netas totalizaron MM\$171.941 en 2018, comparadas con MM\$161.036 en 2017, lo que representa un aumento de 6,8%.

Este crecimiento se explica por un crecimiento de 10,6% en ingresos por comisiones netas en Chile, impulsado principalmente por mejores comisiones por venta de seguros y por asesorías financieras frente un mayor volumen de estructuración de operaciones en la Banca Mayorista.

Resultado de operaciones financieras

En 2018 el resultado por operaciones financieras neto de utilidades de cambio aumentó un 222,7%. Esto es atribuible al efecto de los derivados de fiscal hedge, mejores oportunidades observadas en el mercado y ajustes en CVA.

Gastos de apoyo

Los gastos de apoyo de 2018 aumentaron \$4.511 millones respecto del nivel registrado en el período precedente –esto es, en un 0,7%– por un esfuerzo continuo del banco en buscar la eficiencia de gastos, tanto en la operación en Chile cuanto la de Colombia.

Provisiones y castigos netos

Durante 2018, el gasto neto en provisiones y castigos disminuyó en 28,5% equivalentes a MM\$96.628. Esta disminución en las provisiones y castigos consolidados, se explica principalmente por una disminución del 25,8% del gasto neto en Chile, con un menor número de eventos de crédito en la Banca Mayorista respecto de 2017. En Colombia se observó una baja de 33,1% también por un año más favorable por el lado de la banca mayorista.

Itaú ha mantenido una activa política de gestión de riesgo que se extiende a su operación en Colombia. Esto se traduce en una sana calidad de cartera a nivel consolidado con un 2,11% de mora a 90 días o más; y con una cobertura de provisiones para esta cartera del 148%.

Impuestos

El reverso de provisiones fiscales de impuesto a la renta disminuyó significativamente en 2018 respecto de 2017 como resultado del efecto que el tipo de cambio tiene en la base tributaria, producto de la valorización del valor patrimonial proporcional (“VPP”) de la inversión en Colombia, considerada para estos efectos en dólares, además de una alza relevante en el resultado operacional antes de impuestos.

3.4. Gestión por segmentos comerciales, áreas de negocio y filiales

3.4.1. Banca Mayorista

Banca Corporativa

La Banca Corporativa atiende las necesidades de clientes y/o grupos económicos con ventas anuales por sobre US\$100 millones, ofreciendo productos personalizados, financieros y transaccionales con soluciones ***tailor-made***, apoyado por un modelo de asesoría que facilita el proceso de crecimiento de nuestros clientes.

Su misión es crear valor y para eso nos ocupamos de conocer muy bien a nuestros clientes corporativos. Esto nos permite ofrecer “trajes a medida” para cada uno de ellos, soluciones que realmente les son útiles. El sello diferenciador de nuestra Banca Corporativa es el entendimiento y conocimiento del negocio de nuestros clientes. Esa es la manera en que logramos ser el banco que los acompaña en sus diversos procesos.

En 2018 se hicieron visibles las sinergias y la potencia de la fusión, obteniendo el mejor desempeño de nuestra Banca Corporativa desde abril de 2016. Lideramos importantes transacciones, tales como: ***Project Finance*** en los sectores de infraestructura y energía, créditos sindicados locales e internacionales, refinanciamientos, ***leveraged buyouts*** (“LBO”), y logramos estar top 3 en el ***ranking*** de emisores chilenos en el mercado de capitales local e internacional.

En un contexto de alta competitividad en la industria bancaria, se ha gestionado y disminuido el riesgo de la cartera de forma eficiente, con muy poco impacto en la actividad comercial, aumentando las colocaciones y saldos vistas, logrando mejorar el **market share** del banco y la reciprocidad de nuestros clientes.

Banca Grandes Empresas

Los clientes de Banca Grandes Empresas son personas jurídicas o grupos económicos, con ventas anuales entre US\$8 y US\$100 millones, que no pertenecen a la industria inmobiliaria, rentas y construcción. También atendemos en esta área a clientes personas naturales con cuentas corrientes en cuyo giro tienen ventas anuales entre US\$8 y US\$100 millones y a establecimientos educacionales. Contamos con cobertura nacional a través de Centros de Negocios en Santiago y las principales ciudades del país.

El modelo de atención considera una completa oferta de productos y servicios financieros, los que disponibilizamos a nuestros clientes a través de plataformas de ejecutivos comerciales y ejecutivos de productos especializados en comercio exterior, **leasing**, **factoring** y **cash management**, quienes ofrecen la más amplia solución a las necesidades y particularidades de cada cliente.

El año 2018 estuvo focalizado en tres tareas: consolidación comercial en la relación con nuestros clientes; crecimiento y migración de clientes a nuevos sistemas, con lo cual se culminó el proceso de fusión; y profundización de las actividades de relacionamiento con nuestros actuales clientes, lo que nos impulsó a buscar nuevos prospectos.

Banca Inmobiliaria y Construcción

Banca Inmobiliaria y Construcción se enfoca en atender las necesidades financieras de clientes pertenecientes a la industria inmobiliaria, rentas, comercial y habitacional, y construcción. Su foco es en personas jurídicas o grupos económicos con ventas anuales sobre US\$100.000.

Durante el tercer trimestre de 2018 tuvimos una mejora considerable en las ventas, explicado principalmente por mejoras en la actividad de construcción y bajas tasas hipotecarias. Los flujos de proyectos se han mantenido estables, sin aumentos considerables por el alza de los costos de terrenos, las restricciones de permisos y la incertidumbre regulatoria. Por ello, la estructuración de proyectos se ha comenzado a sustituir por proyectos terminados. Además, hemos abierto nuevos mercados como el de Renta Residencial, en donde las inmobiliarias dejan edificios habitacionales completos para la renta.

3.4.2. Banca Minorista

Modelo de gestión integral

Un desafío importante durante 2018 fue la consolidación del modelo de gestión integral, cuyo objetivo es garantizar la satisfacción de clientes y crecer en resultados de forma sustentable.

Este modelo, transversal a toda la Banca Minorista con adaptación a cada área de negocio, permite colocar al cliente al centro de nuestro día a día, potenciar el papel de los ejecutivos de cuenta en un rol asesor, fortalecer el papel de los líderes como formadores de equipo y tener una vista integral de los resultados dando importancia al “como” se obtienen.

Finalmente, el modelo de gestión integral es una metodología de trabajo sólida a través de la cual es posible implementar rutinas comerciales que permiten homogeneizar las actividades de la red comercial en las distintas plataformas de negocios, mejorando la experiencia de clientes, generando un clima laboral satisfactorio y buscando siempre la consecución de resultados sostenibles en el tiempo.

Itaú Empresas

Atiende a personas jurídicas o personas naturales con giro, con ventas anuales entre US\$100.000 y US\$8 millones. Para las empresas entre US\$100.000 y US\$1 millón, contamos con un modelo de atención en nuestras sucursales de la red Itaú, con ejecutivos especializados en pequeñas y medianas empresas (“PYME”). Luego, las empresas entre US\$1 y US\$8 millones se encuentran atendidas en modelos centralizados, con ejecutivos especializados en empresas minoristas.

Para el caso de nuestros clientes PYME, ofrecemos una amplia gama de productos y servicios financieros que incluyen -principalmente- préstamos de capital de trabajo e inversión (con y sin garantía estatal), factoring, leasing, boletas de garantía, financiamiento de comercio exterior, **cash management** y productos de inversión, como depósitos a plazo y fondos mutuos.

Avanzamos en la digitalización, simplificando el modelo de riesgo y de registros, lo que se traduce en 80% menos de documentación (con detalles innecesarios) y 85% más de rapidez. Así, hoy un tercio de nuestros clientes pueden acceder a financiamiento en línea, de una manera ágil y sencilla, incluyendo créditos disponibles en el sitio privado con tan solo un click.

También invertimos en herramientas orientadas a generar cercanía con los clientes, de tal manera de conocer sus deseos y necesidades, para poder orientar las estrategias comerciales de forma exclusiva y enfocada en el cliente. Planificar visitas, acordar temas a tratar, ingresar productos de interés, compromisos y plazos, son algunas de las mejoras implementadas, las que han tenido una gran aceptación y valoración por parte de los clientes.

En el caso de las empresas minoristas nuestra propuesta de valor es el relacionamiento a través del ejecutivo en terreno, que persigue:

- El protagonismo del área comercial como agentes de alta performance.
- Entregar soluciones adecuadas a los clientes, donde el servicio sea percibido como oportuno y efectivo (velocidad de respuesta).
- Productividad basada en el conocimiento del cliente y sus necesidades, apoyado con herramientas de gestión que mejoren la productividad comercial.

Sobre estos propósitos, podemos destacar que nuestros esfuerzos han rendido frutos, destacándose un incremento de 14% en la base de clientes, un crecimiento de 15% anual en las colocaciones totales y un aumento sostenido de la productividad global del negocio de 34%, respecto del año anterior. Además, destaca el aumento de los ingresos (14%) y de los resultados (262%) por sobre lo esperado para el año.

Itaú Private Bank

Está enfocado en la entrega de servicios financieros y personalizados a clientes con inversiones iguales o mayores a MM\$700, como personas físicas, jurídicas y en los casos de sociedades de inversión, el cónyuge, altos ejecutivos o directores de empresas corporativas, socios de PYME o empresas. Este segmento tiene la opción de mantener productos en nuestra sede de Nueva York y/o Chile.

Itaú Private Bank entrega servicios financieros personalizados con un equipo altamente calificado a clientes de alto patrimonio, para así lograr que la experiencia del cliente sea única y personal. El objetivo es brindar una amplia y diferenciada propuesta de soluciones financieras que vayan acorde a sus necesidades y desafíos.

El modelo de relacionamiento se basa en entregar a cada cliente un servicio integral de asesoría en el ámbito de grandes inversiones, que mejor se adapte a su perfil de inversionista y financiamiento, con una asesoría profesional y personalizada en la gestión patrimonial. Contamos con un equipo especializado de Inversiones Wealth Management y buscamos maximizar los beneficios de nuestros clientes en función de su perfil de inversionista.

Ofrecemos a nuestros clientes Itaú Private Bank una completa gama de productos on y off-shore; fondos mutuos; corretaje de acciones, bonos, monedas y derivados; fondos de inversión abiertos; ahorro previsional voluntario ("APV"); productos estructurados e inversiones alternativas; y portafolios discrecionales. También les proporcionamos productos crediticios a medida, estructurados según sus necesidades particulares.

Como parte de la gestión 2018, se invitó a clientes de Itaú Private Bank a eventos y desayunos económicos con el economista jefe de Itaú, para hablarles de la visión del banco y de la realidad económica nacional e internacional, y junto con esto, se implementó un nuevo programa de fidelización con beneficios diferenciadores y exclusivos.

Itaú Personal Bank

Está enfocado en clientes de alta renta, con un ingreso mensual mayor a \$2,5 millones o inversiones entre MM\$70 y MM\$700. Apunta a clientes con cuenta corriente seleccionados mediante el modelo de rentabilidad, sin deuda vencida o castigada en la SBIF.

Nuestro modelo de atención está basado en el relacionamiento y constante asesoría, tanto en productos financieros como de inversión y/o protección. De esta forma, Itaú Personal Bank ofrece una propuesta de valor especializada y diferenciada basada en el relacionamiento con el cliente a través de 3 pilares: ejecutivo altamente calificado con carteras menores para facilitar gestión; consultor de inversiones especializado en entregar asesoría exclusiva y oportuna; y sucursales exclusivas con horario extendido para facilitar la atención.

Esta red de sucursales cuenta con 15 oficinas exclusivas en Santiago y 5 en regiones (Iquique, Antofagasta, Viña del Mar, Valparaíso y Concepción), las que tienen un layout diferente, seguro y cómodo. Además, en zonas donde no exista un número mínimo de clientes para justificar una sucursal exclusiva, se han dispuesto 34 espacios diferenciados llamados corners en la red de sucursales Itaú, llegando a totalizar 54 puntos de atención para esta área de negocio.

Durante 2018 implementamos un plan de transformación digital enfocado en el cliente, que permite entregar soluciones a tiempo y acordes a sus necesidades a través de canales digitales como web o App. Finalizado el año, ya contamos con alrededor del 80% de las operaciones de consumo cursadas mediante estos canales, el 50% de los seguros vendidos a través de la web y el 33% de apertura de cuentas realizadas de forma digital.

Bajo el Programa Experiencia No Financiera, se generaron actividades de relacionamiento que buscaron fortalecer la relación con los clientes y posicionar la marca, a través de actividades memorables y diferenciadoras. En una primera etapa, se organizaron eventos exclusivos de distinto tipo, que concentraron grupos de clientes desde treinta a trescientos invitados, todos muy valorados y que nos han permitido generar cercanía y valor para nuestros clientes.

Programa de beneficios Tarjeta de Crédito Itaú

En 2018 se lanzó el nuevo programa de beneficios de la Tarjeta de Crédito Itaú, una innovadora propuesta en relación a la ofrecida en la industria, flexible y de fácil acceso. Desde el sitio privado, el cliente puede consultar sus cartolas de puntos vigentes y por vencer, realizar canjes online de vuelos, hoteles, paquetes de viaje, rent a car, productos y gift cards, con despacho a domicilio en todo el país. Adicionalmente, los clientes de Itaú Personal Bank reciben mensualmente un bono extra equivalente al 10% de lo acumulado en el mes, y sus puntos tienen una vigencia de 36 meses.

Además, se implementó el programa Gourmet, que consiste en ofrecer un 40% descuento los jueves y 20% todos los días en restaurantes seleccionados. Estos se aplican al momento de pagar, sin restricción horaria. Con una gran cobertura nacional, está presente en más de 15 ciudades y con restaurantes exclusivos para clientes del Itaú Personal Bank. Este beneficio ha sido muy valorado, tal como lo evidencian los cerca de 3.500 clientes que usan el beneficio mensualmente.

Itaú

En esta área de negocio apuntamos a personas naturales con renta líquida mensual entre \$600.000 y \$2.500.000 y también clientes con inversiones inferiores a MM\$70.

Se trata de un modelo masivo con foco en la autoatención de los clientes a través de múltiples canales: presencial en sucursal, atención vía web y **App**, correo electrónico directo con ejecutivo de cuenta y contacto telefónico a través del Contact Center. Esto, porque queremos ir de la mano con los cambios y necesidades de los clientes, ofreciendo alternativas que les permitan operar en forma autónoma, ágil y sencilla.

Banco Condell

Es nuestra unidad especializada en financiamiento para segmentos de ingresos bajos-medios, con bajos grados de bancarización e ingresos mensuales entre \$200.000 y \$600.000. Su modelo de negocios permite ofrecer servicios a personas con rentas informales no acreditables, convirtiéndonos en una alternativa de inclusión financiera.

Entre los productos que ofrecemos a nuestros clientes a través de Banco Condell hay seguros y depósitos a plazo, además de créditos de consumo, que representan la esencia de nuestro negocio.

Un hito a destacar durante 2018 es el plan de eficiencia de Condell. Con el objetivo de disminuir costos de operación y sin perder la excelencia en la atención de nuestros clientes, la estrategia de Banco Condell implicó la integración de algunas de sus sucursales con otras de Itaú, manteniendo una experiencia de cercanía y confianza con este segmento que busca brindar soluciones de financiamiento ágiles. Un proyecto que estamos empezando a trabajar es lograr que Banco Condell sea un canal de entrada para futuros clientes Itaú, que muestren buen comportamiento y que cumplan los requisitos para recibir un *upgrade* de área de negocio.

Así, al cierre de 2018 Condell cuenta con una red de 55 sucursales, entre exclusivas e integradas, y casi 72.000 clientes.

3.4.3. Tesorería

La gerencia Corporativa de Tesorería tiene cuatro grandes propósitos: i) gestionar los riesgos de mercado (incluido el riesgo de tasas de interés e inflación) y de liquidez del banco, actuando bajo las políticas internas y límites regulatorios y corporativos; ii) es responsable de la optimización de la estructura de fondeo y de la asignación de precios de transferencia en los productos que gestiona para los canales de negocios; iii) es la encargada de gestionar la relación con contrapartes de instituciones financieras internacionales, y; iv) distribuye la venta de productos financieros, tales como operaciones de monedas, derivados e intermediación financiera, a todos los segmentos de clientes del banco.

Liquidez

Esta unidad de la Tesorería tiene un doble objetivo. Por el lado de liquidez, buscar asegurar en todo momento un nivel de liquidez suficiente para soportar el oportuno cumplimiento de los pagos del banco, al costo más eficiente, en estricto cumplimiento de las políticas, normas y límites tanto internos como externos.

En cuanto a la labor denominada “mercados”, es la unidad encargada de proveer las curvas de **Funds Transfers Pricing** (“FTP”) que reflejen las condiciones marginales de mercado de costo del dinero, como *input* del proceso de tarificación de las partidas activas y pasivas del balance, además de ser la responsable de ejecutar en el mercado las estrategias de financiamiento estructural y contribuir a definir una estructura de financiamiento prudencial que minimice su costo de corto y largo plazo.

Gerencia Internacional

Está centrada en la gestión y el relacionamiento con las contrapartes internacionales, a través de las cuales se canalizan los flujos comerciales de nuestros clientes desde y hacia el exterior, así como el fondeo internacional. Las contrapartes directas de la gerencia Internacional son instituciones financieras bancarias y multilaterales.

Pasivos en Moneda Extranjera	US\$ 1,645 millones
------------------------------	---------------------

Mesa de Distribución

Es la unidad responsable de la distribución de productos financieros a todos los clientes del banco a través de equipos y canales especializados por tipo de segmento y producto, lo que permite conocer y satisfacer las necesidades de cada cliente.

Nuestros productos son: (i) FX: compra y venta de divisas spot, forward y opciones de los principales mercados financieros del mundo; (ii) derivados de tasa: interest rate swaps, cross currency swap, seguros de inflación; e (3) inversiones: depósitos a plazo, fondos mutuos, repos, intermediación de renta fija. Todos ellos se distribuyen a través de 3 canales: mesa de dinero, sucursales y dólar web.

Durante el año 2018 la Tesorería de Itaú se convirtió en el principal actor de las transacciones interbancarias de compra y venta de dólares a través de la Bolsa Electrónica de Chile y su plataforma Datatec.

Trading y Market Making

Tiene como objetivo entregar precios competitivos a la mesa de ventas, para que esta distribuya los productos de la Tesorería en los distintos segmentos del área comercial. También se preocupa de gestionar el riesgo proveniente de la actividad comercial, participando diariamente como creador de mercado interbancario, operando con contrapartes locales y extranjeras.

ALM

Es responsable de manejar los riesgos de mercado, de tasas y monedas, del balance del banco. Además, es responsable por la ejecución de las estrategias del libro institucional.

Los riesgos de mercado del balance y libro institucional se manejan a través de instrumentos financieros tales como derivados y títulos de renta fija, en el mercado local y extranjero.

3.4.4. Filiales

Itaú Corredores de Bolsa Limitada

Durante 2018, los volúmenes transados por Itaú Corredores de Bolsa Ltda., incrementaron un 27% en comparación con el año previo, alcanzando una cuota de mercado de 6,0% y ubicándose en la sexta posición en el ranking de volúmenes transados en la Bolsa de Comercio de Santiago.

El incremento en la volatilidad de la bolsa local afectó negativamente los ingresos generados en los segmentos de personas minoristas, aunque esto fue compensando positivamente con un crecimiento en volúmenes y comisiones generadas con clientes institucionales locales y extranjeros, en comparación con el ejercicio anterior.

Adicionalmente, pertenecer a uno de los principales bancos de la plaza y contar con una potente franquicia regional, nos permitió participar en operaciones de mayor valor agregado y tamaño, con clientes de la Banca Mayorista (colocación de Bonos Corporativos, emisión de Efectos de Comercio, Oferta Pública de Acciones, entre otras), potenciando la relación de largo plazo y preferencia de los clientes con Itaú.

Por último, una gestión eficiente de los costos permitió disminuir los gastos de administración y comercialización en un 28% con respecto al año pasado, lo que, junto a comisiones bursátiles estables durante un período de alta volatilidad e incertidumbre, significó resultados positivos al cierre de 2018.

Volumen Transacciones	\$39.867 MMM
Cuota de Mercado	6,0 %
Ranking Volúmenes Transados	6° Lugar
AUM Custodia Promedio	\$450 MMM

Itaú Asesorías Financieras S.A.

Ofrece diversos servicios de asesoría en el marco de las finanzas corporativas, proveyendo a sus clientes de soluciones especializadas y a la medida. En estos servicios se incluyen, entre otros, la estructuración e implementación de financiamientos corporativos en el mercado bancario, créditos sindicados y bilaterales; reestructuraciones de deuda; estructuración de financiamiento de proyectos bajo la modalidad **Project Finance**; estructuración de deuda en el mercado de capitales mediante la estructuración, emisión y colocación de bonos y efectos de comercio; asesoría para fusiones y adquisiciones; aumentos de capital; y asesorías y estudios en general. Todo ello para apoyar a nuestros clientes en la toma de decisiones acertadas para su planificación financiera y estratégica.

Durante 2018 llevamos a cabo diversas asesorías a clientes locales e internacionales, reestructuraciones de deuda, financiamiento de proyectos, y la emisión y colocación de bonos corporativos. Así, ocupamos el top 3 en el **ranking** de emisiones chilenas en el mercado de capitales local e internacional.

Itaú Administradora General de Fondos S.A. ("Itaú AGF")

Durante 2018, mientras se buscó aumentar la penetración en los segmentos de Banca Minorista y Mayorista, la parrilla de productos se consolidó de forma significativa, en el proceso de fusión de fondos más grande de la industria chilena, donde buscamos concentrar los esfuerzos en una propuesta de valor sencilla, fácil de entender por parte de nuestros clientes, enfocada en los diferenciales competitivos que puede proveer un banco como Itaú. De un total de 49 fondos mutuos a comienzos del año, terminamos 2018 con 23 fondos mutuos en nuestra parrilla.

El concepto de simplificar para vender mejor obtuvo muy buenos efectos. A mediados de diciembre fuimos la segunda administradora general de fondos de Chile que más creció en fondos mutuos, excluyéndose fondos **Money Market**, es decir, considerando sólo fondos de inversión de más largo plazo, más relacionales que transaccionales. El crecimiento en el volumen de activos bajo manejo ha superado los MM\$300.000.

Fue un año también de reconocimientos. Mostrando consistencia, en 2018 Itaú AGF S.A. fue reconocida con el primer lugar de los premios Salmón en la categoría Fondo Balanceado Conservador, con el Fondo Mutuo Itaú Gestionado Conservador, serie APV.

Por su posicionamiento como actor relevante en inversiones responsables, Itaú AGF también obtuvo reconocimientos en la premiación Alas20 en Chile, siendo tercero en la categoría Institución Líder en Investigación de Sustentabilidad y segundos en la categoría Institución Líder en Inversiones Responsables.

Finalmente, en la premiación de El Mercurio Inversiones para la industria de fondos chilena, obtuvimos el cuarto lugar, siendo la mejor administradora de la banca **retail** y la única en estar rankeada como top 5 en rentabilidad, gestión de riesgos y consistencia.

Hemos logrado complementar la oferta de productos del banco, posicionando fondos simples y asequibles para nuestros clientes minoristas, pero con una sólida estrategia de inversión. El lanzamiento del fondo Itaú Ahorro Plus permitió complementar la parrilla de productos de inversión, llevando a más de 3.000 clientes la posibilidad de experimentar esta opción de inversión en renta fija local, la que logró captar un volumen superior a los MM\$120.000 durante el año.

Finalmente, terminamos 2018 profundizando nuestro liderazgo en el mercado de **Exchange Traded Funds** ("ETF") local lanzando al mercado un segundo ETF en Chile, que replica el índice de acciones de dividendos desarrollado por **S&P Dow Jones** ("S&P CLX Dividend Index"). Este fondo permitirá generar una tracción transversal a la base de clientes, dado que tendrá un enfoque de distribución tanto hacia clientes minoristas que tengan un perfil adecuado, como hacia clientes de alto patrimonio, **family offices** y clientes institucionales chilenos.

Cifra (MM)	2018
Patrimonio Gestionado en Fondos Mutuos (CLP)	1.659.276
Patrimonio Gestionado en ETF (CLP)	127.461
Patrimonio Gestionado en Fondos de Inversión (CLP)	6.578
Patrimonio Gestionado en Carteras Administradas (CLP)	432.279
Patrimonio Gestionado Total (CLP)	2.225.594

Itaú Corredores de Seguros S.A.

El 2018 fue un año próspero para Itaú Corredores de Seguros, logrando un crecimiento de 44% con respecto a 2017 y un cumplimiento presupuestario de 122%. Este fue el resultado de un arduo trabajo de los equipos para fortalecer la oferta de productos, junto con capacitar y monitorear el desempeño de la red. Adicionalmente, se generaron las eficiencias necesarias para controlar el nivel de gastos.

Durante 2018 Corpbanca Corredores de Seguros S.A absorbió a Itaú Corredora de Seguros Limitada, concretándose el 1 de abril con la nueva razón social Itaú Corredores de Seguros S.A. El proceso significó la migración de la cartera de la corredora absorbente hacia los sistemas de Itaú, lo que culminó satisfactoriamente en el plazo establecido.

En enero 2018 se concretaron dos grandes alianzas. La primera fue con la Compañía de Seguros CARDIF, adjudicataria de la licitación de la cartera de vida y generales para los productos asociados a créditos, realizada en 2017. Y la segunda, con Multiasistencia OK, con la que se concretó el anhelo de tener un único número de asistencia para todos los productos de stock y flujo. Estas nuevas alianzas nos permitieron tener grandes avances con respecto al nivel de servicio en venta y postventa hacia nuestros clientes.

En el ámbito de calidad, durante el primer trimestre 2018 se realizó el lanzamiento de la nueva plataforma de seguros para la red, lo que permitió hacer más eficientes los tiempos de venta y post venta, manteniendo como foco principal una mejor experiencia para los clientes internos y externos. El trabajo durante el resto del año consistió en promover el uso de la herramienta, logrando un 90% de digitalización de la venta y un 77% en la post venta para los flujos y productos disponibles en la plataforma.

En temas de digitalización, terminamos el tercer trimestre con el lanzamiento del denuncia de siniestros online a través del sitio privado de nuestros clientes para las coberturas de hogar, enfermedades graves, hospitalización, cesantía, incendio y sismo. Esto permitirá entregar una mejor experiencia a los asegurados en el momento que tengan la necesidad de hacer uso de alguno de sus seguros. Además, se implementó un modelo de acompañamiento al cliente a través de llamado telefónico para mantenerlo informado del estado de su siniestro y entregar mayor información en caso de que se necesite antecedentes adicionales para efectos de liquidación.

Recaudaciones y Cobranzas Limitada ("INSTACOB")

Es una sociedad filial de apoyo al giro bancario dedicada a la cobranza judicial y extrajudicial de toda clase de créditos, títulos o documentos, por cuenta propia o de terceros.

Corplegal S.A.

Es una sociedad filial de apoyo al giro bancario dedicada en forma exclusiva a prestar toda clase de servicios profesionales en materias legales a Itaú, sus filiales y sus clientes, con motivo de operaciones que otorguen a los mismos. Desde el 1 de enero de 2017 esta sociedad no registra mayores actividades.

4 capital social y relacional_



Nuestra Manera

• Las personas son todo para nosotros

Grupos de interés

• Sociedad

ODS

• ODS 11
• ODS 4

Temas materiales

• Aportes a la comunidad

4.1. Nuestros grupos de interés

102-40

Grupo de interés	Canales de comunicación
Accionistas/Inversionistas	• Sitio web (www.ita.cl) • Juntas de accionistas • Reuniones periódicas individuales o grupales • Conferencias presenciales y non-deal roadshows • Conferencias telefónicas o correos electrónicos • Reportes anuales (Memoria Integrada, Form 20-F)
Clientes	• Sitio web (www.ita.cl) - público y privado • Sucursales y cajeros • Canales telefónicos • App Itaú • Redes sociales • Emergencias bancarias • Correos electrónicos
Colaboradores	• Intranet • Correos electrónicos corporativos • Gestor a Nuestra Manera (comunicaciones segmentadas a la plana ejecutiva) • Boletín Más para ti (beneficios, convenios y actividades) • Newsletter Acontece (principales noticias del negocio) • Newsletter Banco Digital (avances de las salas digitales) • Newsletter Minorista (principales noticias del segmento) • Pantallas NLC (beneficios, convenios, actividades, noticias y promociones) • Protectores de pantalla (campañas y mensajes institucionales)
Proveedores	• Sitio web (www.ita.cl) • Casilla del área de Contratos y Compras (soportecompras@ita.cl)
Autoridades	• Sitio web (www.ita.cl) • Canales telefónicos • Oficios • Casilla regulador • Información seleccionada y solicitada
Gremios	• Sitio web (www.ita.cl) • Reuniones programadas • Correos electrónicos • Conferencias telefónicas
Sociedad	• Sitio web (www.ita.cl) • Reportes anuales (Memoria Integrada) • Redes sociales • Casilla de la gerencia de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad (asuntos.corporativos@ita.cl)
Medios de comunicación	• Sitio web (www.ita.cl) • Reportes anuales (Memoria Integrada, Form 20-F) • Subgerencia de Comunicaciones Corporativas

4.2. Membresías y alianzas

102-12, 102-13

La colaboración es clave para nuestro negocio. Sabemos que generar alianzas y favorecer relaciones de mutuo beneficio entre Itaú y otras organizaciones es de vital importancia para alcanzar los desafíos del mundo actual. Para ello, contamos con diversas membresías y alianzas, detalladas a continuación

Como parte de nuestra vinculación con el entorno en el que operamos, formamos parte de distintas asociaciones sectoriales, relacionadas a las industrias donde operamos, entre las que se encuentran:

- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile ("ABIF")
- Cámara Chileno Brasileña de Comercio ("CCBC")
- Cámara Chileno Colombiana de Comercio ("CCCC")
- Cámara de Comercio Española
- Cámara Chileno Norteamericana de Comercio ("AmCham Chile")
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas ("ICARE")

La participación en las organizaciones anteriormente mencionadas implicó una contribución anual de \$315.198.276.

Además, suscribimos a las siguientes iniciativas y principios en materia de sostenibilidad:

- Objetivos de Desarrollo Sostenible ("ODS")
- Pacto Global
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente ("UNEP-FI", por su sigla en inglés)
- Principios del Ecuador
- Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social, de IFC.

4.3. Estrategia de Sustentabilidad

En Itaú estamos comprometidos con una gestión integral, que incorpora una visión sustentable en todo lo que hacemos. Para ello contamos con una Estrategia de Sustentabilidad, cuyos focos son:

1. Diálogo y transparencia

Buscamos estar conectados con nuestros socios y aliados, a fin de mantener un diálogo constante que nos permita orientar nuestro accionar y dar cuenta de las prácticas que tenemos a los principales grupos de interés. En este contexto se inserta la práctica anual que realizamos al reportar a nuestros grupos de interés la gestión financiera, ambiental y social del banco, este año manifestado en nuestra primera Memoria Integrada verificada por un tercero independiente, un paso que nos pone a la vanguardia de la reportabilidad a nivel mundial.

2. Educación Financiera

La evolución y desarrollo de los mercados financieros ha hecho manifiesta la importancia de contar con depositantes y usuarios informados, que puedan tomar decisiones financieras adecuadas y responsables, fortaleciendo la estabilidad del sistema financiero en resguardo del interés público. Para ello, es necesario que todos los actores que participan en este mercado tengan conocimientos tanto del uso de los productos y servicios que existen, como del funcionamiento del sistema financiero en general. Por eso, hemos desarrollado diferentes iniciativas que tiene como objetivo ofrecer conocimiento financiero a segmentos críticos de la población, contribuyendo para que individuos y empresas tengan una relación saludable con el dinero.

3. Riesgos y Oportunidades Socioambientales

Entendemos que las variables sociales y ambientales pueden afectar nuestras actividades y las de nuestros clientes, provocando impactos en la sociedad o generando incidentes ambientales significativos. Por eso, la gestión de los riesgos y oportunidades socioambientales es una tarea transversal en Itaú, cuya base se encuentra en la Política de Riesgo Socioambiental.

Además, nuestro compromiso de servir como un agente de transformación nos ha llevado a apoyar diferentes iniciativas, vinculadas con la cultura, el deporte, la movilidad urbana, la educación y nuestro entorno en general.

4.3.1. Comisión de Sustentabilidad

102-32

La Comisión de Sustentabilidad es la máxima instancia de gobernanza en materia de sustentabilidad. Es liderado por el Gerente General e integrado por los gerentes corporativos de Recursos Humanos; Marketing, Productos, Canales Digitales y Franquicias; Riesgo; Legal y Banca Mayorista, además del gerente de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, quien ejerce un rol de secretaría ejecutiva.

Su objetivo es definir la orientación estratégica de la Política de Sustentabilidad de Itaú, apoyando el desarrollo de programas e iniciativas que vayan en línea con los focos y causas del banco, impulsando la integración de la sustentabilidad a las prácticas del negocio y la cultura interna.

También vela particularmente por el correcto entendimiento sobre cuestiones de riesgo socioambiental y por el cumplimiento del Sistema de Evaluación de Riesgos Sociales y Ambientales.

Durante 2018 la comisión sesionó de manera semestral, como indican sus estatutos.

4.4. Aportando a la comunidad

[Tema material] 103-2, 103-3, 413-1, Itaú 6

El aporte que Itaú brinda a la comunidad se materializa principalmente a través de inversión comunitaria, como parte de su participación estratégica a largo de plazo en y con organización comunitarias. Adicionalmente, el banco genera algunas donaciones puntuales u ocasionales, y actividades relacionadas con el negocio en la comunidad, generalmente llevadas a cabo para promover su identidad corporativa y de marca. Finalmente, se suma a esto la contribución no monetaria del banco y sus colaboradores, la que se materializa principalmente a través del voluntariado corporativo.

Categoría	% de aportes totales
Iniciativas comerciales	20 %
Donaciones	32 %
Inversión en la comunidad	48 %
Total	100 %

Tipo de contribución	Total de la contribución (MM\$)
Dinero	4.131
Tiempo (voluntariado de colaboradores en horas laborales)	58
Sobrecarga de administración	34

A continuación se presentan algunas iniciativas desarrolladas en 2018.

Bike Santiago

Como parte del compromiso de Itaú con la movilidad urbana, y en alianza con Tembici, empresa brasileña líder en servicios de movilidad urbana, se presentó la total transformación del sistema de bicicletas públicas Bike Santiago tras una inversión de US\$12 millones.

Dentro de las novedades y mejoras que contempla esta nueva etapa de Bike Santiago, se encuentra la renovación del 100% de las bicicletas por nuevos modelos, la ampliación de las estaciones, el perfeccionamiento a la atención al cliente y un nuevo sistema de tecnología.

Bici Escuelita

Ciclo Recreo Vía es un proyecto de educación vial que consiste en el cierre de las principales calles de la Región Metropolitana para el uso recreativo y educativo de las vías. Es aquí donde se instala por primera vez en el verano de 2018 la #BiciEscuelita de Itaú.

Esta iniciativa consiste en la instalación de un circuito ubicado en Av. Costanera Andrés Bello, donde niños y niñas de entre 3 y 9 años aprenden a andar en bicicleta apoyados por tutores y, aquellos que ya saben pedalear, se familiaricen con las normas y la señalética de tránsito. La finalidad es promover así, en un futuro, peatones y conductores responsables, impulsando un medio de transporte que tiene un impacto positivo en la calidad de vida de las personas.

Más de 500 niños se “diplomaron” en su primera versión, y en diciembre de 2018 comenzó una nueva temporada, a desarrollarse entre enero y abril de 2019.

Programa de Asesoría de Negocios

Queremos contribuir significativamente a los negocios de nuestros clientes, más allá del valor que les entregamos a través de nuestros productos y servicios. Por eso, a través de charlas y talleres personalizados, este programa entregó conocimiento financiero a socios y administradores de pequeñas y medianas empresas de Santiago, Valparaíso y Concepción.

El programa estuvo dividido en cuatro módulos que abordaron los siguientes contenidos: “Legislación Tributaria”, “Contabilidad y Finanzas”, “Modelo de Negocios” y “Endeudamiento Responsable”. En cada uno de ellos, primero un relator expuso conceptos e ideas generales sobre el tema a tratar y luego los asistentes tuvieron la oportunidad de armar pequeños grupos para tener una instancia de asesoría personalizada aplicada a la realidad particular de su empresa.

Más de 400 personas, de 200 empresas diferentes, asistieron a estos talleres, evaluando la actividad con un 96% de satisfacción general.

Finalmente, los contenidos abordados en estos talleres fueron disponibilizados en la página web del banco (www.italu.cl) a través de manuales y cápsulas resumen, con el fin de ampliar el impacto del programa a más personas y empresas.

Press Training

Con el objetivo de entregar herramientas, aclarar dudas sobre aspectos relacionados con el mercado financiero y apoyar la labor periodística, nace el programa de Press Training, consistente en un ciclo de desayunos con expositores expertos en temáticas vinculadas al mundo financiero y económico.

Durante 2018 se realizaron cuatro de estas charlas, con la participación total de más de 30 periodistas de los principales medios de comunicación nacional.

Lee para un Niño

Conscientes de la importancia de la lectura en la formación de ciudadanos con capacidad crítica, nace “Lee para un Niño”, programa de fomento a la lectura dirigido a niños y niñas de entre 3 y 7 años que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Con el objetivo de generar un espacio de acercamiento y fascinación por la lectura, voluntarios del banco realizan acciones de mediación lectora en distintos centros educacionales y de acogida, compartiendo en torno a la lectura, en un ambiente lúdico que le permite a los niños construir sus historias, crear, imaginar, aprender, conocer otras realidades y dar sentido a las experiencias que viven cada día.

En total fueron 120 los voluntarios que participaron de esta actividad, destinándose así más de 50 horas a esta iniciativa.

Experiencia Empresa

Es un programa educativo de inducción al mundo del trabajo, que ofrece a estudiantes de educación secundaria técnico profesional de sectores vulnerables, que estén cursando su primer año de especialidad (tercero medio), una pre-práctica laboral de dos semanas en una organización formal, período en el que los alumnos se desempeñan en su especialidad con todos los derechos y deberes de un trabajador contratado, apoyado por un tutor voluntario.

Fueron 70 los colaboradores del banco que fueron parte de esta iniciativa, cumpliéndose así más de 10 años desde que se desarrolla este voluntariado en el banco.

8º Encuentro de Sustentabilidad y Fundaciones Itaú

Representantes de Colombia, Argentina, Paraguay, Uruguay y Brasil participaron de este encuentro, generándose un espacio de reflexión y análisis para avanzar en iniciativas sustentables.



Entre el 28 y 31 de agosto se realizó la octava versión del Encuentro de Fundaciones y Sustentabilidad de Itaú, instancia en la que los líderes de las Fundaciones Itaú y de las áreas de Sustentabilidad de Latinoamérica se reúnen para evaluar las acciones que se realizan en sus comunidades y delinear proyectos futuros orientados a crear sociedades más equitativas y diversas en toda la región.

Entre otros temas, la agenda de trabajo contempló la participación de destacados *speakers* nacionales e internacionales, junto con el análisis de casos de éxito en temas como educación, interculturalidad, voluntariado corporativo, finanzas climáticas e inclusión laboral.

Además, se trataron los desafíos que enfrentan los distintos países para profundizar el impacto de sus acciones de voluntariado. Por su parte, los representantes de las gerencias de Sustentabilidad de Itaú discutieron sobre las finanzas climáticas, estrategias de carbono y proveedores sustentables, además de movilidad urbana y diversidad.

5 capital ambiental_

Nuestra Manera

- La ética es innegociable

Grupos de interés

- Sociedad
- Clientes

ODS

- ODS 12

Temas materiales

- Evaluación de riesgos socioambientales

Riesgo socioambiental **directo**

Itaú puede generar...

A través de...



Daño socioambiental



Efecto en Cambio Climático



Actividad propia



Proveedores



Empresas en que Itaú es accionista

Y puede sufrir...



Penas administrativas civiles y penales



Costo



Exposición negativa de la marca



Caídas en sus acciones

Riesgo socioambiental en el negocio

Cliente puede generar...

A través de...



Daño socioambiental



Efecto en Cambio Climático



Actividad propia



Proveedores

Entonces **Itaú** puede sufrir...



Corresponsabilidad legal



Default de crédito



Exposición negativa de la marca



Caída en sus acciones

5.1. Evaluación de riesgos socioambientales

[Tema material] 103-2, 103-3, 102-11, Itaú 7

En Itaú trabajamos con personas que buscan transformar a otras personas. Ellas son el centro de nuestro quehacer. En este contexto, entendemos que las variables socioambientales de nuestros clientes pueden provocar impactos en la sociedad, ya sea en las personas y/o en su entorno.

Es por esto que contamos con una Política de Riesgo Socioambiental que define los lineamientos para la evaluación de los financiamientos que otorga el banco, desde la perspectiva de los impactos sociales y ambientales que estos generan.

En este contexto, somos signatarios de los Principios del Ecuador, los que constituyen un marco de referencia que permite asegurar que los proyectos que financiamos se lleven a cabo de manera socialmente responsable y reflejen la aplicación de prácticas rigurosas de gestión ambiental.

Adicionalmente, incorporamos en nuestra evaluación las Normas de Desempeño de IFC, la mayor institución de desarrollo global en el mundo que promueve inversiones sustentables a través de estándares sociales y medioambientales.

Principios de la Política de Riesgo Socioambiental

1. Incorporar criterios de evaluación de riesgo socioambiental, como una componente adicional a las modalidades de riesgo de crédito a las que el banco se encuentra expuesto.
2. Monitorear el riesgo socioambiental de los clientes del banco, sujeto de esta política, mediante la aplicación de los procedimientos específicos a ser adoptados para cada segmento.
3. Cumplir con los Principios del Ecuador, como marco de gestión para la evaluación de los riesgos ambientales y sociales, y con las Normas de Desempeño del IFC, en las operaciones de financiamiento de proyectos.
4. Evitar el financiamiento de actividades que social y ambientalmente contradicen los valores de Itaú, en especial aquellos que se refieren a la preocupación por las personas, la ética y los beneficios para nuestros clientes.

El Sistema de Evaluación de Riesgos Socioambiental es el marco de gestión para la evaluación de los riesgos ambientales y sociales de los clientes del banco. Este sistema está basado en 3 pilares de acción:

- Cuestionarios Socioambientales
- Evaluación Socioambiental de Proyectos
- Listas de Exclusión y de Exclusión Condicionada

Los cuestionarios de riesgo socioambiental permiten identificar y evaluar las principales variables sociales y ambientales de los clientes que presentan límites de crédito aprobados en el banco, con el objeto de generar lineamientos y planes de acción tendientes a gestionar su riesgo socioambiental.

Existen cuatro tipos de cuestionarios: tres para la Banca Mayorista, específicamente para las áreas de Banca Corporativa, Banca Grandes Empresas y Banca Inmobiliaria y Construcción; y uno para la Banca Minorista, orientado a los clientes persona jurídica de Itaú Empresas. De manera transversal, algunas de las materias consideradas en estos cuestionarios son gobierno corporativo, eficiencia de

los recursos naturales, prevención de la contaminación, relacionamiento comunitario, derechos humanos, salud y seguridad ocupacional, herencia cultura y pueblos originarios.

Como complemento a la información entregada por el cliente en el Cuestionario Socioambiental, se realiza un monitoreo permanente sobre la existencia de multas o sanciones medioambientales emitidas por la Superintendencia del Medio Ambiente.

Durante 2018, fueron evaluados 306 clientes a través de cuestionarios. Esta cifra es menor a la obtenida en 2017, lo que se explica por cambios en los criterios de aplicación del documento, reorientando los esfuerzos en su obtención hacia clientes de categorías de riesgo socioambiental alto y medio, quienes presentan un mayor número de variables socioambientales, debido a la actividad que realizan.

Los grandes proyectos de infraestructura pueden tener impactos relevantes en las personas y en el medio ambiente. Nuestra labor como banco financista es trabajar en colaboración con nuestros clientes para identificar, evaluar y gestionar de una manera estructurada y constante los riesgos e impactos ambientales y sociales que estos proyectos conllevan.

Durante 2018 monitoreamos 32 proyectos: 26 en etapa de operación y 6 en etapa de construcción. Este proceso, que toma como base la Resolución de Calificación Ambiental ("RCA") favorable del proyecto e incluye en su evaluación materias de derechos humanos, comprende además informes periódicos de seguimiento y visitas a los proyectos.

Finalmente, contamos con listas de exclusión y de exclusión condicionada, que corresponden a un listado de sectores de actividad económica en los que el banco ha decidido no operar u operar en forma restringida, respectivamente. Esto, por considerar que ellas contradicen los valores de Itaú y/o afectan a las personas y/o su entorno.

La Comisión de Sustentabilidad juega un rol clave en el seguimiento y difusión de estas herramientas para hacer de este foco estratégico parte de la forma en que hacemos las cosas, así como en el debido cumplimiento del Sistema de Evaluación de Riesgo Socioambiental.

Lista de Exclusión	Lista de Exclusión Condicionada
El banco no concederá créditos a clientes cuya actividad económica sea o pueda ser asociada a: • Producción o comercialización de cualquier producto considerado ilegal bajo la legislación chilena, o de cualquier regulación, convenio o acuerdo internacional, o de prohibición internacional, tales como farmacéuticas, pesticidas/herbicidas prohibidas, sustancias que generen deterioro a la capa de ozono, PCB (policlorobifenilos o bifenilos policlorados), vida salvaje o cualquier producto regulado bajo la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres. • Producción o comercialización de materiales radiactivos (excepto compra de equipamiento médico, de control de calidad, medición o cualquier otro equipo cuya fuente radioactiva se considere insignificante o debidamente protegida). • Producción o actividad que se considere nociva, explotadora o de uso de trabajo forzoso o infantil. • Producción o comercialización de fibras de asbesto adherentes (excepto compra y uso de asbestos adherentes de telas de cemento, en que el componente de asbesto no supere un 20%). • Pesca en alta mar (aguas internacionales), en ambiente marino, donde la red supere 2,5 km de longitud. • Operaciones comerciales de tala de bosques tropicales o nativos. • Producción o comercialización de madera u otro producto forestal sin ser proveniente de bosques sustentablemente manejados. • Empresas relacionadas con actividades que incentiven y/o estén ligadas a la prostitución.	El banco limitará créditos o financiamientos a aquellos clientes cuya actividad principal se enmarque dentro de las siguientes actividades: • Producción o comercialización de armas y municiones. Se excluye la producción y uso de explosivos para la minería, construcción o actividades similares, como también partes y piezas de equipamiento que tienen otro uso. • Producción o comercialización de bebidas alcohólicas (se excluyen el vino y la cerveza). • Producción o comercialización de tabaco. • Empresas de juegos de azar, casinos y equivalentes.

5.1.1. Créditos internacionales

En línea con nuestro compromiso socioambiental, durante 2018 mantuvimos activos dos créditos con organismos internacionales. Se trata de créditos otorgados por IFC y el Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft ("DEG"), que incluyen obligaciones de evaluación y monitoreo de los riesgos sociales y ambientales de los clientes PYME a los que otorgamos financiamiento.

El propósito común de estos créditos es fomentar el crecimiento y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en Chile. En el caso específico del IFC, el foco está puesto en emprendimientos creados o dirigidos por mujeres.

Anualmente, el crédito de IFC nos permite mantener un stock de financiamiento que está siendo utilizado para financiar a 368 empresas aproximadamente, con un plazo promedio de 6 años⁴.

Luego, el crédito del DEG, amortizado en su totalidad, ha permitido apoyar en los últimos seis años el financiamiento a unas 100 empresas al año, otorgándoles capital de trabajo de largo plazo y fomentando aquellos proyectos enfocados en la sustentabilidad socioambiental.

Fechas de vencimiento	
Crédito	Vencimiento
IFC	• Primera mitad: diciembre 2018 • Segunda mitad: diciembre 2020
DEG	• El crédito completo venció en agosto 2018

5.2. Gestión medioambiental

302-1, 303-3

Parte de nuestra performance sustentable está relacionada con la gestión responsable del medioambiente. Por eso, durante 2018 el trabajo estuvo enfocado en mejorar la calidad de nuestras mediciones internas, como primer paso hacia una mejor gestión del impacto directo de la operación del banco.

Consumo de energía	Unidad de medida	2018
Calefacción (gas natural)	m3	42.780
	% cobertura	100 %
Electricidad	MWh	15.296
	% cobertura a/	83 %

a/ La cobertura no es total porque algunas instalaciones llevan su registro energético a través de gasto común, lo que impide conocer el detalle de dicho consumo.

⁴ Información a junio 2018.

Captación de agua	Unidad de medida	2018
Suministro de agua municipal o de otras empresas de agua	m3	84.581
	% cobertura a/	81 %

a/ La cobertura no es total debido a porque algunas instalaciones llevan su registro de agua a través de gasto común, lo que impide conocer el detalle de dicha captación.

Viajes de negocios	Unidad de medida	2018
Viajes aéreos	Km	7.524.485
Viajes por tierra a/	Km	989.749

a/ Sólo considera los traslados de taxis, no los traslados especiales en buses.

En seguimiento a acciones emprendidas en periodos anteriores, durante 2018 mantuvimos el reciclaje de residuos de papel en el edificio corporativo y generamos 3 donaciones de maquinaria y equipos electrónicos en desuso a la Fundación Chilenter, entre las que se incluyeron más de 300 kilos de residuos electrónicos donados por colaboradores del banco, en respuesta a la campaña anual de reciclaje electrónico.

La correcta gestión de estos últimos residuos y su valorización mediante el reciclaje y el reacondicionamiento, mitigará la emisión de 321,92 toneladas de Co2e, gas precursor del cambio climático, lo cual es equivalente a cambiar 10.435 ampolletas tradicionales por ampolletas LED o plantar 8.035 árboles que capturan carbono durante 10 años:

	Unidad medida	Reciclado 2017	Reciclado 2018
Residuos de papel (papel y cartón)	Kg	22.655	13.387
Residuos electrónicos	Kg	3.274	14.038

Reciclaje y reacondicionamiento de 14.038 kg de residuos electrónicos equivale a:	a) Mitigar la emisión de 321.92 ton de CO2e
	b) Cambiar 10.435 ampolletas tradicionales por ampolletas LED
	c) Plantar 8.035 árboles que capturan carbono durante 10 años

6 capital manufacturado_



Nuestra Manera

• Fanáticos de la performance.

Grupos de interés

• Proveedores

Temas materiales

• Gestión sustentable de proveedores

6.1. Nuestros proveedores

Consolidarnos como el mejor banco para nuestros clientes implica contar con una sólida red de proveedores. Por eso, nuestra cadena de suministro y los niveles de relación que establecemos con cada uno de sus integrantes es crucial.

Región	Cantidad de proveedores
Región de Tarapacá	31
Región de Antofagasta	40
Región de Atacama	26
Región de Coquimbo	39
Región de Valparaíso	103
Región del Libertador Gral. Bernardo OHiggins	30
Región del Maule	43
Región del Biobío	66
Región de La Araucanía	32
Región de Los Lagos	38
Región de Aysén	7
Región de Magallanes	15
Región Metropolitana	1.441
Región de Los Ríos	25
Región de Arica y Parinacota	9
Región de Ñuble	17
Extranjeros	76

Tipo de proveedores		Cantidad	Total de gasto (MM\$)	% de gasto
Nacional	PYME	910	55.269	17 %
	Grandes empresas	493	247.599	76 %
	Personas naturales	559	5.147	2 %
Extranjeros		76	16.226	5 %
Total		2.038	324.241	100 %

	2017	2018
Gasto total en proveedores	MM\$252.615	MM\$324.241
Gasto en proveedores PYME	MM\$45.651	MM\$55.269
Número total de proveedores	1.995	2.038
Número de proveedores PYME	834	910

6.1.1. Gestión sustentable de proveedores

[Tema material] 103-2, 103-3, 204-1, 414-1

Con el objetivo de generar relaciones de mutuo beneficio con nuestros proveedores, se creó en 2017 la Normativa Interna de Compras y Pagos, documento que establece las directrices relacionadas con la adquisición de bienes y/o servicios, externalización de servicios y administración de proveedores. Este proceso incorpora todas las etapas de relacionamiento con nuestra cadena de suministro, contemplando la precompra, negociación, contratación y pago.

Cifras	2018
Cantidad de personas capacitadas en la normativa interna	5.462 colaboradores
Cantidad de proveedores informados sobre la normativa interna	906*
Mecanismos de comunicación de la normativa interna	• Interno: capacitación presencial y comunicado corporativo. • Externo: comunicado corporativo y notificación al momento de enviar la orden de compra.

Nota: estos 906 proveedores fueron notificados sobre el proceso de facturación de sus servicios en forma masiva durante febrero 2018 y luego en la entrega de su orden de compra. Por otro lado, existen proveedores a los que por la naturaleza de sus servicios, no les impacto el cambio normativo.

A partir de este trabajo, durante 2018 se generaron diversos lineamientos y estructuraciones a la gestión que el banco llevaba de sus proveedores, continuándose con mayor fuerza la evaluación y clasificación de los proveedores según su nivel de riesgo.

	2017	2018
Cantidad total de proveedores	1.965	2.038
Cantidad total de proveedores evaluados	251	1.545
Porcentaje de proveedores evaluados en relación con el total de proveedores.	13 %	76 %

Tipos de proveedores según clasificación	Descripción de la segmentación (características)	Cantidad	Total de gasto (MM\$)
Críticos	Es todo aquel proveedor que proporciona un servicio que ante cualquier falla o intermitencia en la provisión del mismo, generará un impacto alto en los procesos internos del banco, los que se verían fuertemente afectados	44	88.545
Relevantes	Es todo aquel proveedor que frente a una falla en sus servicios afecta indirectamente o de forma parcial la continuidad operacional, así como la imagen corporativa, legal o la seguridad de la información del banco.	37	235.696
Normales	Es todo aquel proveedor que presta un servicio no clasificado como Crítico o Relevante para el banco.	1.957	

Los criterios que se analizan e inciden en el proceso de selección de proveedores son de carácter legal, de cumplimiento, financieros, de prevención de riesgo y de riesgo operacional. Así, según lo exigido por la SBIF y lo indicado en la normativa interna, los criterios que consideramos para evaluar a los proveedores son los siguientes:

Criterios sociales	Criterios legales	Criterios económicos
Prevención de riesgo (seguridad en función del trabajo y leyes sociales).	Escrituras de constitución de sociedad.	Riesgo de crédito (para el análisis financiero se solicitan los últimos dos balances, declaraciones de renta y alertas Sinacofi).
Cumplimiento y PLD (conflictos de intereses y prevención del delito)		
RR.HH. (conflictos de intereses)		

En términos contractuales, nuestros proveedores también deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- Cláusula de sustentabilidad
- Prohibición del trabajo infantil
- Conflicto de interés
- Cumplimiento Ley 20.393

Los ámbitos que se analizan e inciden en el proceso de selección de nuestros proveedores también consideran diversos criterios, entre ellos: legales, de cumplimiento, financieros, de prevención de riesgo, riesgo operacional, factores técnicos y económicos relacionados al producto y/o servicio a entregar.

Finalmente, desde agosto de 2018 comenzamos a entregar nuestro Código de Ética a los proveedores con los que firmamos contrato, con el fin de dar a conocer el documento y los valores y principios de Itaú.

Plazos de pago a proveedores

En Itaú, buscamos relaciones sostenibles con nuestros proveedores. Esto implica la definición de plazos de pago sujetos a la revisión, control y aprobación de todo documento de cobro asociado al banco. Esto, de manera de asegurar la existencia de inversión y/o gasto debidamente presupuestado y que cumple con los requisitos exigidos para la adquisición de bienes y servicios señalados en la Normativa Interna de Compras y Pagos.

Documento	Plazo de pago promedio
Facturas	14 días
Facturas fuera de norma (sin número de orden de compra o recepción)	84 días
Boletas de honorario	11 días
Boletas de honorario fuera de norma (sin número de orden de compra o recepción)	29 días



7 capital humano_

Nuestra Manera

- Las personas son todo para nosotros.
- El mejor argumento es lo que vale

Grupos de interés

- Colaboradores

ODS

- ODS 5

Temas materiales

- Atracción y retención de talentos

7.1. Un gran equipo

102-8, 405-1

Los colaboradores de Itaú son personas con alto potencial y talento, buscando aportar diariamente a cumplir con los objetivos de nuestra organización. Personas a quienes les gusta trabajar en un ambiente de colaboración, meritocracia y alta performance.

somos personas que mueven personas

Cuenta Rut			
Tipo de contrato	Región	M	F
Plazo Indefinido	Región de Antofagasta	33	70
	Región de Arica y Parinacota	7	12
	Región de Atacama	12	34
	Región de Aysen	2	4
	Región de Coquimbo	37	51
	Región de la Araucanía	31	38
	Región de Los Lagos	27	50
	Región de los Ríos	16	19
	Región de Magallanes y Antartica	15	21
	Región de O'higgins	28	46
	Región de Tarapaca	32	50
	Región de Valparaíso	110	168
	Región del Bio-Bio	95	143
	Región del Maule	48	58
	Región Metropolitana	2.120	2.096
	Región de Ñuble	23	21
Total plazo indefinido		2.636	2.881
Plazo fijo	Región de Antofagasta	1	4
	Región de Atacama		2
	Región de Coquimbo		5
	Región de Los Lagos	2	1
	Región de los Ríos	2	2
	Región de O'higgins		1
	Región de Tarapaca		2
	Región de Valparaíso		3
	Región del Bio-Bio		3
	Región del Maule	3	1
	Región Metropolitana	36	51
	Región de Ñuble	1	1
Total Plazo Fijo		45	76
Total general		2.681	2.957

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
Plazo fijo	45	76	121
Plazo indefinido	2.636	2.881	5.517
			5.638

Tipo de jornada	Hombres	Mujeres	Total
Completo	2.650	2.863	5.513
Parcial	31	94	125
			5.638

Año	2017				2018			
Sexo	Hombre		Mujer		Hombre		Mujer	
Categoría	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gerentes y subgerentes	200	7,2 %	66	2,2 %	193	7,2 %	69	2,3 %
Profesionales	1.557	56,2 %	1.490	48,9 %	1.461	54,5 %	1.415	47,9 %
Técnicos	293	10,6 %	741	24,3 %	350	13,1 %	722	24,4 %
Administrativos	720	26,0 %	749	24,6 %	677	25,3 %	751	25,4 %
TOTAL	2.770		3.047		2.681		2.957	

Año	2017				2018			
Minoría	Extranjeros		Situación de discapacidad		Extranjeros		Situación de discapacidad*	
Categoría	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gerentes y subgerentes	37	24,2 %	0	0 %	41	20,9 %	0	0 %
Profesionales	79	51,6 %	4	19 %	99	50,5 %	5	20,8 %
Técnicos	14	9,2 %	9	42,9 %	21	10,7 %	10	41,7 %
Administrativos	23	15,0 %	8	38,1 %	35	17,9 %	9	37,5 %
TOTAL	153	100 %	21	100 %	196	100 %	24	100 %

(*) Nota: A diciembre de 2018, estaban identificados 35 colaboradores en situación de discapacidad. De estos, 24 estaban acreditados oficialmente y los 11 restantes, en trámite.

Año	2017						2018					
Grupo de edad	Menos de 30		Entre 30 y 50		Más de 50		Menos de 30		Entre 30 y 50		Más de 50	
Categoría	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gerentes y subgerentes	2	0 %	216	5 %	49	5 %	1	0 %	210	5 %	51	6 %
Profesionales	3	49 %	2.234	55 %	383	42 %	419	51 %	2.104	54 %	353	40 %
Técnicos	4	15 %	704	17 %	203	23 %	143	17 %	727	19 %	202	23 %
Administrativos	5	36 %	892	22 %	267	30 %	261	32 %	886	23 %	281	32 %
TOTAL	6	100%	4.046	100%	902	100%	824	100%	3.927	100%	887	100%

7.1.1. Rotación, antigüedad y nuevas contrataciones

401-1

Durante 2018 la rotación de nuestro personal disminuyó en un 4,4%. Esto es un reflejo de la consolidación de los equipos que conforman la fuerza de trabajo de Itaú. Además, 957 nuevas contrataciones se gestionaron durante 2018, reforzando un equipo humano de alto rendimiento y compromiso. Esto último, reflejado en el promedio de 6,6 años de antigüedad de nuestros colaboradores.

Tasa de rotación	2017	2018
	22,6 %	18,2 %

Nuevas Contrataciones		2017		2018	
		Nº	%	Nº	%
Sexo	Hombre	595	45,4 %	455	47,5 %
	Mujer	717	54,6 %	502	52,5 %
Total		1.312	100 %	957	100 %
Edades	18-34	659	50,2 %	551	57,6 %
	35-44	375	28,6 %	271	28,3 %
	45-60	267	20,4 %	131	13,7 %
	Más de 60	11	0,8 %	4	0,4 %
Total		1.312	100 %	957	100 %

Costo promedio de contratación (\$)	2017	2018
	533.432	537.458

Promedio de antigüedad en años

	Hombres	Mujeres	Promedio
2017	6,9	5,9	6,4
2018	7,0	6,1	6,5

7.1.2. Diversidad e inclusión

Para nosotros la diversidad es un valor relevante. Personas con diferentes miradas y habilidades, contribuyen desde su talento a enfrentar los desafíos que tenemos como banco.

Desde la discapacidad por ejemplo, este año entró en vigencia de la Ley 21.015, que incentiva la inclusión de personas en situación de discapacidad ("PeSD") al mundo laboral. Bajo este contexto, quisimos conocer esta diversidad y saber cuán inclusivos somos en Itaú y cómo podemos avanzar para serlo aún más. Para esto, en junio realizaremos una encuesta que nos ayudó a identificar la situación general de salud de nuestros colaboradores.

Comenzamos el proceso de evaluación de puestos de trabajo para realizar procesos de ingreso inclusivo, asegurando a los postulantes, gestores y equipos el acompañamiento necesario para facilitar el proceso de los nuevos ingresos.

Estamos conscientes de que esto es sólo un primer paso y que nos queda aún mucho camino por recorrer. Reflejo de esto es el aporte de M\$85.824 que realizamos de conformidad con la ley 21.015.

Junto con esto, se comenzó un importante trabajo entre las áreas de Cultura y Sustentabilidad, para generar los lineamientos que nos permitan fortalecer el concepto de diversidad en su sentido más amplio, y hacerlo cada día más palpable. Estas acciones darán origen a la Normativa Interna de Diversidad e Inclusión, que será publicada durante 2019, y a una estrategia de diversidad, la cual se establecerá a partir de este marco normativo.

Otra arista de la diversidad es la equidad de género, desafío que nos toca especialmente dada la composición de nuestra dotación. Por eso, contamos con distintas herramientas y procedimientos en línea con este tema, siendo el Código de Ética el marco general de éstas.

En él establecemos, además, nuestro compromiso con la promoción de la diversidad social, de establecer bases de salarios iguales para hombres y mujeres que ejerzan las mismas funciones, permitiéndose diferencias únicamente basadas en la meritocracia.

Género	2017		2018	
	N°	%	N°	%
Hombres	2.770	48 %	2.681	48 %
Mujeres	3.047	52 %	2.957	52 %
Total	5.817	100 %	5.638	100 %

Indicador de diversidad	Porcentaje (0-100%)
Proporción de mujeres en la dotación total	52 %
Proporción de mujeres en la plana ejecutiva (como porcentaje del total de la plana ejecutiva)	26 %
Proporción de mujeres del menor nivel jerárquico en plana ejecutiva (como porcentaje del total de colaboradores de menor nivel en plana ejecutiva)	25 %
Proporción de mujeres del mayor nivel jerárquico en plana ejecutiva (como porcentaje del total de colaboradores del mayor nivel en plana ejecutiva)	23 %
Proporción de mujeres en la plana ejecutiva, en áreas de negocio (como porcentaje del total de colaboradores de la plana ejecutiva en áreas de negocio)	17 %

Proporción de salario* de mujeres por sobre hombres			
Plana Ejecutiva	Profesionales	Técnicos	Administrativos
86 %	88 %	87 %	98 %

(*) Considera salario bruto promedio. Para el segmento "Plana Ejecutiva" no se consideró el dato del Gerente General.
Lectura Ratio es: % de la remuneración de la mujer sobre la del hombre.

7.2. Gestión del compromiso

7.2.1. Beneficios para nuestros colaboradores

401-2

En Itaú, las personas son todo para nosotros. Por eso, acompañamos a nuestros colaboradores en cada paso y en todos los momentos importantes que se le presenten, con beneficios orientados a mejorar su bienestar y calidad de vida. Algunos de ellos han sido negociados entre el banco y sus organizaciones sindicales, alcanzando acuerdos para extender estos beneficios parcialmente, detallados en los instrumentos colectivos vigentes.

1. Asignaciones: apoyamos a nuestros colaboradores en los momentos más importantes de sus vidas, entregándoles asignaciones pensadas para cuando más lo necesiten:

- ✓ Nacimiento /adopción
- ✓ Matrimonio o acuerdo de unión civil
- ✓ Fallecimiento padre, madre, hijos(as) y conyugue o conviviente civil
- ✓ Vacaciones

El 93% de los colaboradores podrían tener acceso a este beneficio. Durante el 2018, el 8% recibió alguna de las asignaciones de matrimonio, nacimiento y/o defunción.

2. Aguinaldos: entregamos aguinaldo en Fiestas Patrias y Navidad.
3. Apoyo en educación: apoyamos a nuestros colaboradores en las distintas etapas de la educación de sus hijos(as) con las siguientes asignaciones:
 - ✓ Sala Cuna para hijos(as) de colaboradoras menores a 2 años
 - ✓ Ayuda jardín infantil para hijos(as) entre 2 y 5 años: el 18% de los colaboradores se beneficiaron por alguna de estas ayudas.
 - ✓ Asignación de matrícula por hijo(a): el 48% de los colaboradores fue beneficiado.
4. Ayuda para colegio especial o diferencial: apoyamos económicamente a los colaboradores con hijos(as) que presentan discapacidad, durante los meses que asistan a una fundación o a un colegio con programa de integración.
5. Regalo de Navidad para hijos(as) de hasta 12 años de edad. En 2018, 44% de colaboradores fueron beneficiados, cubriéndose a 3.183 hijos.
6. Permisos: contamos con permisos que buscan entregar la tranquilidad que necesitan nuestros colaboradores al momento de hacer trámites, atender imprevistos y/o urgencias personales. Los permisos vigentes son:
 - ✓ Mi día: 1 día administrativo por semestre
 - ✓ Tarde libre el día del cumpleaños
 - ✓ Enfermedad grave de hijo(a), cónyuge o conviviente civil
 - ✓ Nacimiento o adopción
 - ✓ Matrimonio o Acuerdo de Unión Civil
 - ✓ Cambio de casa
 - ✓ Fallecimiento familiar directo
 - ✓ Examen médico preventivo
7. Salud: seguro colectivo con Chilena Consolidada:
 - ✓ Seguro de vida e invalidez
 - ✓ Seguro complementario de salud
 - ✓ Seguro catastrófico
 - ✓ Seguro dental

95,7% de colaboradores se encuentran cubiertos con seguro de vida y 94,5% con cobertura de salud.

8. Licencia médica: apoyamos a nuestros colaboradores con un anticipo de subsidio de incapacidad laboral de hasta 90 días según el convenio colectivo y también pagamos los 3 primeros días de licencia médica cuando ésta sea menor a 10 días.

El 46% de los colaboradores del banco fue beneficiado con el pago de los 3 primeros días de licencia médica y el 35% recibió anticipo de subsidio de licencia médica durante el 2018.

7.2.2. Calidad de vida laboral

Reconocemos la importancia que el entorno laboral tiene para los colaboradores, por lo que contamos con diversas actividades que buscan reforzar una positiva calidad de vida laboral. Así, el 60% de las personas accede a beneficios de calidad de vida laboral.

Durante 2018, se desarrollaron las siguientes iniciativas como parte del calendario de actividades disponibles para los colaboradores:

Actividades en vacaciones de verano e invierno para los hijos(as) de los colaboradores en Santiago Verano: 381 niños / 266 colaboradores participantes. Invierno: 367 niños / 252 colaboradores participantes.	Minicolaborador en regiones Hijos(as) de colaboradores visitan sucursales para tener la experiencia de ser un minicolaborador Itaú. 454 niños / 352 colaboradores participantes.	Actividades deportivas Clases de yoga, zumba, acondicionamiento físico y entrenamiento funcional en los edificios corporativos. 241 colaboradores participantes.
Talleres Cueca, pan y galletas de pascua, cocina padre e hijo. 157 colaboradores participantes.	Fondos concursables en regiones Tienen como objetivo financiar de manera parcial iniciativas que fomenten la actividad física entre colaboradores de regiones. 250 colaboradores participantes.	Liga futbolito Santiago Está conformada por 20 equipos de varones que compiten a lo largo de siete jornadas por ser el gran campeón de este certamen. 262 colaboradores participantes.
Asesoría becas educación superior Sabemos que el gasto en educación superior es un tema importante en las familias. Por eso, junto a Fundación por una Carrera, llevamos a cabo el programa Construye tu Futuro, que apoya a los colaboradores y sus familias para acceder a la educación que ellos sueñan. 92 colaboradores asesorados.	Programa Te Orienta Servicio confidencial de orientación psicológica, legal, social y nutricional para enfrentar o resolver situaciones complejas que afecten la vida personal y/o profesional de los colaboradores. Toda información sobre sus participantes es confidencial.	Pausa saludable Dinámicas de ejercicios de 15 a 20 minutos, destinadas a generar distensión y también entretenimiento. 30 pisos de edificios corporativos.
Actívate Actividades deportivas y recreativas que se realizan en los horarios de almuerzo en los edificios corporativos. 451 colaboradores participantes.	Feria Calidad de Vida Instancia desarrollada para conocer cómo usar todos los beneficios, convenios y actividades recreativas, además de chequeos preventivos, espacios de cuidado personal y relajación. 500 personas.	Expo convenios Instancia desarrollada para conocer los diferentes convenios a los que pueden acceder nuestros colaboradores. 450 personas.

Banco de Horas 12 horas anuales, que pueden utilizarse entre 1 como mínimo y 4 como máximo al día. 1.561 colaboradores utilizaron este beneficio.	Jeans Day ¿Por qué no adelantar el inicio del fin de semana disfrutando de la comodidad de vestir un poco menos formal en el trabajo? Todos los viernes del año.	Horario viernes, viernes de invierno y viernes de verano Salida anticipada todos los viernes del año a las 16:45 hrs. Durante el mes de julio se dispone de dos viernes para salir de forma anticipada a las 15:30 hrs. En enero y febrero se dispone de dos viernes al mes para salir una hora antes de la jornada laboral.
Salida anticipada jueves previo a viernes feriado Los jueves previos a viernes feriados el horario de salida será igual al del viernes.	Ventas Especiales Visita de comercios al lugar de trabajo. Temáticas: día del padre, madre, niño, navidad, fiestas patrias, etc. 31 ventas realizadas.	Asesoría Becas Postgrado Charla de orientación y asesoría con Nexstep Chile sobre programas de posgrado y alternativas de financiamiento tanto en Chile como en el extranjero. 29 colaboradores asesorados.
Eventos deportivos Paintball, club de trekking, karting, entre otros. 83 colaboradores participantes.	Convenios Con universidades, farmacias, restaurantes, actividades recreativas, Fundación Arturo López Pérez ("FALP"), caja de compensación y muchos otros más. 36 convenios.	Permiso maternal Promovemos la conciliación de la vida personal y laboral de las colaboradoras en la etapa del embarazo y su retorno paulatino una vez finalizado el postnatal. Salida anticipada prenatal: 1 hora de salida anticipada desde la semana 30 de gestación. Regreso paulatino post natal: la primera semana de salida anticipada a las 14:00 hrs. y las cuatro semanas siguientes hasta las 16:00 hrs. 25 colaboradoras enviaron solicitud.
Sala de lactancia En Itaú apoyamos a todas las colaboradoras que han optado por la lactancia materna y desean mantenerla en los distintos espacios en los que desarrollan su vida cotidiana. Este es un lugar privado, higiénico y con las condiciones necesarias para extraer y guardar la leche, se encuentra en el edificio corporativo.		

7.2.3. Salud y seguridad laboral

403-2

El departamento de Prevención de Riesgos, especializado en salud y seguridad ocupacional, junto con las áreas operativas, se ocupa de implementar las medidas necesarias, para velar por la seguridad de los colaboradores, además de cumplir con la legislación vigente en materia de seguridad laboral.

Para esto, el banco cuenta con su propio sistema de gestión de prevención de riesgos, con el propósito de establecer mejoras en las condiciones de los puestos de trabajo y con ello poder mantener bajos los índices de frecuencia de accidentabilidad y siniestralidad, de los eventos no deseados a causa o con ocasión del trabajo.

Adicionalmente, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad contiene las obligaciones, prohibiciones y responsabilidades de los colaboradores y el banco, en relación a las labores, permanencia y vida en las dependencias de Itaú. De esta forma, las normas señaladas en el documento garantizan un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los colaboradores.

Accidentabilidad	Julio 2016 – junio 2017	Julio 2017 – junio 2018
Total días perdidos	1.935	1.544
Invalidez o muerte	0	0
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales	33,64	27,4
Tasa de siniestralidad total del periodo	34	27

Ausentismo	2017	2018
Tasa de ausentismo	6,2	6,4

Nota: calculado en base a días por licencias médicas por accidentes y curativas, sin incluir licencias maternales ni paternales, vacaciones ni permisos.

7.2.4. Clima laboral

Tener un buen ambiente laboral es clave para el bienestar de nuestros colaboradores, como también para alcanzar los objetivos y metas planteados. Por ello, nos preocupamos de realizar mediciones que dan cuenta de cómo estamos percibiendo el clima, además de realizar distintas acciones que buscan mejorarlo.

Durante 2018, se utilizaron dos mediciones anuales de clima laboral:

- Pulso:** medición que se realiza el primer semestre del año. Esta encuesta es censal, breve, para todos los colaboradores y busca testear de manera rápida la percepción respecto al clima laboral.

	2018
Porcentaje de personas que contestaron la encuesta	82 %
Resultado de la medición	65 %

- b) **Hable Francamente:** encuesta censal extensa de 52 preguntas, distribuidas en 4 relaciones y 20 pilares para todos los colaboradores. Se aplica en el segundo semestre del año, por primera vez, de manera local. Esta encuesta online busca identificar aspectos positivos y oportunidades de mejora del ambiente laboral y en la gestión de los colaboradores. La medición se realizó en noviembre de 2018 con un 90% de participación y permitió levantar la percepción de nuestros colaboradores, insumo clave para generar condiciones óptimas para que las personas trabajen mejor, desplieguen sus potencialidades y crezcan.

Hable Francamente	2017	2018
Porcentaje de personas que contestaron la encuesta	89,81 %	90 %
Resultado de la medición	67 %	71,3 %

Hable Francamente	Hombres	Mujeres
Resultados de la medición	71,2	70,2

Durante 2018 hubo un alza significativa de 4,3 puntos porcentuales respecto a la medición del año anterior. Las variables que presentaron mejoras fueron Gestores, Comunicación, Feedback y Colaboración / Equipo.

Para lograr esto, se trabajó en varias gerencias corporativas con distintos focos: potenciar a los gestores en su rol de líder, generar instancias de comunicación, desarrollar habilidades blandas como dar feedback, reconocer y potenciar nuestro ciclo de performance, actividades de *team building*, entre otras.

7.3. Gestión del Talento

7.3.1. Atracción y retención de talentos

[Tema material] 103-2, 103-3, Itaú 8

En Itaú queremos ser reconocidos no solo por nuestros clientes sino también como marca empleadora atractiva. Para lograrlo se han desarrollado diversas iniciativas que apuntan a potenciar la labor de atracción y retención de talentos de nuestra organización:

1. Programa Jóvenes Profesionales ("PJP")

Este programa permite a jóvenes profesionales ingresar a una gerencia específica y experimentar diversos cargos y puestos de trabajo durante 6 meses. De esta manera, pueden comprender cómo funciona el área, cuáles son las responsabilidades y expectativas de cada uno de los cargos, entre otros aspectos profesionales.

2. Programa de Oportunidades de Carrera ("POC")

Contamos con un programa de concursos para la movilidad interna, promoviendo así la mejora continua y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores. En 2018, 115 colaboradores se vieron beneficiados por este proceso.

3. Escuela Itaú

Durante 2018 mejoramos la oferta de los cursos, incorporando nuevos *e-learning*s que favorecen el desarrollo de nuestros colaboradores.

4. LinkedIn

Ingresamos exitosamente al mundo de las redes sociales activando el LinkedIn institucional, que cuenta con más de 82 mil seguidores y se convierte en una herramienta de atracción de nuevos talentos, así como de comunicación de las vacantes disponibles.

5. Alianzas

Junto a la Pontificia Universidad Católica de Chile desarrollamos una iniciativa que apunta a la formación de jóvenes en ámbitos relevantes para la banca y también a ser una organización atractiva para contar con talentos. Consiste en el Laboratorio de Finanzas Itaú, inaugurado en 2018 en el Campus San Joaquín, que ofrecerá a los alumnos de esta casa de estudios la posibilidad de simular transacciones en una bolsa de valores, además de tener acceso a plataformas de información y análisis que son utilizados en la toma de decisiones financieras y económicas.

6. Programa Trainee Corporativo

Una de las metas planteadas de cara a 2018 era la atracción de jóvenes talentos. Para ello hemos realizado varios programas que nos han servido para atraer a las mejores personas, pero siempre buscando un equilibrio entre apuntar al talento de afuera y mejorar el trabajo de los colaboradores internos.

El objetivo es tener un programa que atienda las necesidades del negocio y transformación del mercado laboral en la atracción y retención de profesionales jóvenes de alto potencial, para desempeñarse en futuras posiciones claves del banco.

La invitación a los postulantes es a ser protagonistas de los desafíos de Itaú participando en proyectos estratégicos con un plan de acompañamiento con mentores y tutores, y con la oportunidad de realizar una pasantía internacional en Itaú Unibanco en Brasil.

Se realizó un proceso de atracción a través de diversas redes sociales, con el fin de llegar a un universo mayor de potenciales candidatos, logrando una convocatoria de 1.375 personas que cumplieran el perfil requerido.

De los 1.375 postulantes, seleccionamos 10 candidatos y 8 de ellos concretaron su ingreso al banco. El promedio de edad es de 26 años.

El rol de los mentores y tutores

El programa Trainee Corporativo busca desarrollar dentro del banco los roles de mentores y tutores, con el fin de guiar y potenciar el desarrollo de carrera de los potenciales talentos.

- El mentor, gerente nivel de reporte L2, acompaña al Trainee durante todo el programa y en sus futuras posiciones dentro del banco. Del mentor se espera que sea un inspirador de carrera a Nuestra Manera y que pueda transmitir su experiencia alineado con la cultura banco.
- El tutor participará en la formación integral del Trainee a través de un proceso de acompañamiento personalizado, vinculado a la pasantía específica de cada Trainee, quien rotará por distintas gerencias del banco.

7.3.2. Capacitación

404-1, 404-2

Las actividades de capacitación son también relevantes para mantener a nuestros colaboradores en desarrollo y aprendizaje continuo. Por ello, durante 2018 se ejecutaron en promedio 32 horas de capacitación por colaborador.

	2017				2018			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación
Gerentes y subgerentes	8.395	43	8.395	46	6.839	34	3.146	43
Staff	92.033	42	92.033	39	81.601	37	97.717	37
Supervisores	16.957	42	16.957	39	16.620	34	12.682	35
Total	117.385	42	117.385	40	105.059	36	113.545	37

Algunos de los programas impartidos para nuestros colaboradores fueron nuevos y otros continuaciones de programas ya implementados en años anteriores.

• Bienvenido Itaú

Programa dirigido a los nuevos colaboradores que ingresan al banco. Su objetivo es entregar una visión global del banco, entender la visión y comprender las actitudes de Nuestra Manera.

2017	Nº de beneficiarios
Total	706

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	312
Mujeres	270
Total	582

• Becas

Programa de financiamiento para cursos y estudios de especialización orientados a la banca.

2017	Nº de beneficiarios
Total	136

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	33
Mujeres	68
Total	101

- **Contact Center**

Su objetivo es entregar conocimientos al nuevo colaborador que ingresa al Contact Center en sistemas, procesos y estructura del mismo.

2017	Nº de beneficiarios
Total	65

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	31
Mujeres	62
Total	93

- **Vigilantes Privados**

Programa de certificación bajo la entidad reguladora de Carabineros de Chile, con el fin de que el vigilante sea autorizado para desempeñarse en su cargo.

2017	Nº de beneficiarios
Total	79

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	159
Mujeres	6
Total	165

- **Certificación Comité de Acreditación de Conocimientos en el Mercado de Valores ("CAMV")**

Programa dirigido a colaboradores que deben certificarse en CAMV, reforzando los conceptos, materias y realización de ejercicios prácticos para la realización de su examen.

2017	Nº de beneficiarios
Total	93

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	46
Mujeres	67
Total	113

- **Idiomas**

Programa dirigido a los colaboradores del banco, expatriados y familiares directos, que tiene por objetivo reforzar idiomas (inglés, portugués o español) de acuerdo a la necesidad del negocio.

2017	Nº de beneficiarios
Total	15

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	43
Mujeres	31
Total	74

- **Fuerza de Ventas (FFVV)**

Desplegamos un programa de formación a los ejecutivos del área de fuerza de venta, con el objetivo de entregarles conocimientos específicos de productos y entrenar habilidades claves para generar ventas de una manera más efectiva.

2017	Nº de beneficiarios
Total	97

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	26
Mujeres	58
Total	84

- **Jornada de vigilantes**

Jornada de revisión de beneficios, lineamientos del área de operaciones, seguridad integral y obligaciones legales para los vigilantes privados.

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	95
Mujeres	3
Total	98

- **Aprendamos de inversiones**

Programa dirigido a adquirir conocimientos básicos sobre inversiones, comprender la oferta simplificada definida para los diversos segmentos del Banco, asociado a los productos DAP y fondos mutuos.

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	300
Mujeres	370
Total	670

- **Curso *Workflow Nexit* de Garantías Generales**

Programa dedicado a la entrega de herramientas que permitieron la asignación de tareas en línea y el tránsito digital de las operaciones y su documentación, lo que facilitó la gestión de operaciones y su seguimiento.

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	154
Mujeres	88
Total	242

- **Cultura de riesgo**

Programa de alineamiento del sello en nuestro estilo de gestión, con el fin de movilizar a los equipos para alcanzar los desafíos propuestos a Nuestra Manera.

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	99
Mujeres	123
Total	222

• **Presentaciones de alto impacto**

Taller que permite a cargos que hacen presentaciones en público contar con herramientas que permitan un mejor desempeño en el rol de expositor.

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	82
Mujeres	74
Total	156

• **Programa de Formación Integral**

Programa dirigido a ejecutivos comerciales que ingresan al banco. Tiene por objetivo entregar las herramientas necesarias para que puedan cumplir con su desempeño, a través de una malla de formación integral presencial.

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	9
Mujeres	25
Total	34

• **Programa Crece Itaú**

Programa de inscripción voluntaria dirigido a colaboradores que deseen perfeccionarse en las siguientes temáticas: ofimática, habilidades blandas, contabilidad, matemática financiera, entre otros. Se entrega en modalidad e-learning y presencial.

2018	Nº de beneficiarios
Hombres	320
Mujeres	348
Total	668

7.3.3. Evaluación de desempeño

404-3

Para medir el desempeño de nuestros colaboradores, contamos con un Ciclo de Meritocracia / Ciclo de Performance, que evalúa a todos los colaboradores en las dimensiones “qué” y “cómo”, que apuntan al cumplimiento de objetivos, a través del alineamiento a Nuestra Manera.

Este año hemos seguido consolidando el modelo, avanzando con evaluaciones para personas con menos antigüedad, con la finalidad de tener feedback de su performance y de impactar a más personas con este modelo que refleja nuestra cultura.

Hoy podemos hablar de una cultura meritocrática, en la que contamos con planes de desarrollo para nuestros colaboradores y también planes de acción. Desarrollamos fuertemente matrices de posicionamiento de los trabajadores, para conocer mejor a nuestros talentos y ayudar a quienes necesitan más apoyo.

	2017	2018
Total de colaboradores	5.817	5.638
Nº de colaboradores evaluados	4.364	4.137
% respecto del total de colaboradores	75 %	73 %



8 gobierno corporativo_

Nuestra Manera

- Pensamos y actuamos como dueños.
- Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente

Grupos de interés

- Clientes
- Accionistas/Inversionistas
- Autoridades

8.1. Principales accionistas

Al 31 de diciembre de 2018 la estructura de propiedad de Itaú era la siguiente:

Accionistas - % Capital social total

Diciembre 31, 2018

Itaú Corpbanca

Total acciones: 512.406.760.091 (100%)

Itaú Unibanco¹

38,14%

Saieh Family²

28,57%

IFC

3,32%

Others

29,97%

Corredoras de bolsa

10,92%

Tenedores de ADR e Inv. Inst. extranjeros

8,85%

Inversionistas institucionales locales

5,37%

Otros accionistas minoritarios

4,83%

1 Incluye 3.651.555.020 acciones de propiedades de Saga III SpA bajo custodia.

2 Incluye 508.725.981 acciones de propiedad de Cía. Inmobiliaria y de Inversiones Saga SpA bajo custodia.

Los 30 principales accionistas de Itaú al 31 de diciembre de 2018, y su respectiva participación dentro del total de las acciones que conforman el capital accionario del banco, es la siguiente:

Accionistas	Al 31.12.2018	
	# Acciones a	% de la propiedad
CORP GROUP BANKING SA a/	136.127.850.073	26,57 %
ITAU UNIBANCO HOLDING SA b/	115.039.610.411	22,45 %
ITB HOLDING BRASIL PARTICIPACOES LTDA b/	57.008.875.206	11,13 %
BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	30.227.340.977	5,90 %
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	16.051.579.664	3,13 %
BANCO ITAU CORPBANCA POR CTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	12.303.544.955	2,40 %
CGB II SPA b/	10.908.002.836	2,13 %
LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	10.480.623.528	2,05 %
COMPANIA INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES SAGA SPA	c/10.266.690.535	c/2,00%
SIERRA NEVADA INVESTMENTS CHILE DOS LTDA	9.817.092.180	1,92 %
SAGA II SPA b/	7.000.000.000	1,37 %
CREDICORP CAPITAL SA CORREDORES DE BOLSA	6.118.994.071	1,19 %
BTG PACTUAL CHILE S A C DE B	5.371.356.248	1,05 %
BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO BOLSA DE VALORES	4.408.160.981	0,86 %
BANCHILE C DE B S A	4.356.751.350	0,85 %
BICE INVERSIONES CORREDORES DE BOLSA S A	3.708.936.502	0,72 %
SAGA III SPA b/	d/3.651.555.020	d/0,71%
SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	3.578.024.978	0,70 %
MONEDA SA AFI PARA PIONERO FONDO DE INVERSION	3.197.813.814	0,62 %
MBI CORREDORES DE BOLSA S A	3.099.157.216	0,60 %
MBI ARBITRAGE FONDO DE INVERSION	2.896.021.351	0,57 %
ITAU CORPBANCA CORREDORES DE BOLSA SA	2.841.261.231	0,55 %
CIA DE SEGUROS DE VIDA CONSORCIO NACIONAL DE SEGUROS SA	2.540.313.110	0,50 %
BOLSA ELECTRONICA DE CHILE BOLSA DE VALORES	2.410.189.018	0,47 %
BCI C DE B S A	2.392.464.749	0,47 %
THE BANK OF NEW YORK MELLON ADRS	2.385.273.500	0,47 %
CONSORCIO C DE B S A	2.355.984.326	0,46 %
INMOB E INVERSIONES BOQUINENI LTDA	2.353.758.526	0,46 %
CGB III SPA b/	1.800.000.000	0,35 %
AFP CAPITAL S A FONDO DE PENSION TIPO C	1.797.175.935	0,35 %
OTROS ACCIONISTAS MINORITARIOS	35.912.357.800	7,01 %
TOTAL	512.406.760.091	100,00 %
ITAÚ CORPBANCA ACCIONES DE PROPIA EMISIÓN		

a/ Sociedades que conforman la "Familia Saieh".

b/ Sociedades que conforman el grupo "Itaú Unibanco", controlador de Itaú Corpbanca.

c/ Incluye 508.725.981 de acciones de Cía. Inmobiliaria y de Inversiones Saga SpA bajo custodia.

d/ Incluye 3.651.555.020 de acciones de Saga III SpA bajo custodia.

Los mayores cambios en la propiedad accionaria del banco al 31 de diciembre de 2018 respecto del 31 de diciembre de 2017 fueron los siguientes:

Aumento en la participación accionaria en el banco

Nombre o Razón Social	Rut	Participación Accionario 2018		Participación Accionario 2017		Variación	
		Nº Acciones	% Particip.	Nº Acciones	% Particip.	Nº Acciones	%
Saga II Spa	76885271-5	7.000.000.000	1,3661	-	-	7.000.000.000	-
Banco Santander por cuenta de inv. extranjeros	97036000-k	30.227.340.977	5,8991	23.969.149.414	4,6778	6.258.191.563	26,11
Larrain Vial S.A corredora de bolsa	80537000-9	10.480.623.525	2,0454	6.767.755.931	1,3208	3.712.867.597	54,86
Saga II Spa	76901957-k	3.651.565.020	0,7126	-	-	3.651.555.020	-
Credicorp Capital S.A Corredores de Bolsa	96489000-5	6.118.994.071	1,1942	2.869.055.927	0,5599	3.249.935.144	113,28
The Bank of New York Mellon ADRS	59030820-k	2.385.273.500	0,4656	-	-	2.385.273.500	-
App Capital S.A fondo de pensión tipo C	98000000-1	1.797.175.935	0,3507	-	-	1.797.175.935	-
Itaú Corpbanca Corredores de Bolsa S.A	96665450-3	3.349.987.212	0,6538	1.890.835.420	0,3690	1.459.151.792	77,17
Inversiones Megeve dos Ltda.	76436000-1	1.454.573.312	0,2839	24.568.542	0,0048	1.430.004.770	5,820,47
Banchile ADM general de fondo S.A	96767630-6	1.030.972.910	0,2012	-	-	1.030.972.910	-
App Capital S.A fondo de pensión tipo B	98000000-5	953.792.227	0,1861	-	-	953.792.910	-
Moneda Corredores de Bolsa limitada	76615490-5	1.214.295.707	0,2370	374.211.843	0,0730	840.083.884	224,49

Disminución en la participación accionaria en el banco

Nombre o Razón Social	Rut	Participación Accionario 2018		Participación Accionario 2017		Variación	
		Nº Acciones	% Particip.	Nº Acciones	% Particip.	Nº Acciones	%
Compañía inmobiliaria y de inversiones Saga Spa	88202600-0	10.266.690.535	2,0036	20.918.245.555	4,0824	-10.651.555.020	-50,92
Deutsche Bank Trust Company Americas (ADRS)	47005322-4	-	0,0000	5.508.798.500	1,0751	-5.508.796.500	-100,00
Bolsa de comercio de Santiago bolsa de valores	90249000-0	4.408.160.981	0,8603	9.394.008.435	1,8333	-4.985.847.454	-53,07
Banco de Chile por cuenta de terceros no residentes	97004000-5	16.051.579.664	3,1326	21.005.216.649	4,0993	-4.963.636.885	-23,58
Banco Itaú Corpbanca por cta de inversionistas extranjeros	97023000-9	12.303.544.955	2,4011	14.855.609.437	2,8992	-2.562.064.482	-17,18
Moneda S.A AFI para pionero fondo de inversión	96684990-8	-	0,0000	1.708.710.397	0,3335	-1.708.710.397	-100,00
Inv Las Neves S.A	76681360-7	1.000.000.000	0,1952	1.890.725.224	0,3690	-890.725.224	-47,11
Fondo mutuo BTG Pactual Chile acción	96966250-7	64.667.009	0,0126	912.510.437	0,1781	-847.843.428	-92,91
Euroamerica C de B S.A	96899230-9	218.055.750	0,0426	975.893.382	0,1905	-757.837.632	-77,66
BCIC de B S.A	96519800-8	2.392.464.749	0,4669	2.895.637.765	0,5651	-503.173.016	-17,38
MBI Corredores de Bolsa S.A	96921130-9	3.099.157.218	0,6048	3.591.497.546	0,7009	-482.340.330	-13,71
Santander Corredores de Bolsa Limitada	96683200-2	3.578.024.975	0,6983	4.070.279.257	0,7943	-492.253.279	-12,09

8.1.1. Utilidades distribuibles

La Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de marzo de 2018 acordó distribuir, por concepto de dividendos, \$22.978.721.573, correspondientes al 40% de la utilidad del ejercicio 2017.

La siguiente tabla muestra los dividendos por acción distribuidos durante los últimos cinco años:

Banco	Año Cargo	Año Distribución	Utilidades	%	Utilidad Distribuida	Dividendo por Acción
			MM\$	Distribuido	MM\$	MM\$
Banco Itaú Chile	2013	2014	87.723	0%	0	-
Corpbanca	2013	2014	155.093	57%	88.403	0,259736004
Banco Itaú Chile	2014	2015	85.693	31%	26.448	18.447,50
Corpbanca	2014	2015 ^{a/}	226.260	50%	113.130	0,332384912
Corpbanca	Utilidades retenidas	2015 ^{a/}	239.860	100%	239.860	0,704728148
Banco Itaú Chile	2015	2016	104.336	50%	52.168	36.387,38
Corpbanca	2015	2016 ^{b/}	201.771	50%	100.886	0,296409834
Corpbanca	2015	2016 ^{b/}	201.771	UF 124.105	3.197	0,009391877
Itaú Corpbanca	2016	2017	2.059	30%	618	0,001205475
Itaú Corpbanca	2017	2018	57.447	40%	22.979	0,044844689

a/ El 13 de marzo de 2015, Corpbanca pagó un dividendo anual de \$0,33238491/acción (equivalente al 50% de las utilidades de 2014) y adicionalmente, pagó un dividendo especial de \$0,70472815/acción el 1 de julio de 2015 con cargo a sus utilidades retenidas.

b/ El 11 de marzo de 2016, Corpbanca pagó un dividendo anual de \$0,29640983/acción y, adicionalmente, pagó el remanente de UF 124.105 pendiente de distribución del dividendo especial aprobado por la Junta Extraordinaria de Accionistas del 26 de junio de 2015, pagado el 1 de julio de 2015 (\$0,00939188).

8.2. Estructura de Gobernanza

8.2.1. Nominación y selección de los miembros del Directorio

102-24

El Directorio de Itaú ejerce la administración del banco y está integrado de la siguiente forma:

11 Miembros titulares	2 Miembros suplentes
Designados por la Junta de Accionistas, conforme a lo dispuesto en la Ley número 18.046 sobre Sociedades Anónimas	
De estos, 5 Directores son independientes	8 Comités directivos

Nuestros accionistas tienen bajo su decisión la propuesta, selección y designación de los miembros del Directorio. Actualmente, no existe una política de designación de directores y los accionistas tienen la libertad de nominar a la persona que consideren apropiada, incorporando aspectos como experiencia y trayectoria profesional.

El proceso de designación y selección del Directorio se hace dando cumplimiento a lo establecido en la Ley sobre Sociedades Anónimas, la Ley General de Bancos, normas de la SBIF y los estatutos de Itaú. Adicionalmente, se establece que los directores durarán tres años en sus funciones, podrán ser reelegidos indefinidamente y se renovará en su totalidad al término de cada período.

En la primera sesión después de la Junta Ordinaria de Accionistas, el Directorio elige al Presidente y Vicepresidente. Los nombramientos se realizan por la mayoría de los directores asistentes con derecho a voto.

8.2.2. Directores independientes

El Directorio cuenta con directores independientes, según el artículo 50 bis de la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas.

Esta disposición establece que las Sociedades Anónimas Abiertas que tengan un patrimonio bursátil igual o superior al equivalente a UF 1.500.000y al menos un 12,5% de acciones emitidas con derecho a voto se encuentren en poder de accionistas que, individualmente, controlen o posean menos del 10% de estas, deberán designar un Comité de Directores.

Conforme a ello, Itaú se apega a la Ley 18.046, que exige a los directores independientes:

1. Que no se encuentren dentro de los últimos dieciocho meses en alguna de las circunstancias indicadas en los numerales 1 a 5 del inciso tercero.
2. Que sean propuestos por accionistas que representen el 1% o más de las acciones de la sociedad.
3. Poner a disposición del Gerente General una declaración jurada, señalando lo exigido en los numerales (i) a (iv) del inciso quinto del artículo 50 bis.

8.2.3. Nuestro Directorio

102-18, 102-22, 102-23

El Directorio sesiona ordinariamente una vez al mes y una vez al año es sometido a una encuesta de autoevaluación, en la que se considera su estructura, funcionamiento y desempeño, así como el desempeño de la administración y evaluación de riesgos.

Nuestra política de Gobierno Corporativo toma en consideración las disposiciones legales vigentes, y los principios de la OCDE y del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Además, y como un proceso interno, establece que sus principios clave en las relaciones con los grupos de interés son el respeto y la aplicación de la transparencia y la ética, más allá de las exigencias legales.

A través del esfuerzo permanente para la adopción de mejores prácticas, el Directorio ha logrado poner en vigor una serie de instancias y acciones institucionales que han fortalecido la toma de decisiones del banco. Con esto, ha conseguido hacer un control y gestión adecuada de los riesgos, con el propósito de crear valor sustentable.

El objetivo es que sus actuaciones y decisiones corporativas se desarrollen en un entorno de elevados estándares de gobierno corporativo, agregando valor a clientes y accionistas, promoviendo hábitos de respeto a las personas y contribuyendo a la adopción de acciones socioambientalmente responsables.

Composición del Directorio al 31 de enero de 2019⁵

Cargo	Nombre	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Independencia	Antigüedad en el órgano de gobierno	Relación con grupos sociales con representación insuficiente	Competencias económicas, ambientales y sociales	Representación de los grupos de interés
Presidente del Directorio	Jorge Andrés Saieh Guzmán	No ejecutivo	No	19 años y 10 meses	No	Ingeniero Comercial Universidad Gabriela Mistral, Máster en Economía y MBA, Universidad de Chicago	Designado por acuerdo conjunto entre Itaú Unibanco y Corpgroup
Vicepresidente del Directorio	Ricardo Villela Marino	No ejecutivo	No	2 años y 10 meses	No	Licenciado en Ingeniería, MBA en Sloan School of Management del MIT y Master en Harvard Business School	Designado por acuerdo conjunto entre Itaú Unibanco y Corpgroup
Director titular	Jorge Selume Zaror	No ejecutivo	No	14 años y 10 meses	No	Ingeniero Comercial Universidad de Chile, Máster en Economía, Universidad de Chicago	Designado por acuerdo conjunto entre Itaú Unibanco y Corpgroup
Director titular	Fernando Agud Dagach	No ejecutivo	No	21 años y 10 meses	No	Empresario	Designado por acuerdo conjunto entre Itaú Unibanco y Corpgroup
Director titular	Gustavo Arriagada Morales	No ejecutivo	Sí	8 años y 5 meses	Designación en virtud del artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas	Ingeniero Comercial Universidad de Chile	Independiente
Director titular	Caio Ibrahim David	No ejecutivo	No	1 mes	No	Ingeniero de la Universidade Mackenzie y postgraduado en economía y finanzas de la Universidad de São Paulo. Maestría en Contraloría de Universidad de São Paulo y MBA de la Universidad de Nueva York .	Designado por acuerdo del Directorio.

⁵ En sesión ordinaria celebrada con fecha 27 de noviembre de 2018, el Directorio de Itaú Corpbanca aceptó la renuncia de los Directores Eduardo Mazzilli de Vassimon y Boris Buvinic Guerovich, a partir del 31 de diciembre del mismo año, designándose como sus reemplazantes a contar del 1 de enero de 2019, a los señores Caio Ibrahim David y Milton Maluhy Filho, respectivamente. Dichos directores durarán en su cargo hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas.

Director titular	Milton Maluhy Filho	No ejecutivo	No	1 mes	No	Licenciado en Administración de Empresas de la Fundação Armando Álvares Penteado ("FAAP").	Designado por acuerdo del Directorio
Director titular	Andrés Bucher Cepeda	No ejecutivo	No	2 años	No	Ingeniero Civil Industrial Pontificia Universidad Católica de Chile, MBA en Wharton School, Universidad de Pennsylvania	Designado por acuerdo conjunto entre Itaú Unibanco y Corpgroup
Director titular	Pedro Samhan Escánder	No ejecutivo	Sí	2 años y 5 meses	Designación en virtud del artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas	Ingeniero Civil Industrial Universidad de Chile	Independiente
Director titular	Fernando Concha Ureta	No ejecutivo	Sí	2 años y 10 meses	Designación en virtud del artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas	Ingeniero Comercial Universidad Católica de Chile	Independiente. Representante de Moneda Asset Management
Director titular	Bernard Pasquier	No ejecutivo	Sí	1 año y 9 meses	IFC - Designación en virtud del artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas.	Administración de Empresas, Universidad de Montpellier, Francia; Máster en Administración Pública, Universidad de Harvard, Major in Business and Economic Development, Universidad de Harvard	Independiente, representante de IFC
Director suplente	José Luis Mardones Santander	No ejecutivo	Sí	5 años y 11 meses	Designación en virtud del artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas.	Ingeniero Civil Industrial Universidad de Chile, PhD Tufts University	Independiente
Director suplente	Diego Fresco Gutiérrez	No ejecutivo	No	9 meses	No	Contador Público Universidad de la República Oriental del Uruguay, Certified Public Accountant, Contador registrado en el Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo	Designado por acuerdo conjunto entre Itaú Unibanco y Corpgroup

8.2.4. Diversidad en el Directorio

405-1

La diversidad etaria y de nacionalidad es relevante a la hora de la nominación y selección de los miembros del Directorio. Al momento de votar, los antecedentes de los candidatos se encuentran a disposición de los accionistas, para que puedan considerar estas referencias en su selección.

Año	2017				2018			
Sexo	Hombre		Mujer		Hombre		Mujer	
Categoría	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directorio Itaú	13	100 %	0	0 %	13	100 %	0	0 %

Año	2017				2018			
Nacionalidad	Chilenos		Extranjeros		Chilenos		Extranjeros	
Categoría	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Extranjeros/Chilenos								
Directorio Itaú	10	77 %	3	23 %	8	62 %	5	38 %

Año	2017						2018					
Rango de edad	Menores de 30		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Menores de 30		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años	
Categoría	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directorio Itaú	0	0 %	3	23 %	10	77 %	0	0 %	3	23 %	10	77 %

Año	2017										2018									
Antigüedad	Menos de 3 años		Entre 3 y 6 años		Entre 6 y 9 años		Entre 9 y 12 años		Más de 12 años		Menos de 3 años		Entre 3 y 6 años		Entre 6 y 9 años		Entre 9 y 12 años		Más de 12 años	
Categoría	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directorio Itaú	8	62 %	1	8 %	1	8 %	0	0 %	3	23 %	8	62 %	1	8 %	1	8 %	0	0 %	3	23 %

8.2.5. Comités de apoyo al gobierno corporativo

102-18, 102-22

Nuestro Directorio cuenta con el apoyo de ocho comités del Directorio, constituidos según corresponde por directores, alta administración y asesores externos. Los miembros de estos comités, son designados por el Directorio.

Comité de Directores

De conformidad a lo establecido en el artículo 50 bis de la Ley número 18.046 sobre Sociedades Anónimas, el Comité de Directores debe estar integrado por tres miembros, la mayoría de los cuáles deberán ser directores independientes.

El Comité de Directores tiene por finalidad, además de las funciones específicas que le entrega la Ley, fortalecer la autorregulación del banco y demás entidades en el ámbito de su competencia. Esto permite hacer más eficiente el desempeño del Directorio, al incorporar una mayor fiscalización de las actividades que realiza la administración. También le corresponde adoptar los acuerdos necesarios en protección de los accionistas, especialmente los minoritarios, debiendo examinar los sistemas de compensaciones de ejecutivos y aprobar las transacciones relacionadas.

Composición del Comité de Directores al 31 de enero de 2019:

Nombre	Sexo	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Independencia	Cargos significativos y compromisos con ellos
Gustavo Arriagada Morales	Masculino	No ejecutivo	Sí	Director y Presidente del Comité de Directores
Fernando Concha Ureta	Masculino	No ejecutivo	Sí	Director y Miembro del Comité de Directores
Bernard Pasquier	Masculino	No ejecutivo	Sí	Director y Miembro del Comité de Directores
Pedro Samhan Escándar	Masculino	No ejecutivo	Sí	Director e Invitado Permanente del Comité de Directores

Informe Anual de Gestión del Comité de Directores

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5° del inciso 8 del artículo 50 bis de la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, el Comité de Directores ha emitido el siguiente informe anual de gestión al 31 de diciembre de 2018.

Durante el año 2018, el Comité de Directores sesionó en 12 oportunidades con el objeto de tratar, entre otros, los siguientes temas de su competencia.

- Examen y pronunciamiento sobre los estados financieros, anuales y trimestrales, en conjunto con el Comité de Auditoría.
- Propuesta de designación de auditor externo y de clasificadoras de riesgo.
- Revisión del plan de auditoría externa, en conjunto con el Comité de Auditoría.
- Revisión y aprobación de servicios adicionales de auditoría externa.
- Examen de política de operaciones con partes relacionadas.
- Examen de sistemas de compensación.

A continuación se da cuenta de las materias tratadas en el Comité de Directores, según cada sesión celebrada durante el año 2018.

1. Sesión Ordinaria N° 55 (30 de enero de 2018).
 - Aprobación Política de Operaciones con Partes Relacionadas (“OPR”)
 - Revisión del informe de gestión anual del Comité de Directores.
 - Seguimiento de acuerdos adoptados por el Comité de Directores.
2. Sesión Ordinaria N° 56 – Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría (26 de febrero de 2018).
 - Presentación de los auditores externos sobre los estados financieros anuales del banco.
 - Presentación de la gerencia corporativa de Planificación y Control Financiero sobre los estados financieros anuales del banco y sus notas.
 - Recomendación sobre mantener a PricewaterhouseCoopers como auditores externos y a Feller Rate y Standar & Poors Chile (“S&P Chile”) como clasificadoras de riesgo local para el ejercicio 2018.
3. Sesión Ordinaria N° 57– Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría (26 de marzo de 2018).
 - Presentación de los auditores externos y la gerencia corporativa de Planificación y Control Financiero sobre los estados financieros del banco full IFRS, para efectos de presentar el formulario 20-F ante la Securities and Exchange Commission (“SEC”).
4. Sesión Ordinaria N° 58 – Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría (06 de abril de 2018).
 - Presentación de los auditores externos y la gerencia corporativa de Planificación y Control Financiero sobre los estados financieros del banco full IFRS al 31 de diciembre de 2017.
 - Examen de los estados financieros del banco full IFRS al 31 de diciembre de 2017 y recomendación al Directorio para la aprobación de los mismos.
5. Sesión Ordinaria N° 59 – Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría (26 de abril de 2018).
 - Presentación de los auditores externos sobre revisiones limitadas y reporte *interoffice* y la gerencia corporativa de Planificación y Control Financiero sobre los estados financieros intermedios del banco al 31 de marzo de 2018.
 - Examen de los estados financieros intermedios del banco al 31 de marzo de 2018 y recomendación al Directorio para la aprobación de los mismos.
6. Sesión Ordinaria N° 60 – (14 de junio de 2018).
 - Presentación auditores externos sobre el plan de auditoría integrada del ejercicio 2018.
 - Presentación de la gerencia corporativa de Recursos Humanos sobre la implementación de la declaración de relacionados del Código de Conducta del banco.
7. Sesión Ordinaria N° 61 - Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría (26 de julio de 2018).
 - Presentación de los auditores externos sobre revisiones limitadas y reporte *interoffice* y la gerencia corporativa de Planificación y Control Financiero sobre los estados financieros intermedios del banco al 30 de junio de 2018.
 - Examen de los estados financieros intermedios del banco al 30 de junio de 2018 y recomendación al Directorio para la aprobación de los mismos.

8. Sesión Ordinaria N° 62 (28 de agosto de 2018).

- Presentación de la gerencia corporativa de Recursos Humanos y la subgerencia de Infraestructura sobre la implementación de la declaración de relacionados del Código de Conducta del banco.
- Aprobación modificaciones al procedimiento de contratación de proveedores del banco.
- Presentación de la gerencia de Contabilidad respecto a la Nota N°32 de los estados financieros del banco al 30 de junio de 2018 sobre operaciones con partes relacionadas.

9. Sesión Ordinaria N° 63 – Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría (29 de octubre de 2018).

- Presentación de Feller Rate y S&P Chile sobre la clasificación de riesgo del banco.
- Presentación de los auditores externos sobre revisiones limitadas y reporte *interoffice* al banco, al 30 de septiembre de 2018.
- Examen de los estados financieros del banco al 30 de septiembre de 2018 y recomendación al Directorio para la aprobación de los mismos.
- Aprobación de contratación de servicios adicionales de auditoría para el programa MTN.

10. Sesión Ordinaria N° 64 (23 de noviembre de 2018).

- Examen sobre los sistemas de compensación del banco.
- Presentación sobre el estado de implementación de la declaración de relacionados del Código de Conducta del banco
- Aprobación Acuerdo de Entendimiento entre el banco e Itaú BBA Colombia y de la celebración de un contrato de cesión de los derechos de crédito derivados del Contrato de Transacción a favor de Itaú Unibanco Nassau Branch.

11. Sesión Ordinaria N° 65 (18 de diciembre de 2018).

- Examen de operaciones entre Itaú Administradora General de Fondos e Itaú Unibanco S.A., y entre Itaú Administradora General de Fondos e Itaú USA Asset Management Inc.
- Examen del contrato de brokerage de acciones y de research entre Itaú Corredora de Bolsa e Itaú BBA.

En relación a la remuneración y los gastos del Comité de Directores, se informa que conforme lo acordado en la Junta Ordinaria de Accionistas del día 27 de marzo de 2018, cada director miembro e invitado reciba mensualmente el equivalente a 150 Unidades de Fomento, y el equivalente a 250 Unidades de Fomento para el Presidente del Comité. Adicionalmente, no existen gastos o egresos que informar del Comité, distintos de la dieta mensual de los participantes del mismo.

Relativo a las recomendaciones que propuso el Comité de Directores durante el año 2018, el referido Comité, junto con el Comité de Auditoría, acordaron proponer al Directorio para la posterior consideración de la Junta Ordinaria de Accionistas, que se mantuviese a la firma PriceWaterhouseCoopers como auditores externos del banco para el ejercicio 2018. Adicionalmente, con esa misma fecha, el Comité de Directores y el Comité de Auditoría acordaron proponer al Directorio la designación de las empresas Feller Rate Clasificadora de Riesgo Limitada y Standard & Poor's Ratings Chile Clasificadora de Riesgo Limitada como clasificadores de riesgo locales.

Comité de Auditoría

El propósito del Comité de Auditoría es vigilar la eficiencia de los sistemas de control interno del banco y el cumplimiento de sus reglamentos y demás normativas internas. Las referencias a control interno en estos estatutos deben ser entendidas, para fines de SOX, como el sistema de control interno para reporte financiero.

Además, este se encarga de supervisar los distintos aspectos que involucran la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos del banco, así como de vigilar atentamente el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen su práctica. También debe tener una clara comprensión de los riesgos que pueden significar para la institución los negocios que realice y su correspondiente mitigación.

Al menos dos miembros del Comité de Auditoría participan en el Directorio, comprometiendo así la responsabilidad de los directores del banco, tanto en las políticas de autocontrol que se establezcan y practiquen por la entidad, como en la observancia de la normativa legal y reglamentaria a la que está sujeta.

Todos los integrantes de este comité cumplen con los requisitos de independencia establecidos en Rule 10A-3 del Exchange Act de Estados Unidos.

El Comité de Auditoría debe reforzar y respaldar tanto la función de auditoría interna de Itaú (denominada Contraloría en la normativa de la SBI), como su independencia de la administración, y servir de vínculo y coordinador de las tareas entre la auditoría interna y los auditores externos, ejerciendo también de nexo entre estos y el Directorio.

Composición del Comité de Auditoría al 31 de enero de 2019:

Nombre	Sexo	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Cargos significativos y compromisos con ellos
Andrés Bucher Cepeda	Masculino	No ejecutivo	Director y Presidente del Comité de Auditoría
Gustavo Arriagada Morales	Masculino	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Auditoría
Juan Echeverría González	Masculino	No ejecutivo	Miembro del Comité de Auditoría
Diego Fresco Gutiérrez	Masculino	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Auditoría
Antonio de Lima Neto	Masculino	No ejecutivo	Miembro del Comité de Auditoría

Informe Anual de Gestión del Comité de Auditoría

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Capítulo 1-15 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, corresponde que el Comité de Auditoría informe a la Junta Ordinaria de Accionistas de Itaú Corpbanca respecto de las funciones cumplidos por el referido Comité durante el ejercicio 2018.

Por este motivo, el Comité de Auditoría ha emitido el siguiente informe anual de gestión al 31 de diciembre de 2018.

El Comité cumplió con las funciones establecidas en sus Estatutos. Los Estatutos del Comité consideran las atribuciones requeridas para cumplir con la normativa aplicable nacional así como las normativa aplicable para un *foreign private issuer* con acciones registradas en los Estados Unidos.

Entre ellas destacamos las siguientes actividades desarrolladas durante el año:

Gestión de riesgos por la Administración

- a) Se reunió con cada una de las gerencias corporativas del banco, y el Gerente General de cada filial, a fin de conocer la gestión de los riesgos relevantes para cada una de ellas, como los puntos de auditoría relativos a las mismas.
- b) Tomó conocimiento sobre los principales aspectos de la gestión de riesgos de ciberseguridad relacionados a la sociedad y se capacitó sobre esta materia.

Estados financieros

- c) Revisó y recomendó al Directorio, conjuntamente con el Comité de Directores, la aprobación de los Estados Financieros Intermedios Trimestrales Consolidados con sus respectivas Notas Explicativas al 30 de marzo, 30 de junio y 30 de setiembre de 2018, como también, en sesión del 26 de febrero de 2018, de los Estados Financieros Consolidados Anuales del banco y filiales al 31 de diciembre de 2017.
- d) Tomó conocimiento de las políticas contables significativas usadas para la preparación de los Estados Financieros por medio de presentaciones, efectuadas tanto por la administración como por los auditores externos.
- e) Se capacitó con asesores externos en materias contables relevantes como IFRS 9, concepto de *Credit Valuation Adjustment* ("CVA") y coberturas contables.

Auditoría interna

- f) Evaluó el desempeño de la Gerencia corporativa de Auditoría Interna durante el año 2017.
- g) Revisó y aprobó una nueva versión de la Política de Auditoría Interna.
- h) Conoció mensualmente el estado de avance del plan anual de auditoría interna para el año 2018. Asimismo, aprobó el plan de auditoría interna para el año 2019.
- i) Tomó conocimiento de los principales informes emitidos conforme al Plan de Auditoría Interna año 2018 y a requerimientos especiales, así como del seguimiento efectuado por Auditoría Interna a las observaciones de los trabajos de Auditoría Interna, de la auditoría externa y de la SBIF; los planes de acción propuestos y el estado de su posterior implementación.
- j) Tomó conocimiento de la coordinación de las tareas de auditoría interna con las revisiones de los auditores externos.
- k) Aprobó el presupuesto de la Gerencia corporativa de Auditoría Interna para el año 2019.

Auditoría externa

- l) Acordó recomendar al Comité de Directores la designación de Pricewaterhouse Coopers como auditores externos de la sociedad para el ejercicio 2018.
- m) Revisó y aprobó la propuesta sobre los alcances y honorarios de los auditores externos.
- n) Evaluó el desempeño del auditor externo durante el año 2017.

Otras actividades

- o) El Comité se reunió con el Presidente del Directorio y además, trimestralmente con el Gerente General del banco.
- p) Se reunió con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para conversar sobre la actuación de auditoría interna del banco.
- q) Recomendó al Directorio la aprobación de una nueva versión de los Estatutos del Comité de Auditoría.
- r) Recomendó al Comité de Directores las firmas clasificadores de riesgos
- s) Se reunió con las clasificadoras de riesgo local y tomó conocimiento de las evaluaciones efectuadas por las mismas;
- t) Tomó conocimiento de los resultados del proceso de Autoevaluación de Gestión del banco año 2018 y del informe emitido posteriormente.

- u) Acompaño las denuncias recibidas por el canal de denuncias establecido por el Comité (denuncias.fraudefinancierosx@itau.cl o por correspondencia) para asuntos de contabilidad, controles internos contables o auditoria dando conocimiento a las áreas responsables de la administración de denuncias recibidas sobre otras materias

Tomó conocimiento de las siguientes materias que son de competencia del Oficial de Cumplimiento: i) Ética y conducta; ii) Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo; y iii) Autoevaluación de sus riesgos estratégicos.

Comité de Gobierno Corporativo

Su propósito es constituirse como un órgano consultivo del Directorio, cuya finalidad es velar por la existencia y desarrollo de las mejores prácticas de gobierno corporativo para entidades financieras. Le corresponde evaluar las prácticas y políticas en ejecución, para lo que propone y hace diversas recomendaciones de mejoras al Directorio, velando constantemente por la debida implementación y aplicación de dichas prácticas y políticas de gobierno corporativo. El comité ejerce sus funciones respecto del banco, sus filiales y entidades en el exterior.

Composición del Comité de Gobierno Corporativo al 31 de enero de 2019:

Comité de Gobierno Corporativo	Sexo	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Cargos significativos y compromisos con ellos
Andrés Bucher Cepeda	Masculino	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Gobierno Corporativo
Ricardo Villela Marino	Masculino	No ejecutivo	Vicepresidente del Directorio y Miembro del Comité de Gobierno Corporativo
Caio Ibrahim David	Masculino	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Gobierno Corporativo
Milton Maluhy Filho	Masculino	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Gobierno Corporativo
Bernard Pasquier	Masculino	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Gobierno Corporativo
José Luis Mardones Santander	Masculino	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Gobierno Corporativo
Alejandro Ferreiro Yazigi	Masculino	No ejecutivo	Miembro del Comité de Gobierno Corporativo

Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho ("Comité de PLD")

El objetivo principal de este comité consiste en planificar y coordinar las actividades de cumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho; tomar conocimiento de la labor desarrollada por el Gerente de Cumplimiento, que ha sido designado como encargado de prevención conforme a la Ley número 20.393; y adoptar acuerdos tendientes a obtener mejorías en las medidas de prevención y control que este proponga.

Composición del Comité de PLD al 31 de enero de 2019:

Nombre	Sexo	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Cargos significativos y compromisos con ellos
Manuel Olivares Rossetti	Masculino	Ejecutivo	Gerente General y Miembro del Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho
Gustavo Arriagada Morales	Masculino	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho
Mauricio Baeza Letelier	Masculino	Ejecutivo	Gerente corporativo de Riesgos y Miembro del Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho
Christian Tauber Dominguez	Masculino	Ejecutivo	Gerente corporativo de Banca Mayorista y Miembro del Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho
Julián Acuña Moreno	Masculino	Ejecutivo	Gerente corporativo de Banca Minorista y Miembro del Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho
Cristián Toro Cañas	Masculino	Ejecutivo	Gerente corporativo Legal y Miembro del Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho
Sven Riehl	Masculino	Ejecutivo	Gerente de Compliance y Miembro del Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho

Comité de Cumplimiento

El objetivo principal del Comité de Cumplimiento es definir, promover y velar por un comportamiento con altos estándares de excelencia profesional y personal por parte de todos los colaboradores de Itaú, quienes en todo momento se han de guiar por los principios y valores corporativos que dan cuenta de su espíritu, filosofía y buenas prácticas en los negocios. Además, debe velar por la aplicación del modelo de cumplimiento normativo, en el marco de las definiciones establecidas por este comité, tomar conocimiento de la labor desarrollada por el gerente de Cumplimiento en estas materias, y adoptar acuerdos tendientes a mejorar las medidas de control que este proponga.

Composición del Comité de Cumplimiento al 31 de enero de 2019:

Nombre	Sexo	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Cargos significativos y compromisos con ellos
Manuel Olivares Rossetti	Masculino	Ejecutivo	Gerente General y Miembro del Comité de Cumplimiento
Gustavo Arriagada Morales	Masculino	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Cumplimiento
Cristián Toro Cañas	Masculino	Ejecutivo	Gerente corporativo Legal y Miembro del Comité de Cumplimiento
Mauricio Baeza Letelier	Masculino	Ejecutivo	Gerente corporativo de Riesgo y Miembro del Comité de Cumplimiento
Marcela Jiménez	Femenino	Ejecutivo	Gerente corporativa de Recursos Humanos y Miembro del Comité de Cumplimiento

Comité de Gestión y Talentos

El Comité de Gestión y Talentos fue constituido como un órgano asesor y consultivo en materias relativas a diversos aspectos vinculados con la gestión de personas y la administración de los recursos humanos del banco y las demás entidades que estén en el ámbito de su competencia.

Composición del Comité de Gestión y Talentos al 31 de enero de 2019:

Nombre	Sexo	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Cargos significativos y compromisos con ellos
Ricardo Villela Marino	Masculino	No ejecutivo	Vicepresidente del Directorio y Miembro del Comité de Gestión y Talentos
Milton Maluhy Filho	Masculino	Ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Gestión y Talentos
Caio Ibrahim David	Masculino	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Gestión y Talentos
Jorge Andrés Saieh	Masculino	No ejecutivo	Presidente del Directorio y Miembro del Comité de Gestión y Talentos
Fernando Aguad Dagach	Masculino	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Gestión y Talentos

Comité de Activos y Pasivos (Comité ALCO)

El Comité ALCO tiene como finalidad dar cumplimiento a las directrices financieras establecidas por el Directorio. Debe aprobar y hacer seguimiento a las estrategias financieras que guían al banco respecto de la composición de sus activos y pasivos, los flujos de ingresos y egresos y las operaciones con instrumentos financieros. Además, examina las alternativas disponibles para una toma de decisiones que permita asegurar la más alta y sostenible rentabilidad compatible con un nivel de riesgo financiero coherente a la naturaleza del negocio, las normas vigentes y los estándares vigentes y aplicables.

Composición del Comité ALCO al 31 de enero de 2019:

Nombre	Sexo	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Cargos significativos y compromisos con ellos
Manuel Olivares Rossetti	Masculino	Ejecutivo	Gerente General y Miembro del Comité ALCO
Jorge Andrés Saieh Guzmán	Masculino	No ejecutivo	Presidente del Directorio y Miembro del Comité ALCO
Jorge Selume Zaror	Masculino	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité ALCO
Pedro Silva Yrarrázaval	Masculino	Ejecutivo	Gerente corporativo de Tesorería y Miembro del Comité ALCO
Gabriel Amado de Moura	Masculino	Ejecutivo	Gerente corporativo de Finanzas y Miembro del Comité ALCO
Pedro Samhan Escándar	Masculino	No ejecutivo	Director e Invitado Permanente del Comité ALCO

Comité Superior de Crédito

El Comité Superior de Crédito tiene como objetivo aprobar las operaciones y materias sometidas a su conocimiento, bajo los límites y procedimientos definidos, asegurando la aplicación y cumplimiento de las Políticas de Riesgo Crediticio definidas por el banco y bajo estricta sujeción a la normativa vigente y aplicable.

Composición del Comité Superior de Crédito al 31 de enero de 2019:

Nombre	Sexo	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Cargos significativos y compromisos con ellos
Manuel Olivares Rossetti	Masculino	Ejecutivo	Gerente General y Miembro del Comité Superior de Crédito
Jorge Andrés Saieh Guzmán	Masculino	No ejecutivo	Presidente del Directorio y Miembro del Comité Superior de Crédito
Fernando Aguad Dagach	Masculino	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité Superior de Crédito
Mauricio Baeza	Masculino	Ejecutivo	Gerente corporativo de Riesgos y Miembro del Comité Superior de Crédito
Adriano Fernandes	Masculino	Ejecutivo	Gerente de Riesgo Mayorista y Miembro del Comité Superior de Crédito

8.2.6. Asistencia

Asistencia promedio del Directorio 2018	97,47%
--	---------------

La exigencia mínima de asistencia anual de los directores a las sesiones de Directorio es la exigida por el artículo 49 N°9, de la Ley General de Bancos. Esta disposición indica que el miembro del Directorio que, sin permiso de éste, dejare de concurrir a sesiones durante un lapso de tres meses, cesará en su cargo por esa sola circunstancia.

Adicionalmente, no existen limitaciones en los estatutos de Itaú ni en la legislación chilena con respecto al máximo de directorios o mandatos en los que un director puede participar.

	2017	2018
Número de directores con 4 o menos mandatos	7	6

La totalidad de las sesiones ordinarias y extraordinarias de Directorio que fueron celebradas durante 2018 tuvieron un quórum de asistencia del 97,47%.

Asistencia de directores a sesiones ordinarias y extraordinarias del Directorio

	Sesión Ordinaria de Directorio del 31 de enero de 2018	Sesión Ordinaria de Directorio del 28 de febrero de 2018	Sesión Ordinaria de Directorio del 28 de marzo de 2018	Sesión Ordinaria de Directorio del 24 de abril de 2018	Sesión Ordinaria de Directorio del 30 de mayo de 2018	Sesión Ordinaria de Directorio del 27 de junio de 2018
Número total de directores asistentes	11 de 11 (100%)	11 de 11 (100%)	11 de 11 (100%)	11 de 11 (100%)	11 de 11 (100%)	11 de 11 (100%)

	Sesión Ordinaria de Directorio del 1 de agosto de 2018	Sesión Ordinaria de Directorio del 29 de agosto de 2018	Sesión Ordinaria de Directorio del 25 de septiembre de 2018	Sesión Ordinaria de Directorio del 31 de octubre de 2018	Sesión Ordinaria de Directorio del 27 de noviembre de 2018	Sesión Ordinaria de Directorio del 19 de diciembre de 2018
Número total de directores asistentes	11 de 11 (100%)	11 de 11 (100%)	11 de 11 (100%)	11 de 11 (100%)	11 de 11 (100%)	11 de 11 (100%)

	Sesión Extraordinaria de Directorio del 26 de febrero de 2018	Sesión Extraordinaria de Directorio del 15 de marzo de 2018	Sesión Extraordinaria de Directorio del 6 de abril de 2018	Sesión Extraordinaria de Directorio del 26 de abril de 2018	Sesión Extraordinaria de Directorio del 26 de julio de 2018	Sesión Extraordinaria de Directorio del 29 de octubre de 2018
Número total de directores asistentes	10 de 11 (90,9%)	11 de 11 (100%)	10 de 11 (90,9%)	11 de 11 (100%)	10 de 11 (90,9%)	9 de 11 (81,8%)

Nota: Asistencia considera directores titulares.

8.2.7. Remuneraciones del Directorio y comités

102-35

Conforme a lo indicado por la Junta Ordinaria de Accionistas de Itaú, celebrada el 27 de marzo de 2018, se acordó que mensualmente, directores titulares y suplentes reciben un aporte equivalente a UF 100, el Vicepresidente UF 450 y el Presidente del Directorio UF 600.

La misma definición se tomó para los miembros del Comité de Directores. Sus remuneraciones mensuales ascendieron a UF 150 para directores miembros y a UF 250 para el Presidente. De esta forma, el presupuesto anual de remuneraciones del Directorio fue de UF 7.000 en 2018.

Adicionalmente, en la misma Junta se fijaron las dietas para los directores que participaron en los siguientes comités:

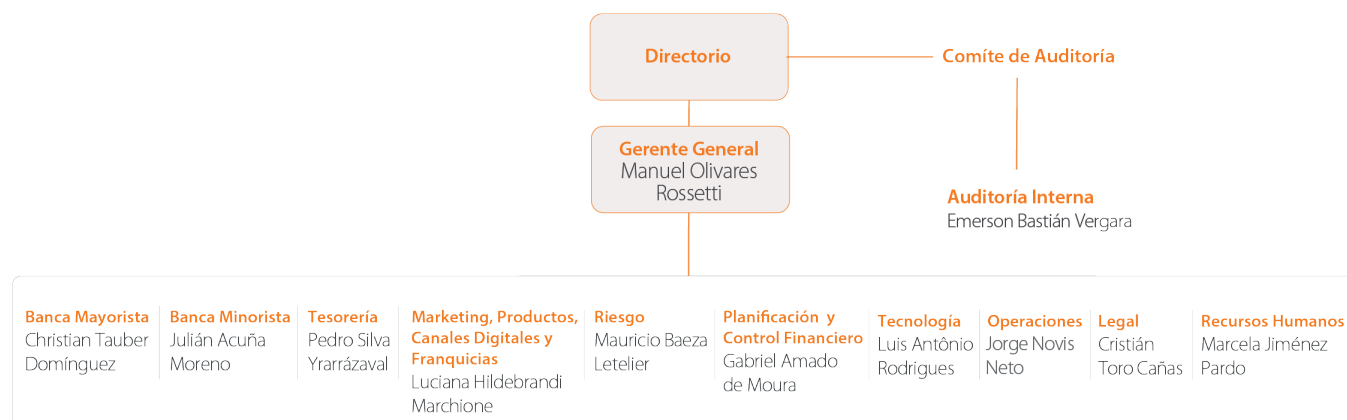
- Comité Superior de Crédito: UF 200 mensuales.
- Comité ALCO: UF 140 mensuales.
- Comité de Auditoría: UF 50 mensuales para cada miembro y UF 150 mensuales para su Presidente.
- Comité de Gobierno Corporativo: UF 50 mensuales.
- Comité de PDL: UF 50 mensuales.
- Comité de Cumplimiento: UF 50 mensuales.
- Comité de Gestión y Talentos: UF 50 mensuales.

En concepto de remuneraciones del Directorio y comités, durante 2018 se pagó un total de MM\$1.199.

8.3. Estructura organizacional y filiales

8.3.1. Ejecutivos

El organigrama de la administración de Itaú es el siguiente



Nota: Manuel Olivares Rossetti asumió como Gerente General de Itaú Corpbanca el 01 de enero de 2019.

Manuel Olivares Rossetti.

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile, con más de 30 años de experiencia en el negocio bancario a nivel local e internacional. Hasta julio de 2018 y durante seis años se desempeñó como gerente general de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile, luego de ocupar diversas posiciones en dicha entidad. Hasta julio de 2018 fue también presidente del directorio de Forum Servicios Financieros S.A. Anteriormente estuvo por 12 años desempeñándose en diversos cargos en Citibank, tanto en las oficinas de Santiago como de Nueva York. Actualmente es Vicepresidente del Centro de Formación Técnica INACAP y hasta diciembre de 2018 presidió la Comisión de Productividad de la Confederación de la Producción y del Comercio ("CPC"). En enero de 2019 asumió como Gerente General de Itaú Corpbanca y también como Presidente del Directorio de Itaú Corpbanca Colombia.

Acompañan al Gerente General en la administración superior del banco los siguientes ejecutivos:

Pedro Silva Yrarrázaval.

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile, Mba en la Universidad de Chicago. Desde octubre de 2006 ocupó el cargo de gerente de División Finanzas e Internacional en Corpbanca. Anteriormente, desde junio de 2003, se desempeñó como Gerente General de Corpbanca Administradora General de Fondos S.A. En 2016 asumió como gerente corporativo de Tesorería.

Marcela Jiménez Pardo.

Psicóloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Diplomado en Dirección Recursos Humanos, Universidad Adolfo Ibáñez. Ocupa el cargo de gerente corporativo de Recursos Humanos desde julio de 2012. Anteriormente, desde 2008, se desempeñó como jefa del Grupo Consultor Banca Global en el Banco de Chile.

Christian Tauber Domínguez.

Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Se desempeñó como director del Área Banca Empresas en Bbva. Ingresó a Banco Itaú Chile en octubre de 2007 como gerente Corporate Banking y en 2011 asumió como gerente de División Banca Corporativa de Itaú Chile. Desde 2016 es gerente corporativo de Banca Mayorista.

Gabriel Amado de Moura.

MBA de Wharton School de la Universidad de Pennsylvania, Estados Unidos. Tiene más de 20 años de experiencia en gestión de activos, riesgos y fusiones y adquisiciones. Desde el año 2000 está en el conglomerado y se convirtió en director y asociado de Itaú Unibanco en 2010. También ha sido Chief Investment Officer (CIO) de los negocios de vida y seguros del grupo, endowments, fundaciones y fondos de pensión, así como responsable del planeamiento financiero en el directorio general mayorista y también Chief Risk Officer (CRO) del área Wealth Management & Services ("WMS"). En 2016 asumió como gerente corporativo de Finanzas.

Luis Antônio Rodrigues.

Postgraduado en Administración de Empresas de la Fundación Getulio Vargas, Executive Leadership Development Program - IMD. Director de Itaú Unibanco desde 2004, socio desde 2010 y Director Ejecutivo a partir de 2011. Comenzó su trayectoria en la organización hace 32 años y, desde el área de tecnología, participó en todas las fusiones y adquisiciones realizadas por el banco –Banco Francês e Brasileiro, Banerj, Bemge, Banestado y BankBoston–, así como también cumplió un papel fundamental en la integración de los sistemas de Itaú y Unibanco. En 2016 asumió como gerente corporativo de Operaciones y Tecnología y desde octubre de 2017 ocupa el puesto de gerente corporativo de Tecnología, después de que se separaran las áreas de Operaciones y Tecnología.

Luciana Hildebrandi Marchione.

Administradora de Empresas especializada en Marketing y MBA en Gestión Comercial de la Fundación Getulio Vargas. Ingresó a Itaú Unibanco en el año 2005, asociada desde 2015, desempeñándose como superintendente de Planeamiento Comercial Itaú Uniclass, y superintendente Comercial Itaú Uniclass Digital, hasta que en 2016 asumió como vicepresidente de Producto, Franquicia y Digital en Colombia. En enero de 2019 asumió como gerente corporativo de Marketing, Productos, Canales Digitales y Franquicias en Itaú Corpbanca.

Cristián Toro Cañas.

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Master en Derecho de New York University School of Law. En 1999 hizo una pasantía en la firma de abogados Shearman & Sterling, Nueva York. Posteriormente, trabajó más de 10 años en Citibank Chile, desempeñándose desde mayo de 2004 a 2008 como fiscal, año en el que ingresó a Lan Airlines como vicepresidente Legal manteniendo este mismo rol tras la fusión. En 2016 asumió como gerente corporativo del área Legal de Itaú.

Mauricio Baeza Letelier.

Ingeniero Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Tiene 30 años de experiencia en la banca y ha ocupado diversos cargos ejecutivos en las gerencias de riesgo de bancos locales. Durante 5 años, hasta abril de 2016, se desempeñó como gerente de Riesgos Corporativos del Banco de Chile y ha tenido un papel de liderazgo en el Comité de Riesgo de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. En octubre de 2016 asumió como gerente corporativo de Riesgo.

Julián Acuña Moreno.

Contador Auditor de la Universidad Diego Portales. Tiene experiencia en la banca nacional e internacional, desempeñándose como gerente de División Comercial en Chile y en Colombia, en Banco Santander Chile y Banco Santander Colombia respectivamente. En septiembre de 2016 asumió como gerente corporativo de Banca Minorista.

Jorge Novis Neto.

Ingeniero Civil, MBA de Harvard Business School y Master of Science en Finanzas. Trabajó en Itaú Unibanco desde el año 2014 y se incorporó a Itaú Corpbanca en mayo de 2017 a cargo de Planificación Estratégica y luego, Calidad. En abril de 2018 asumió como gerente corporativo de Operaciones.

Emerson Bastián Vergara.

Contador Auditor de la Universidad de Chile y Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Adolfo Ibáñez. Con anterioridad fue socio de Deloitte Chile en prácticas de gobernabilidad, regulación y estrategias de riesgo. En abril de 2017 asumió como gerente corporativo de Auditoría Interna.

8.3.2. Remuneraciones de los ejecutivos

102-35

La remuneración total percibida durante 2018 por la plana ejecutiva⁶ ascendió a la suma de MM\$22.185.

8.3.3. Sociedades y Gerentes Generales

Itaú Corpbanca cuenta con las siguientes filiales:

	Filial	Gerente General
Chile	Itaú Asesorías Financieras S.A.	Rodrigo Jordán
	Itaú Corredores de Bolsa Limitada	Felipe Hurtado
	Itaú Administradora General de Fondos S.A.	Wagner Guida
	Itaú Corredores de Seguros S.A.	Arturo Achondo
	Recaudaciones y Cobranzas Limitada	Angelo Gambini
	Corplegal S.A	Fernando Vargas
Exterior	Itaú Corpbanca New York Branch	Joaquín Rojas
	Itaú Corpbanca Colombia S.A.	Alvaro Pimentel
	Itaú Securities Services Colombia S.A. Sociedad Fiduciaria	María Susana Montero
	Itaú Comisionista de Bolsa Colombia S.A.	Félix Buendía
	Itaú Corredor de Seguros Colombia S.A.	Ernesto Sierra
	Itaú Asset Management Colombia S.A. Sociedad Fiduciaria	Camila Vázquez
	Itaú (Panamá) S.A.	José Carlos Arias
	Itaú Casa de Valores S.A.	Federico Sorzano

⁶ La plana ejecutiva está compuesta por los colaboradores del banco con cargo nivel subgerente hacia arriba.

9. Anexos

9.1. Acerca de esta memoria

102-10, 102-45, 102-48, 102-49, 102-52

Para dar cuenta de la gestión integral 2018 del banco, se decidió publicar la primera Memoria Integrada de Itaú en Chile, que reúne en un solo documento la información financiera, así como social y ambiental de la organización.

Este informe contiene datos relevantes sobre la gestión correspondiente al periodo 2018, expresada bajo estándares internacionales de reportabilidad como el IIRC y los Nuevos Estándares GRI, en su opción de conformidad esencial.

Dando cumplimiento al principio de comparabilidad exigido por GRI, se incluyen también datos de 2017, pero no se incorpora información anterior. Esto, porque en 2016 se llevó a cabo la fusión del banco y dicha información no resulta comparable con los dos periodos posteriores.

Durante 2018 no hubo cambios ni reexpresión de la información reportada el año 2017. Cualquier cambio en el alcance o método de cálculo de alguna información en particular, fue especificado ya en el propio documento.

Si bien Estados Financieros consolidan la operación del banco y sus filiales en Chile y el extranjero, la cobertura de la información no financiera de esta memoria es local, tomando sólo las operaciones del banco y sus filiales en Chile.

Así, las entidades incluidas en esta memoria son:

1. Itaú Corpbanca S.A.
2. Itaú Asesorías Financieras S.A.
3. Itaú Corredores de Seguros S.A.
4. Itaú Corredores de Bolsa Limitada
5. Itaú Administradora General de Fondos S.A.
6. Recaudaciones y Cobranzas Limitadas
7. Corplegal S.A.

9.1.1. Metodología

102-43, 102-51, 102-54

Para el informe publicado en 2017, se realizó un extenso ejercicio de materialidad, el cual fue validado por un panel independiente de expertos.

Durante 2018, y en conformidad con lo requerido para dar cumplimiento a los Nuevos Estándares GRI, se decidió mantener dicho estudio, incorporando un ejercicio de validación y actualización de los temas materiales en base a una exhaustiva revisión secundaria, una amplia consulta interna y un proceso de validación que incluyó nuevamente un panel de expertos y al Comité de Sustentabilidad.

El estudio de materialidad Itaú 2017 contempló:

- Revisión de material secundario a partir de diversas fuentes de información para conocer el estado de la industria, tendencias y temas relevantes.
- Consulta interna a ejecutivos y clientes.
- Definición de temas materiales.
- Validación de los temas materiales a través de un panel de expertos.

Para actualizar el estudio de materialidad 2017, se realizó:

- Extensa revisión de material secundario interno y externo del banco.
- Consulta interna dirigida a ejecutivos y colaboradores de la empresa, indagando de manera exhaustiva en la relevancia y gestión de las temáticas identificadas en el estudio de materialidad 2017. Para ello se realizaron 33 entrevistas a ejecutivos del banco, de las cuales 12 corresponden a los gerentes corporativos:

- Gerente General
- Gerente corporativo de Banca Mayorista
- Gerente corporativo de Banca Minorista
- Gerente corporativo de Tesorería
- Gerente corporativo de Finanzas
- Gerente corporativo de Marketing, Productos y Canales Digitales
- Gerente corporativo de Riesgo
- Gerente corporativo de Planificación Estratégica
- Gerente corporativo de Tecnología y Administración
- Gerente corporativo de Legal
- Gerente corporativo de Recursos Humanos
- Gerente corporativo de Auditoría Interna

Como resultado de este proceso de actualización se obtuvo un listado de 9 temas materiales para 2018, los cuáles se enumeran a continuación:

1. Prevención y cumplimiento normativo
2. Atracción y retención de talentos
3. Desempeño económico
4. Gestión sustentable de proveedores
5. Evaluación de riesgo socioambiental
6. Satisfacción de clientes
7. Ciberseguridad y privacidad del cliente
8. Banca digital
9. Aportes a la comunidad

9.1.2. Materialidad

102-44, 102-46, 102-47, 103-1

Tema material	Límite	Indicador	Nuestra Manera	ODS	Pacto Global
Capítulo: Con el cliente en el centro					
Satisfacción de clientes	El impacto ocurre dentro de la organización y afecta a clientes.	Indicador propio: Puntajes en mediciones de satisfacción de clientes (NPS y Servitest).	Fanáticos de la performance.	-	Principio 10
Banca digital	El impacto ocurre dentro de la organización y afecta a clientes.	Indicador propio: Mejoras implementadas para la banca digital.	Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente.	-	Principio 9
Prevención y cumplimiento normativo	El impacto ocurre dentro de la organización y en la industria, afectando a clientes.	Indicador propio: Descripción y análisis de nuevas regulaciones.	La ética es innegociable.	-	Principio 1 Principio 2
Ciberseguridad y privacidad de los datos del cliente	El impacto ocurre dentro y fuera de la organización y afecta a clientes.	Contenido 418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente.	-La ética es innegociable. -Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente.	-	-
Capital financiero					
Desempeño económico	El impacto ocurre dentro de la organización, afectando a accionistas.	Indicador propio: Desempeño económico 2018.	Fanáticos de la performance.	ODS 8	-
Capital Social y relacional					
Aportes a la comunidad	El impacto ocurre fuera de la organización y afecta a la sociedad.	Indicador propio: Programas destacados de aportes a la comunidad.	Las personas son todo para nosotros.	ODS 11 ODS 4	-

Capital ambiental					
Evaluación de riesgos socioambientales	El impacto ocurre dentro y fuera de la organización y afecta a clientes.	Indicador propio: Cantidad de clientes evaluados según cuestionarios socioambientales.	La ética es innegociable.	ODS 12	Principio 1 Principio 2 Principio 7 Principio 8
Capital manufacturado					
Gestión sustentable de proveedores	El impacto ocurre dentro y fuera de la organización y afecta a clientes y proveedores.	Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales.	Fanáticos de la performance.		Principio 2 Principio 4 Principio 5
Capital humano					
Atracción y retención de talentos	El impacto ocurre dentro de la organización, afectando a colaboradores.	Contenido 404-1: Media de horas de formación al año por empleado.	Las personas son todo para nosotros.	ODS 5	Principio 6

9.2. Carta de Panel de Expertos y verificación externa

102-56, 102-42

9.2.1. Proceso de validación: panel de expertos

Con el objetivo de dar mayor transparencia al proceso de elaboración de la primera Memoria Integrada Itaú 2018, se invitó a expertos -representantes de distintas áreas de la sustentabilidad- a revisar y validar la materialidad del presente documento, como también la estructura del informe.

La tarea del panel fue participar del proceso de actualización de la materialidad y la estructura de la Memoria Integrada Itaú 2018, a través de una presentación en profundidad de la metodología y temas seleccionados, comentando cada una de las materias.

El panel de expertos estuvo compuesto por ocho representantes de diversas entidades invitadas por Itaú, para contar con una mirada amplia respecto de la sustentabilidad. Los miembros del panel fueron:

- Hayley Baker, Senior Research de Corporate Citizenship.
- Margarita Ducci, Directora Ejecutiva de Pacto Global.
- David Falcón, Director Risk Advisory y Sustentabilidad de Deloitte.
- Álvaro Gallegos, Vicepresidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile ("Conadecus").
- Stefan Larenas, Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios ("Odecu").
- Juan Esteban Laval Z., Fiscal de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile ("ABIF").
- Felipe León, Director Ejecutivo de Diario Sustentable.
- Nicolás Majluf, Profesor Emérito de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
- El trabajo se centró en cuatro objetivos:
- Conocer y evaluar la actualización de la materialidad 2017 de Itaú.
- Incorporar una visión externa y experta de sustentabilidad durante el proceso.
- Conocer y evaluar la estructura de la Memoria Integrada Itaú 2018, opinando respecto a la presentación y orden de los temas.
- Aportar recomendaciones y potenciales mejoras para ser incorporadas durante el proceso y en futuras Memorias Integradas de Itaú.

Metodología

En primera instancia, el panel de expertos se llevó a cabo durante una sesión realizada el día 29 de noviembre de 2018 en Itaú, donde se presentó el proceso de actualización de materialidad 2017, incorporando de este modo: contexto de la industria y tendencias, resultados de la consulta interna, temas materiales y estructura de la Memoria Integrada 2018.

En segunda instancia, el panel discutió las fortalezas, debilidades y recomendaciones para incluir en el documento, las cuales serán incorporadas al desarrollo del proceso y a la Memoria Integrada 2018.

CARTA ACUERDO

PANEL DE EXPERTOS

Materialidad y Estructura Memoria Integrada Itaú 2018

El panel de expertos para la Memoria Integrada Itaú se reunió con fecha 29 de noviembre de 2018, con el propósito de presentar sus comentarios y recomendaciones sobre la relevancia de las materias a incluir en la Memoria Integrada 2018, como también sobre la idoneidad de su estructura. El panel, conformado por expertos independientes, que aportaron con diversidad de miradas en sustentabilidad, concluyó que la metodología utilizada es adecuada tanto para la objetividad en la selección de los temas como para la estructuración del documento.

En relación a ello, las principales fortalezas del proceso de materialidad 2017 actualizado de Itaú son las siguientes:

- El ejercicio de revisión de la industria nacional e internacional en materia de sostenibilidad que ha desarrollado Itaú.
- La actualización de la materialidad atingente al escenario 2018 del banco.
- La transparencia del proceso a la hora de presentar información sobre áreas de mejora de la gestión del banco.
- El ejercicio de verificación de la información no financiera, para seguir el estándar de la industria a nivel internacional.
- El proceso de materialidad incorpora como temática la ciberseguridad, un ámbito fundamental en la industria bancaria y de interés nacional.

Los principales desafíos en los que el banco debiera enfocar el perfeccionamiento de futuras ediciones del informe, diferenciando en dos ámbitos, son los siguientes:

Criterios metodológicos

- Integrar correctamente los temas financieros con las materias en sostenibilidad a través de este nuevo documento llamado Memoria Integrada.
- Incorporar indicadores pertinentes que ofrezcan información relevante para los grupos de interés que reciban el documento y que efectivamente den cuenta de manera cuantitativa de los temas presentados como materiales, para así identificar avances.
- Incluir un resumen ejecutivo donde se presenten las principales cifras de gestión financiera y de sostenibilidad, identificando dónde se encontrará la información adecuada según la nueva estructura.
- Contar con una estructura de documento que combine, de manera explícita, la información financiera con la información de sostenibilidad de la organización, de manera que el documento refleje transversalmente el concepto de “buena empresa”.

Criterios de contenidos

- Relevar los temas materiales “cumplimiento normativo” y “ciberseguridad”, ya que estos fueron los que generaron mayor profundidad en la discusión.
- Considerar el equilibrio como un principio fundamental en los reportes de sustentabilidad. Y para ser reflejado, se solicita incorporar aspectos conflictivos o desafíos pendientes como organización. Esto no debe estar basado solo en los logros sino que debe, además, incorporar brechas que requieran mejoras en el mediano y largo plazo.
- Desarrollar herramientas comunicacionales diferenciadas para que los grupos de interés encuentren con facilidad los contenidos referidos a ellos.

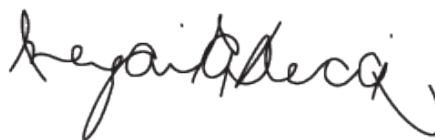
Sobre los temas materiales en específico que el panel recomendó incorporar, se encuentran:

- Nueva Ley del Sernac y la discusión de la Ley de Protección de Datos, como parte de los contenidos referentes al tema material “Prevención y cumplimiento normativo”.
- Acuerdo en el cambio de nombre del tema material “Experiencia de Clientes” por “Satisfacción de Clientes”, obedeciendo a la especificidad de la información que Itaú busca relevar.
- Acuerdo en la eliminación del tema material “Libertad de asociación y negociación colectiva”, ya que no existieron procesos de negociación durante 2018.
- Acuerdo en la eliminación del tema material “Cultura Itaú”, ya que daba cuenta de un periodo específico en materia de cultura interna post fusión.
- Acuerdo en la fusión de los dos temas materiales referentes a proveedores en un solo tema material llamado “Gestión de proveedores”.

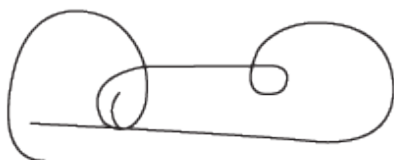
Lo planteado anteriormente fue acordado por el Panel de Expertos en forma conjunta, por lo que los miembros de esta instancia proceden a firmar la presente Carta Acuerdo.



Hayley Baker,
Senior Research
Corporate Citizenship



Margarita Ducci
Directora Ejecutiva
Pacto Global Chile



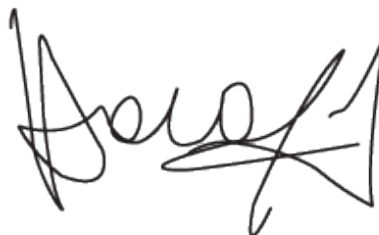
David Falcón
Director Risk Advisory y
Sustentabilidad Deloitte



Álvaro Gallegos
Vicepresidente
Corporación Nacional de Consumidores y
Usuarios
Conadecus



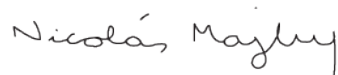
Stefan Larenas
**Presidente Organización
de Consumidores y
Usuarios Odecu**



Juan Esteban Laval
**Fiscal Asociación de Bancos
e Instituciones Financieras**



Felipe León
**Director
Diario Sustentable**



Nicolás Majluf
**Profesor Emérito Pontificia
Universidad Católica de Chile**



EY Chile
Avda. Presidente
Riesco 5435, piso 4,
Santiago

Tel: +56 (2) 2676 1000
www.eychile.cl

Informe de Verificación Limitada Independiente de la Memoria Integrada 2018 de Itaú Corpbanca

**Señores
Presidente y Directores
Itaú Corpbanca
Presente**

Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada e independiente de los contenidos de información y los datos presentados en la memoria integrada 2018 de Itaú Corpbanca, la cual tiene por alcance temporal el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018. Toda información fuera de este periodo no fue parte de la verificación.

La preparación de la memoria integrada en ámbitos de sostenibilidad, la información y las afirmaciones contenidas, la definición del alcance de la memoria, la gestión y el control de los sistemas de información que proporcionan los datos reportados, son de exclusiva responsabilidad de la Administración de Itaú Corpbanca.

Estándares y procedimientos de verificación

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo a la norma de verificación internacional para auditorías de información no financiera ISAE 3000, establecida por el International Auditing and Assurance Board de la International Federation of Accountants, y el estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI).

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- ▶ Verificar que la información y los datos presentados en la Memoria Integrada 2018 de Itaú Corpbanca estén debidamente respaldados por evidencias.
- ▶ Determinar que Itaú Corpbanca haya elaborado su Memoria Integrada 2018 conforme a los indicadores de desempeño y los principios del estándar GRI.
- ▶ Confirmar el nivel de aplicación declarado (Esencial o Exhaustivo) por Itaú Corpbanca a su Memoria Integrada 2018, según estándar GRI.

Procedimientos realizados

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y Unidades de Itaú Corpbanca, involucradas en el proceso de elaboración de la memoria, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo tales como:

- ▶ Entrevistas a personal clave de Itaú Corpbanca.
- ▶ Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Itaú Corpbanca.
- ▶ Revisión de fórmulas y cálculos asociados a información cuantitativa mediante re-proceso de datos.
- ▶ Revisión de la redacción de la Memoria Integrada 2018, asegurando que no se induzca a error o duda respecto a la información presentada.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en los párrafos anteriores, y corresponde a una verificación de alcance limitado, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. Por defecto, no aplicamos procedimientos de verificación extendidos, cuyo objetivo es expresar una opinión de verificación externa sobre la Memoria Integrada 2018 de Itaú Corpbanca. En consecuencia, no expresamos una opinión.

Conclusiones

Sujetos a las limitaciones del alcance señaladas anteriormente, y basados en nuestro trabajo de verificación limitada independiente de la Memoria Integrada 2018 de Itaú Corpbanca, concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que:

- ▶ La información y los datos publicados en la Memoria Integrada 2018 de Itaú Corpbanca no están presentados de forma correcta.
- ▶ La Memoria Integrada 2018 de Itaú Corpbanca no haya sido elaborada en conformidad con la versión estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI.
- ▶ La opción declarada por Itaú Corpbanca no cumple con los requisitos para tal nivel, de acuerdo a lo establecido en la norma de aplicación GRI versión estándar.

Recomendaciones de mejora

Sin que incidan en nuestras conclusiones con base en el alcance limitado de la verificación; hemos detectado ciertas oportunidades de mejora la Memoria Integrada 2018 de Itaú Corpbanca. Estas oportunidades de mejoras se detallan en un informe de recomendaciones separado, presentado a la Administración de Itaú Corpbanca.

Saludamos atentamente a usted,

EY Consulting SpA.

Eduardo Valente Neto

18 de Febrero de 2019
I-0093/19

9.3. Índice GRI

102-55

Categoría de indicadores	Tipo de indicador	Código	Contenido	Número de página
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la Organización	Contenido 102-1	Nombre de la organización	5
		Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	15
		Contenido 102-3	Ubicación de la sede	5
		Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones	12
		Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica	5
		Contenido 102-6	Mercados servidos	12
		Contenido 102-7	Tamaño de la organización	16
		Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	96
		Contenido 102-9	Cadena de suministro	25
		Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	135
		Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución	85
		Contenido 102-12	Iniciativas externas	78
		Contenido 102-13	Afiliación a asociaciones	78
	Estrategia	Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8, 10
		Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	36
	Ética e integridad	Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	20
		Contenido 102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	21
	Gobernanza	Contenido 102-18	Estructura de gobernanza	118, 122
		Contenido 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	118, 122
		Contenido 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	118
		Contenido 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	117
		Contenido 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	79
		Contenido 102-35	Políticas de remuneración	131, 134

Participación de los grupos de interés	Contenido 102-40	Lista de grupos de interés	77
	Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	16
	Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	128
	Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	135
	Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	137
Prácticas para la elaboración de informes	Contenido 102-45	Entidades incluídas en los estados financieros consolidados	135
	Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	137
	Contenido 102-47	Lista de los temas materiales	137
	Contenido 102-48	Reexpresión de la información	135
	Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	135
	Contenido 102-50	Periodo objeto del informe	5
	Contenido 102-51	Fecha del último informe	135
	Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	135
	Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	5
	Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	135
	Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	144
	Contenido 102-56	Verificación externa	139, 143

Temas materiales

Satisfacción de clientes

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	137
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	27
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 1	Satisfacción de clientes	27

Banca digital

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	137
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	28
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 2	Funcionalidades de Banca Digital destacadas	28

Ciberseguridad y privacidad de los datos del cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	137
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	31
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	31
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 3	Medidas tomadas ante la ciberseguridad y privacidad de los datos del cliente	31
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	Privacidad del cliente	Contenido 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	31
Prevención y cumplimiento normativo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	137
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	32
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 4	Regulaciones del mercado	32
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	138
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	58
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	58
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 5	Volúmenes de la actividad	58
Aportes a la comunidad				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	138
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	79
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	79
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 6	Tipos y montos de contribuciones	79
GRI 413: Comunidades locales 2016	Comunidades locales	Contenido 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	79
Evaluación de riesgos socioambientales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	138
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	85
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	85
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 7	Descripción de la política de Riesgos Socioambientales	85
Gestión sustentable de proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	138
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	92
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	Prácticas de adquisición	Contenido 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	92

GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	Evaluación social de proveedores	Contenido 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	92
Atracción y retención de talentos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	138
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	105
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	105
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 8	Iniciativas para la atracción de talentos	105
Otros indicadores				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	96, 121
GRI 401: Empleo 2016	Empleo	Contenido 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	98
		Contenido 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	100
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Formación y enseñanza	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	107
		Contenido 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	107
		Contenido 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	111
GRI 205: Anticorrupción 2016	Anticorrupción	Contenido 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	24
GRI 302: Energía 2016	Energía	Contenido 302-1	Consumo energético dentro de la organización	88
		Contenido 302-4	Reducción del consumo energético	88
GRI 303: Agua 2016	Agua	Contenido 303-1	Extracción de agua por fuente	88
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	104