



Memoria
integrada
2019

1. Bienvenidos a Itaú	8
1.1. Palabras del Presidente	9
1.2. Palabras del Gerente General	11
1.3. Itaú en una mirada	13
1.4. Itaú, hecho para ti	14
1.4.1. Nuestra historia.....	14
1.4.2. Productos, servicios y soluciones financieras.....	15
1.4.3. 2019: Un año desafiante	16
1.5. Banca responsable	18
2. Con el cliente al centro	20
2.1. Nuestra Manera	22
2.1.1. Las personas tienen el poder de transformar el mundo	23
2.1.2. La ética como prioridad	23
2.1.3. Cumplimiento normativo	27
2.2. Valor compartido.....	31
2.2.1. Nuestro modelo de negocio	31
2.3. Trabajamos con y para el cliente.....	31
2.3.1. Nuestros clientes	31
2.3.2. Lo mejor para nuestros clientes	32
2.3.3. Transformación digital.....	35
2.4. Riesgos y oportunidades.....	39
2.4.1. La cultura de riesgo Itaú	39
2.4.2. Clasificación de riesgo.....	42
2.4.3. Gestión de riesgos.....	45
3. Capital humano	55
3.1. Un banco hecho por personas.....	57
3.1.1. Rotación, antigüedad y nuevas contrataciones	59
3.1.2. Diversidad e inclusión	60
3.2. Gestión del compromiso	63
3.2.1. Nuestros beneficios	63
3.2.2. Comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores.....	64
3.2.3. Salud y seguridad laboral	68
3.2.4. Clima laboral	69
3.3. Gestión del talento	71
3.3.1. Atracción y retención de talentos.....	71
3.3.2. Capacitaciones.....	72
3.3.3. Evaluación de desempeño.....	78
4. Capital social y relacional	79
4.1. Nuestros grupos de interés.....	81
4.2. Membresías y alianzas	82
4.3. Política de Sustentabilidad	82
4.3.1. Comisión de Sustentabilidad.....	83
4.4. Impacto Social	83
4.5. Inclusión y educación financiera	86
5. Capital ambiental	87
5.1. Adaptación al cambio climático.....	89
5.2. Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	89
5.3. Nuestra gestión ambiental.....	90
5.3.1. Energía y emisiones.....	90

5.3.2. Gestión de nuestros residuos	91
6.Capital manufacturado	92
6.1. Nuestra cadena de suministro.....	94
6.2. Trabajamos junto a nuestros proveedores	95
6.2.1. Evaluación de proveedores	96
6.2.2. Plazos de pago a proveedores.....	98
7.Capital financiero	99
7.1. Contexto macroeconómico internacional y local.....	101
7.1.1. Entorno económico y financiero mundial.....	101
7.1.2. Entorno económico y financiero en Chile	101
7.1.3. Entorno económico y financiero en Colombia	103
7.2. Contexto y evolución del sistema bancario chileno	104
7.3. Desempeño económico.....	109
7.3.1. Volúmenes de la actividad.....	109
7.3.2. Estructura de financiamiento.....	112
7.3.3. Adecuación de capital.....	113
7.3.4. Resultados financieros 2019.....	114
7.4. Gestión por segmentos comerciales, áreas de negocio y filiales	118
7.4.1. Banca Mayorista.....	118
7.4.2. Banca Minorista	119
7.4.3. Tesorería	122
7.4.4. Filiales	124
7.5. Banca responsable	126
8.Gobierno corporativo	130
8.1. Principales accionistas	132
8.1.1. Utilidades distribuibles	136
8.2. Nuestra Gobernanza	137
8.2.1. Nominación y selección de Directorio.....	137
8.2.2. Directores independientes.....	137
8.2.3. Nuestro Directorio.....	138
8.2.4. Avances hacia un Directorio más diverso	140
8.2.5. Comités de apoyo al gobierno corporativo.....	141
8.2.6. Asistencia	149
8.2.7. Remuneraciones del Directorio y comités.....	150
8.3. Estructura organizacional y filiales.....	151
8.3.1. Ejecutivos	151
8.3.2. Remuneraciones de los ejecutivos.....	153
8.3.3. Sociedades y Gerentes Generales.....	153
9. Metodología de la Memoria Integrada 2019	154
9.1. Nuestra segunda Memoria Integrada.....	155
9.2. Materialidad 2019	156
9.3. Temas materiales 2019	157
9.4. Panel de expertos	158
9.5. Verificación	161
9.6. Índice GRI	162
10.Estados Financieros Consolidados.....	166

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.itaui.cl
Período objeto del informe:	2019 102-50
Ciclo de reportabilidad	Anual 102-52
Punto de contacto para preguntas sobre este documento:	asuntos.corporativos@itaui.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:

Presento a ustedes nuestra segunda Memoria Integrada de Itaú Corpbanca, mediante la cual damos cuenta de la gestión del banco durante 2019.

Chile y el mundo están viviendo situaciones que demandan nuestra atención. La economía mundial, vulnerable aún a las secuelas de la guerra comercial, se ve afectada por un nuevo foco de tensión en Medio Oriente. Por otra parte, nuestro país, sensible a estos conflictos, concluye el año inmerso en un clima agitado, marcado por un deterioro de las proyecciones y expectativas económicas.

En este escenario desafiante, presentamos a ustedes el recuento de la gestión del banco en diversos ámbitos, un reflejo de nuestro compromiso con el país y su desarrollo.

Itaú Corpbanca, su Directorio, ejecutivos y colaboradores reafirman a diario, con su gestión, que la eficiencia y los resultados van de la mano a **Nuestra Manera**, conjunto de valores que impulsan el quehacer del banco, tal como el foco en nuestros clientes, en las personas y la ética como un principio innegociable, entre otros. En consecuencia, un banco líder es aquel cuya Memoria Integrada no solo refleja los resultados de su gestión financiera, sino también indica con claridad los medios empleados para obtenerlos y aquellos principios y valores que guían su actuar.

Durante 2019 sucedieron hechos muy relevantes para el banco, algunos de los cuales me parece oportuno destacar.

En el primer semestre del año, Itaú Corpbanca celebró 15 años de la adscripción al New York Stock Exchange, el mayor mercado de valores del mundo.

En la segunda mitad del año, y en reconocimiento a la gestión del banco en capital humano, se alcanzó la novena posición en el Ranking Merco, especializado en Atracción y Retención de Talentos, escalando trece posiciones respecto del año anterior.

En septiembre dimos otro paso importante en el objetivo de ser un banco sustentable, al ser listados por primera vez en el índice Dow Jones Sustainability Index MILA, manteniendo nuestra destacada participación en el DJSI chileno. Ese mismo mes, ascendimos 12 puestos en el Ranking Reporta 2019, estudio que analiza la calidad de la información que las empresas del IPSA ponen a disposición de sus accionistas y distintos grupos de interés.

En diciembre, la Administradora General de Fondos de Itaú obtuvo el reconocimiento "Institución ALAS20", destacando en tres categorías: líder en inversiones responsables, líder en gobierno corporativo y líder en investigación de sustentabilidad. Ese mismo mes, consolidamos nuestra posición en Colombia al adquirir las acciones de Helm LLC en Itaú Corpbanca Colombia.

Como banco estamos conscientes del rol que nos corresponde en la economía, en el desarrollo del país y en la realización de los sueños de miles de personas que confían en nosotros. Por ello, alcanza especial relevancia nuestro desempeño en las distintas esferas que abordamos en este documento. En un mundo de cambios continuos, asumimos el desafío permanente de adaptarnos, para ofrecer un servicio de calidad y facilitarles la vida a nuestros clientes. Esta Memoria precisamente da cuenta de ello. Lo que ustedes verán en estas páginas es el fruto de nuestro compromiso con Chile en el ámbito social, medioambiental y económico.

Nada de esto sería posible sin el trabajo profesional y comprometido que se realiza en todas las sucursales a lo largo y ancho del país. Agradezco muy especialmente al Gerente General, a los ejecutivos y a cada uno de nuestros colaboradores por su valiosa contribución en la concreción de los hitos consignados en esta Memoria. Quiero hacer un especial reconocimiento a aquellas personas que, durante los difíciles días vividos a fines de 2019, demostraron su compromiso con nuestros clientes, pese al clima de inseguridad que afectó a muchas

de nuestras sucursales y a las dificultades para acceder a sus lugares de trabajo.

Como institución financiera, observamos con atención lo que está sucediendo en Chile. Sin duda, es un llamado de atención para que todos hagamos las cosas mejor. Tengo la esperanza de que lograremos transitar hacia un período de análisis sereno y diálogo constructivo que nos permita

construir, entre todos, el país que legaremos a las futuras generaciones.

Antes de concluir estas palabras, quiero agradecer la confianza y el apoyo de nuestros accionistas, agentes esenciales para seguir avanzando en los objetivos que nos hemos propuesto.

Saludos cordiales,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, flowing letters that appear to read 'Jorge Saieh'.

Jorge Andrés Saieh Guzmán

**Presidente
Itaú Corpbanca**

1.2. Palabras del Gerente General

102-14

Estimados clientes y accionistas:

Cumplido un nuevo año desde que Itaú inició su historia en Chile, con mucho orgullo comparto con ustedes nuestra segunda Memoria Integrada, correspondiente al ejercicio 2019. En ella damos cuenta de los principales desafíos y logros alcanzados por todos quienes trabajamos en el banco.

Este fue, sin duda, un año particular. No obstante los vaivenes de la economía mundial y la situación en Chile a partir de la última parte de 2019, logramos mantener el foco en nuestros objetivos: optimizar, simplificar y mejorar nuestros procesos; gestionar y administrar los riesgos; ser más eficientes y asegurar una experiencia cada vez más ágil a nuestros clientes.

En lo esencial, la planificación y estrategia definida por el Directorio ha sido ejecutada con precisión para cimentar nuestro crecimiento rentable y sustentable. Esta contempla cambiar nuestro mix de cartera de clientes para crecer en el segmento minorista sin descuidar el comercial; ser más eficientes en los gastos; y mejorar nuestra rentabilidad. Los resultados están a la vista.

Durante 2019 fuimos uno de los bancos que más hizo crecer su cartera en el segmento personas, lo que contribuyó a tener números positivos en nuestro cierre de año, en línea con la estrategia trazada. Los indicadores de satisfacción y la percepción externa del banco también mejoraron sustancialmente.

La misma tendencia positiva registraron los indicadores internos de satisfacción de nuestros colaboradores, a quienes agradezco su esfuerzo. Ellos son los protagonistas de los avances alcanzados durante el año, mostrando un gran compromiso por mejorar la experiencia de nuestros clientes.

En esta línea, pusimos énfasis en diversas acciones enfocadas en aumentar la fidelidad de nuestros

clientes y lograr que nos recomienden. Si bien tenemos mucho por avanzar, podemos decir que al cierre de año logramos mejoras sustantivas en diferentes indicadores de calidad de servicio y NPS en todos los segmentos, personas y empresas. Pero además, queremos subrayar con orgullo que cerramos el año como el mejor banco en el segmento PYME, de pequeña y mediana empresa.

La transformación digital del banco tampoco se detiene. A mediados de 2019 fuimos pioneros en el mercado local con la inauguración de nuestra primera sucursal digital para clientes Personal Bank, un exitoso modelo de negocio que no existía en Chile y que nuestra matriz en Brasil ha replicado en varios países de Latinoamérica. Y en diciembre inauguramos la segunda sucursal digital, ampliando el modelo de atención para que nuestros clientes del segmento Itaú Sucursales también puedan operar sus productos y servicios de manera remota, utilizando las plataformas digitales que tenemos disponibles en nuestro banco, sin necesidad de concurrir a una sucursal física.

Vemos aquí una importante fuente de crecimiento para Itaú en los años que vienen, pues el modelo de negocio, caracterizado por contar con un equipo especializado para atender las solicitudes y requerimientos de los clientes, con respuestas rápidas y oportunas, es y será un referente para la industria local por su gran calidad de servicio.

En estos avances ha sido fundamental el fortalecimiento de una cultura digital interna, la que continuará impulsando el aprendizaje de competencias para enfrentar esta transformación permanente. Ella es también la defensa frente a posibles riesgos de seguridad.

Estas buenas noticias nos animan a continuar implementando mejoras a través de todos nuestros canales, con productos y servicios cada vez más adaptados a lo que buscan nuestros clientes, desarrollando siempre una gestión responsable y

sustentable, que también ha sido reconocida por diferentes e importantes instancias.

Todos estos logros son el fruto de un camino que, a pesar de las dificultades que nos planteó el año, hemos sabido recorrer a paso firme y con decisión, buscando siempre responder a una sociedad más exigente, que demanda servicios inmediatos, digitales y simples.

Probablemente este también será un año particular, con muchos desafíos en todos los ámbitos. Lo importante es reaccionar correctamente frente a distintos escenarios posibles. Ahí está la piedra angular de quienes eligen sacar el máximo provecho a la adversidad para alcanzar niveles de liderazgo.

El contexto mundial y local nos impulsa a trabajar con más entusiasmo durante 2020, de manera que sigamos mejorando los estándares de eficiencia,

rentabilidad y sustentabilidad que hemos establecido.

Nuestro propósito es contribuir a transformar la vida de las personas, apoyándolas en su crecimiento y emprendimientos. Y la responsabilidad con el desarrollo de los países donde operamos está en la esencia de nuestra actividad. Este compromiso hoy se fortalece ante las expectativas de la sociedad y de los accionistas.

Durante 2020 y los años que vendrán seguiremos trabajando en este camino, para consolidarnos como un actor relevante en la industria local.

Finalmente, asumo la gerencia general de Itaú en Chile con mucho orgullo y responsabilidad. Desde esta posición espero seguir contribuyendo a construir un mejor banco, el banco que soñamos para nuestros clientes.

Afectuosamente,

A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to read 'G. Amado de Moura'.

Gabriel Amado de Moura
Gerente General
Itaú Corpbanca

1.3. Itaú en una mirada

102-7



¹ Considera a todos los clientes con algún producto vigente.

² A enero de 2020.

1.4. Itaú, hecho para ti

1.4.1. Nuestra historia

102-4, 102-6

Somos un banco comercial con base en Chile, que además de estar presente en todas las regiones del país, cuenta con operaciones en Colombia y Panamá, una sucursal en Nueva York y una oficina de representación en Lima, Perú³.

Somos el quinto banco privado más grande de Chile y representamos el 22% de la cartera de préstamos consolidados de Itaú Unibanco. Así, contribuimos a posicionar a Itaú LatAm como el sexto banco más grande en términos de activos dentro de Sudamérica (excluyendo Brasil).

Trabajamos cada día por entregar soluciones integrales a las necesidades de todos nuestros clientes, personas y empresa.



³ La oficina de representación de Madrid se cerró el 31 de julio de 2019.



1.4.2. Productos, servicios y soluciones financieras

102-2

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)
	Itaú	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
	Banco Condell	2) Productos ofrecidos por nuestras filiales

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

1.4.3. 2019: Un año desafiante

Somos Itaú, un banco que nació en abril de 2016 tras la fusión de dos importantes instituciones financieras: Corpbanca e Itaú Chile.

Esta fusión entre uno de los bancos más antiguos de Chile y la filial del banco privado más grande de Latinoamérica se anunció en 2014 -para Chile y Colombia- y se aprobó por nuestros accionistas y por la ex-Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) en junio y septiembre del mismo año, respectivamente.

Finalmente, en marzo de 2016, los Directorios de ambos bancos confirmaron el cumplimiento de las condiciones de la fusión para convertirnos desde entonces en Itaú, un banco hecho a Nuestra Manera, con el cliente en el centro y como motor de todo lo que hacemos.

Hitos 2019

enero

Se realiza el primer **Itaú Fintech Day**, encuentro en el que distintas startups financieras exponen sus soluciones para promover un ambiente de innovación y explorar opciones de trabajo colaborativo.

marzo

Itaú lanza su **primera Memoria Integrada y verificada** por una auditora externa.

Segundo **Analyst Day**, una oportunidad de encuentro entre clientes inversionistas de Itaú Corredores de Bolsa y analistas o portfolio manager locales del mundo institucional.

mayo

Itaú celebra **15° aniversario de su participación en el New York Stock Exchange**.

El Directorio aprueba proceder a la adquisición de MCC S.A., incluyendo ciertas sociedades relacionadas.

Se disuelve la sociedad de apoyo al giro y filial de Itaú, Corplegal S.A.

junio

Se lanza la **Sucursal Digital de Itaú en Chile**, un modelo de atención 100% digital.

julio

El gerente corporativo de Planificación y Control Financiero, junto con la gerente de Investor Relations, fueron reconocidos en el ranking de la revista Institutional Investor. Con esto, fuimos el **único banco chileno entre los Most Honored MidCap Companies** en el ranking.

Itaú obtiene la **9ª posición del Ranking Merco especializado en Atracción y Retención de Talento**, escalando 13 posiciones respecto de 2018.

septiembre

Itaú es **listado por primera vez en el Dow Jones Sustainability Index MILA** y mantiene su participación en el DJSI Chile, lo que refleja un trabajo transversal para mejorar su performance sustentable.

Itaú logra un **alza de 12 puestos en el Ranking Reporta 2019**, publicación que analiza la calidad de la información que las empresas del IPSA ponen a disposición de sus accionistas y distintos grupos de interés.

diciembre

Itaú adquiere las acciones de Itaú Corpbanca Colombia de propiedad de Helm LLC y Kresge Stock Holding Company Inc., representativas de aproximadamente un 20,82% de su capital accionario por un precio total de US\$334 millones aproximadamente. Como resultado de estas adquisiciones, **Itaú Corpbanca quedó titular de aproximadamente un 87,10% del capital accionario de Itaú Corpbanca Colombia**.

Itaú, a través de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), **se hace parte del Acuerdo Verde** liderado por el Ministerio de Hacienda. Junto a diversos actores del sector público y privado, se suscriben principios generales para contribuir a los objetivos país en materia climática.

La Administradora General de Fondos de Itaú fue galardonada como Institución ALAS20, en el marco de la premiación de la **Agenda de Líderes Sustentables 2019**. Este es el máximo reconocimiento otorgado a los mejores inversionistas institucionales de Chile. Además, obtuvo reconocimientos como líder en inversiones responsables, líder en gobierno corporativo y líder en investigación de sustentabilidad.

1.5. Banca responsable

A continuación, presentamos información financiera y operacional seleccionada de Itaú para el período 2015 – 2019. Para los años 2015 y 2016, este resumen financiero fue preparado sobre la base de información pro forma. Dichos datos incluyen la combinación histórica de los estados financieros consolidados auditados de Corpbanca y de Banco Itaú Chile, presentados ante la ex-Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, actualmente Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

En millones de pesos (MM\$), a fines de cada periodo		2019	2018	2017	2016	2015
Resultados	Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales	127.065	172.047	57.447	(24.008)	306.107
	Resultado operacional bruto ¹	1.170.093	1.169.030	993.860	933.651	1.295.998
	Ingreso neto por intereses y reajustes	846.718	846.991	760.734	756.204	838.827
Rentabilidad	RoAA	0,4 %	0,6 %	0,2 %	-0,1 %	1,1 %
	RoAE ²	5,8 %	8,3 %	11,3 %	-4,9 %	72,1 %
	Índice de riesgo (Stock provisiones / Colocaciones totales)	3,4 %	3,1 %	3,3 %	2,8 %	2,2 %
	Ratio NPL (Mora +90 días) – Total	2,8 %	2,1 %	2,3 %	1,7 %	1,3 %
	Ratio NPL (Mora +90 días) – Chile	2,5 %	2 %	2,1 %	1,6 %	1,3 %
	Ratio NPL (Mora +90 días) – Colombia	4,2 %	3 %	2,8 %	2,0 %	1,3 %
	Ratio de cobertura de NPL – Total	119,4 %	147,6 %	145,5 %	169,8 %	161,8 %
	Ratio de eficiencia (Gastos de apoyo / Resultado operacional bruto)	57,7 %	57,6 %	67,3 %	70,9 %	49,6 %
	Ratio de eficiencia ajustado por riesgo (RAER)	85,3 %	78,3 %	101,4 %	108,8 %	65,8 %

¹ Resultado operacional bruto = Ingreso neto por intereses y reajustes + Ingreso neto por comisiones + Operaciones financieras y de cambio netas + Otros ingresos operacionales netos.

² Patrimonio: patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales excluyendo el *goodwill*.

³ Chile incluye a los colaboradores de nuestra sucursal de Nueva York, como también considera las oficinas de representación de Lima y de Madrid (esta última hasta el segundo trimestre de 2019); y, para Colombia, considera a los colaboradores de Itaú (Panamá) S.A.

⁴ Sucursales de Chile incorporan nuestra sucursal Nueva York; como también nuestras sucursales digitales; y las sucursales de Colombia consideran a la oficina de Itaú (Panamá) S.A.

En millones de pesos (MM\$), a fines de cada periodo		2019	2018	2017	2016	2015
Balance	Activos totales	33.740.383	29.455.654	28.060.724	29.106.183	29.383.737
	Colocaciones brutas	23.154.056	21.502.648	20.403.680	21.025.944	21.634.113
	Depósitos totales	16.493.635	14.421.586	14.206.910	16.034.901	17.861.144
	Colocaciones / Depósitos totales	140,4 %	149,1 %	143,6 %	131,1 %	121,1 %
	Patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales	3.346.102	3.324.531	3.189.876	3.173.516	1.976.225
Otros	N° colaboradores ³	8.988	9.179	9.492	9.659	10.397
	Chile	5.661	5.685	5.848	5.932	6.642
	Colombia	3.327	3.494	3.644	3.727	3.755
	Sucursales ⁴	321	360	375	398	401
	Chile	194	199	201	224	224
	Colombia	127	161	174	174	177
	Cajeros automáticos	571	638	645	682	667
	Chile	424	464	469	502	487
	Colombia	147	174	176	180	180



2

Con el cliente
al centro

Nuestra Manera	• Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente • La ética es innegociable
Grupos de interés	• Clientes • Accionistas / Inversionistas
ODS	• ODS 10
Pacto Global	• Principio 9 • Principio 10
Temas materiales	• Ética y cumplimiento normativo • Calidad y satisfacción de clientes • Transformación digital

Sucursales Digitales: un exitoso modelo de negocio

En Itaú nos esforzamos por crear un modelo de atención 100% digital, que cumpliera con las expectativas y necesidades de un importante segmento de nuestros clientes, quienes privilegian el uso de sus smartphones, tablets o computadores y buscan atención inmediata y personalizada. Así fue como nació Itaú Sucursal Digital.

Esta nueva plataforma de atención, lanzada durante 2019, es el resultado de un profundo trabajo de transformación digital, que nos ha desafiado a repensar, rediseñar y simplificar nuestros procesos, para ofrecer una experiencia que considera servicio al cliente remoto y horario extendido, entre otros beneficios.

Nuestro desafío es ofrecer productos y servicios que creen valor para la vida de nuestros clientes y sus negocios, en el momento y lugar que ellos necesiten. Por esto, la sucursal digital integra un chat en línea, atención mediante correo electrónico y un equipo especializado para atender requerimientos específicos con tiempos de respuesta más rápidos que el formato tradicional.

Nuestras dos sucursales digitales cuentan, a enero de 2020, con 4.500 clientes operativos y con todos los productos disponibles de manera remota, incluyendo crédito hipotecario.

Este nuevo modelo de negocio ha sido evaluado positivamente por nuestros clientes y está en proceso de expansión de cara a 2020.

2.1. Nuestra Manera

102-16

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 ;)**

2.1.1. Las personas tienen el poder de transformar el mundo

Tenemos un propósito claro, **estimular el poder de transformación de las personas**, es lo que nos mueve y por lo que trabajamos día a día. **El cliente está en el centro de todas nuestras decisiones**, de nuestro actuar, y es quien nos mueve e inspira, siempre en línea con la búsqueda de resultados sostenibles.

Creemos que las personas tienen el poder de transformar el mundo. Y creemos que un banco puede estimular esa transformación.

Todo esto en el marco de nuestra visión: tener una performance sustentable que logre **generar valor compartido**, tanto para colaboradores como clientes, accionistas y la sociedad en general. Porque solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente.

Sabemos que hay mucho por hacer y hoy más que nunca estamos trabajando a Nuestra Manera, para convertirnos en el **banco líder en performance sustentable y satisfacción de clientes**.

Esta, que es nuestra visión, nos llama a:

- Orientar nuestra cultura a la satisfacción de los clientes, con foco comercial y búsqueda de simplicidad operacionales.
- Maximizar el retorno a los accionistas, visualizando el crecimiento de la organización.
- Tener a los mejores profesionales en todos los niveles. Queremos ser líderes en atracción y retención de talentos, con colaboradores comprometidos y éticos, con mirada de dueños y orgullo de pertenencia.
- Desarrollar un liderazgo compartido, con foco en la meritocracia.
- Fomentar un ambiente que estimule la creatividad, el emprendimiento y el debate de ideas. No hay jerarquías cuando de buenas ideas se trata.
- Estar a la vanguardia en tecnología, para poder agregar valor y dar el mejor servicio a nuestros clientes.
- Ser un ejemplo en materia de ética para todos nuestros stakeholders.

2.1.2. La ética como prioridad

[Tema material] 103-2, 103-3, 102-17, 205-2

La ética es innegociable para nosotros y es por esto, que para definir el actuar de cada uno de los colaboradores del banco, tenemos diferentes códigos, normativas, políticas y manuales.

Estos documentos buscan reglamentar y sustentar nuestra conducta respecto de conflictos de interés, confidencialidad y manejo de información privilegiada, entre otros temas.

Algunos de los más importantes son 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.

Nombre del documento	Disponible en	Acceso
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

Tenemos una serie de canales de comunicación -a cargo de la gerencia de Compliance y AML⁴, a través de los cuales nuestros colaboradores y otros *stakeholders* relevantes pueden tanto solicitar asesoramiento, como realizar consultas y/o denuncias en materia de ética y conducta.

Cabe destacar que en estos canales aseguramos el anonimato, de manera de resguardar la confidencialidad de nuestros colaboradores y actuando sin represalias, según lo establecido en nuestros Códigos de Ética y de Conducta. Además, contamos con nuestra página web como canal para proveedores, clientes u otros.

Como parte de la investigación, los temas éticos y de conducta son informados a la Comisión y Comité de Ética y Fraudes, además del Comité de Cumplimiento.

Procedimiento de gestión de denuncias

El procedimiento de gestión de denuncias se basa en tres pilares: confidencialidad, neutralidad e independencia, y consta de las siguientes etapas:

- 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, Recursos Humanos 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.

Consultas

El total de asesoramientos o consultas recibidas en el periodo fue de 649, las que fueron respondidas en un 100%.

Consultas 2019: 649⁵
Consultas 2018: 26

- 3 El área encargada de investigar presenta el caso y sugerencia final a la Comisión de Ética y Fraudes, la que haciendo uso de sus facultades, da a conocer las resoluciones y eventuales sanciones.

- 4 Seguimiento e informe de la investigación: reuniones periódicas para la revisión de estados de avance, pendencies y próximos pasos.

- 5 Semestralmente se informan los casos e indicadores a la Comisión de Ética y Fraudes.

Denuncias

106 denuncias recibidas. El 93% se encuentran resueltas y las restantes en estado de investigación. En 2018 recibimos 92 denuncias, de las cuales 90% fueron resueltas al cierre de año y 10% se cerró el primer trimestre del periodo siguiente.

Denuncias 2019: 108
Denuncias 2018: 92

⁴ Prevención de Lavado de Activos (AML, por sus siglas en inglés).

⁵ El aumento en el número de consultas respecto de años anteriores tiene que ver con mejoras en la automatización y registro de las consultas, además de un mayor posicionamiento del área y este tema en el banco, promoviéndose la consulta de parte de los colaboradores.

Para capacitar a nuestros colaboradores en esta materia, contamos con dos métodos. El primero, a través de una plataforma digital en la que realizamos un **e-learning** específico para temas de Compliance, el cual incluye materias como conflictos de interés, Códigos de Ética, información privilegiada, anticorrupción y canales de denuncias, entre otros.

Durante 2019, un total de 5.528 colaboradores participaron de este curso, que contó con un 83% de aprobación⁶.

A esto, se suman capacitaciones presenciales a través de la participación de la subgerencia de Compliance en distintos programas de formación tales como el Programa de Formación Integral para ejecutivos, el Programa de Jóvenes Profesionales, las capacitaciones dirigidas a áreas con requerimientos específicos como el Contact Center, y el programa de inducción Bienvenido Itaú.

Canal de denuncias de fraudes financieros SOX

Los canales de denuncia establecidos por el Comité de Auditoría del banco para recibir, evaluar, investigar y actuar en caso de denuncias de colaboradores y otros stakeholders relevantes son:

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

Estos canales son específicamente para temas de contabilidad, controles contables internos o asuntos de auditoría.

Al igual que los canales internos de denuncia, estos son de carácter confidencial y aplican a Itaú y a todas sus filiales, sucursales y oficinas de representación en Chile y el extranjero (Colombia, Estados Unidos, Panamá y Perú).

⁶ El total de participantes considera a los colaboradores aprobados, pendientes, reprobados y sin ingreso.

Modelo de Prevención de Delitos

205-2

Nuestro Modelo de Prevención de Delitos está certificado en los términos de la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, desde el 30 de agosto de 2018, por dos años. En 2020 estaremos en proceso de recertificación para lo cual se cuenta con un plan de trabajo y revisión continua de compromisos de mejora asumidos.

La Ley indicada establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas y tiene como objetivo por los delitos de prevenir delitos como el lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, y receptación, corrupción entre particulares, administración desleal, apropiación indebida y negociación incompatible, entre otros. Por su parte, el modelo tiene como objetivo prevenir la comisión de dichos delitos. La certificación incluye al banco y sus filiales en Chile.

El Programa fue actualizado en virtud de las modificaciones al Código Penal y a la Ley 20.393, de noviembre de 2018 y enero de 2019, y que se han venido realizando a la normativa, pero también considera, además, nuevos desarrollos, mejoras tecnológicas y buenas prácticas internacionales.

De acuerdo a la normativa, el banco y sus filiales deben adoptar, implementar, supervisar y certificar un Modelo de Prevención de Delitos que considere, entre sus temas principales:

- Designar un encargado de prevención de Delitos delitos y proveerle de medios y facultades suficientes.
- Identificar las actividades y procesos expuestos a riesgo de comisión de delitos.
- Establecer normas, protocolos y procedimientos de prevención de delitos.
- Establecer procedimientos para la gestión y auditoría de los recursos financieros.
- Desarrollar programas de difusión y capacitación para los colaboradores y proveedores.
- Establecer sanciones por el incumplimiento de las normas del modelo.
- Desarrollar programas de supervisión y monitoreo del modelo.
- Certificar el modelo cada dos años de acuerdo a la NCG 302 de la CMF.

El procedimiento comercial asociado a la prevención del delito está basado en la ficha Conoce a tu Cliente (KYC, por su sigla en inglés), que busca identificar y verificar la identidad de sus todos los clientes, junto con sus ingresos, actividades, transacciones y propósito del producto o servicio que utilizarán a lo largo de la relación comercial con el banco. Esto permite disminuir la posibilidad de que el banco y sus filiales sean víctimas de fraude o actividades ilegales y, consecuentemente, protege la reputación de Itaú.

406-1, 205-3

Durante 2019 no se registraron incidentes sobre discriminación ni casos de corrupción.

Finalmente, contamos con distintas instancias de formación a colaboradores, entre las que se encuentran capacitaciones presenciales en sucursales del banco, capacitaciones técnicas a equipos específicos y un módulo específico sobre anticorrupción en el programa de inducción para nuevos colaboradores. Además, desarrollamos el Curso Normativo AML anual en formato **e-learning**, en el que participaron 4.710 colaboradores del banco, con una tasa de aprobación del 72%.

En estas capacitaciones presentamos los pilares de nuestro Modelo de Prevención, informamos sobre los delitos que son indicados en la Ley y reforzamos la importancia de cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por el banco. Todo esto con el fin de concientizar que la prevención del delito es tarea de todos.

	2018	2019
Nº total de colaboradores formados en AML	5.010	3.388
% de colaboradores formados en AML	89 %	72 %

Nota: Se da inicio a este curso el 9 de octubre de 2019 y, dado el contexto social vivido el último trimestre del año, se extiende su plazo de implementación hasta el 15 de noviembre, lográndose una tasa de aprobación menor a la de años anteriores. Por esta razón, durante enero y febrero de 2020 se habilitó nuevamente la plataforma para todos aquellos colaboradores pendientes.

Conflicto de interés

102-25

En Itaú regulamos los eventuales conflictos de interés al interior de la institución empresa mediante distintas herramientas, dentro entre de las cuales destacan el Código de Conducta General y el Código de Ética del banco y sus filiales.

El Código de Conducta General establece que aquellos colaboradores que se enfrenten a un conflicto o potencial conflicto de interés, se deberán informar la situación a la gerencia de Compliance y a su jefatura superior, quienes ayudarán al colaborador a encontrar una solución para su caso. Si fuera necesario, la situación será evaluada por el Comité de Ética y Fraudes.

Además, el Comité de Gobierno Corporativo, compuesto conformado por seis miembros designados por el Directorio, tiene dentro de sus facultades y deberes proponer el establecimiento o modificación de las políticas de gobierno corporativo del banco, proponer planes de entrenamiento para el Directorio y gerentes del banco, y evaluar las mejores practicas de gobierno corporativo, entre otras materias.

El presidente de este Comité tendrá la responsabilidad de informar al Directorio los hechos, situaciones y resoluciones que se conozcan, traten o acuerden en sus reuniones, así como de informar los acuerdos y propuestas adoptadas.

En cuanto a las operaciones con proveedores, contamos con una Política de Operaciones con Partes Relacionadas. Este documento establece que, antes de aprobar contratos distintos a los de productos bancarios, la gerencia de Administración deberá revisar si la contraparte se encuentra en la nómina de personas relacionadas y, en caso de estarlo, deberá informar inmediatamente a las gerencias Legal, Contabilidad y Compliance.

El referido contrato no podrá celebrarse y/o firmarse sino hasta sin antes haber sido autorizado por la gerencia Legal, la cual deberá velar por el cumplimiento previo de todas las formalidades y autorizaciones que se requieran, de acuerdo a la normativa y/o pactos de accionista aplicables, así como por el cumplimiento de otros requisitos que puedan ser necesarios, como, por ejemplo, la necesidad de contar con un Informe de Precio de Transferencia.

2.1.3. Cumplimiento normativo

Itaú 1

Existen normas y un marco legal que nos regula como institución financiera, además de nuevas exigencias del mercado y entidades regulatorias que estamos constantemente monitoreando como parte de nuestra labor de prevención y cumplimiento normativo.

Durante 2019 se aprobaron algunas nuevas regulaciones que tendrán impacto en nuestra operación, además de iniciarse la revisión de algunas otras normativas que, en caso de ser aprobados, también podrían afectarnos en el corto, mediano o largo plazo.

1. Ley N°21.193, que modifica la Ley N°21.131 sobre Pago a 30 días.

Con la entrada en vigencia de esta Ley, a partir de marzo de 2020 el plazo máximo para el pago de facturas será de 30 días.

En este contexto, y como parte de nuestra permanente preocupación por mantener relaciones sustentables con nuestros proveedores, actualmente nos encontramos reforzando el ciclo de compras y pagos vigente en el banco, para dar cumplimiento a cabalidad al marco legal.

2. Ley N°21.167, sobre Forma de Pago de Sobregiro en Cuenta Corriente Bancaria.

Esta ley modifica el DFL707 (también conocido como Ley de Cuentas Corrientes y Cheques) y establece que, por defecto, los saldos deudores que se registren en las líneas de crédito se pagarán automáticamente con los montos disponibles que existan en la cuenta corriente asociada.

Sin perjuicio de ello, el cliente podrá escoger un sistema de amortización distinto del indicado y proceder con un sistema de pago manual donde él escogerá cuánto, cuándo y cómo pagará los saldos adeudados. El cliente podrá escoger y cambiar el sistema de amortización cuantas veces lo estime pertinente y este se reflejará el primer día hábil bancario del mes calendario siguiente. Esta Ley entra en vigencia el día 2 de enero de 2020.

Para informar a nuestros clientes sobre este cambio que introdujo la ley, elaboramos una comunicación simple y fácil de entender, evitando tecnicismos para facilitar su comprensión.

Además, capacitamos a nuestros colaboradores del Contact Center y de toda nuestra red de sucursales para que pudiesen resolver las dudas de nuestros clientes, a través de cualquiera de los canales de atención.

3. Proyecto de Ley que modifica la Ley N°19.628, sobre Protección de la vida privada, en materia de publicación de datos.

Existe una serie de proyectos de ley que buscan modificar la norma basal sobre protección de datos de personas naturales en Chile. Entre ellos es posible destacar:

- Creación de una agencia estatal, cuyo objetivo será velar por el cumplimiento de la protección de los datos personales.
- Aumento del estándar de protección y sanciones a un nivel similar a lo que se estableció con General Data Protection Regulation (GDPR, por sus siglas en inglés) en Europa.
- Prohibición de publicación de deudas contraídas con instituciones educacionales.
- Exigencia del transcurso de 30 días desde ocurrida la mora para que se proceda con su publicación.

4. Proyecto de Ley que modifica la Ley N°20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas.

Este proyecto busca modificar la Ley N° 20.009 para incorporar un régimen especial de responsabilidad de emisores de medios de pago ante robo, hurto o fraude.

En cuanto a la responsabilidad por operaciones anteriores al aviso, se permitirá reclamar operaciones en el mismo acto del aviso o hasta 30 días hábiles siguientes al mismo. El reclamo podrá abarcar operaciones incluidas en los estados de cuenta, siempre que no hayan transcurrido más de 120 días desde la notificación de dicho estado.

El abono o cancelación de cargos será de menos de UF 35 en los cinco días hábiles siguientes al reclamo (abono obligatorio), o de más de UF 35 durante los siguientes siete días hábiles una vez transcurridos los primeros cinco días hábiles.

El proyecto considera que si el emisor recopilare antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, se generará una excepción a la norma, en cuyo caso el emisor podrá ejercer, ante el juez de policía local, todas las acciones que emanan de la Ley.

Finalmente, los emisores no podrán ofrecer a los usuarios la contratación de seguros para riesgos que ellos mismos deben asumir conforme a la Ley. Ello, sin perjuicio de los seguros que los emisores puedan contratar como beneficiario, a su cargo.

5. Proyecto de Ley que regula la Portabilidad Financiera.

Este proyecto busca establecer el proceso de portabilidad para productos y servicios financieros, definiendo plazos y simplificando trámites. Se incorpora la figura de la subrogación especial para créditos con garantía real, la que procede únicamente respecto de productos financieros que se extingan por el solo pago.

6. Proyecto de Ley que modifica la Ley General de Bancos y el Código de Procedimiento Civil, para establecer el avalúo comercial de los bienes raíces como mínimo de las subastas y proteger la vivienda única de los deudores que indica por medio de la prenda pretoria.

Este proyecto busca dar protección a los deudores frente al remate de inmuebles. Para ello se modificaría el Código de Procedimiento Civil y la Ley General de Bancos, en los siguientes aspectos:

- Aumento de los plazos para la contestación de la demanda y para la oposición a la ejecución.
- Ampliación del catálogo de excepciones para oponerse a ejecución.
- En los juicios ejecutivos en los que se ha embargado un bien raíz, solo se podrá solicitar la entrega del inmueble en prenda pretoria –y no su remate– si se cumplen las siguientes condiciones: el inmueble es la vivienda del deudor y/o de su familia; el inmueble es la única propiedad del deudor; y el deudor ha pagado el 50% o más del capital adeudado.
- En caso de proceder el remate, su tasación será el valor comercial y no el avalúo fiscal. Asimismo, limita las rebajas al precio del remate en caso de no presentarse postores.

7. Normativa en consulta por la Comisión de Mercado Financiero (CMF) CMF para el cómputo del capital regulatorio.

La Ley N°21.130 moderniza la legislación bancaria y define lineamientos generales para establecer un sistema de adecuación de capital en línea con los estándares internacionales de Basilea III, entregando a la CMF la facultad de dictar por vía normativa el marco de capital de manera prudencial.

Con fecha 19 de noviembre de 2019, la CMF publicó en consulta la norma para el cómputo del patrimonio efectivo que deberán utilizar los bancos para cumplir con los límites legales establecidos en la Ley General de Bancos. Esta nueva reglamentación busca introducir ajustes prudenciales para determinar el monto disponible

de los distintos niveles de capital, aislando aquellos componentes que son de bajo o incierto capital económico, o de difícil liquidación en condiciones de estrés financiero.

Entre los ajustes prudenciales, destacan la deducción total de los activos intangibles y de las emisiones de instrumentos híbridos de las filiales extranjeras, la deducción parcial de los activos por impuestos diferidos y de algunas partidas de reservas o ganancias. Asimismo, se establecen reglas prudenciales de concentración y al monto por el cual se reconoce el interés no controlador de entidades que consolidan con el banco, quedando condicionado al requerimiento regulatorio de las filiales. Finalmente, los instrumentos híbridos emitidos por filiales dejarán de ser reconocidos en el patrimonio efectivo consolidado.

El capital básico de un banco corresponderá al capital ordinario nivel 1 (CET1, por sus siglas en inglés) post deducciones. A su vez, se entenderá como patrimonio efectivo la suma de los tres componentes, después de efectuadas las deducciones, para efectos de la aplicación de las disposiciones de la Ley General de Bancos. Los límites del artículo 66 de la Ley deberán cumplirse en base consolidada local (el banco y sus filiales en Chile) y consolidada global (y el banco y sus filiales en Chile y el extranjero).

Libre competencia

206-1

Que haya competencia es algo esencial para que los clientes y consumidores puedan ejercer su derecho a la libre elección. Nuestro ordenamiento sanciona cualquier acto o convención que impida, restrinja o entorpezca la libre competencia o tienda a producir dichos efectos. Es por ello que, entre otras cosas, nuestro Código de Ética establece como conducta necesaria el actuar en conformidad con los preceptos de la libre competencia y respetar la reputación y las opiniones de nuestros competidores.

Atendido lo anterior, debemos permanecer atentos, entre otras cosas, a dos tipos de prácticas reñidas con la libre competencia: (i) la competencia desleal, esto es, incurrir en prácticas comerciales indebidas usadas para obtener una ventaja por sobre algún competidor, y (ii) los acuerdos colusorios, es decir, cuando conjunto de empresas acuerdan no

competir entre ellas con la finalidad de aumentar sus beneficios de forma conjunta.

Durante 2019 participamos de dos procesos seguidos ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC):

(a) En el primer caso (rol C-323-2017), junto con otros bancos, reclamamos que existiría abuso de posición dominante por parte de BancoEstado en el mercado de transferencias electrónicas interbancarias, lo que se traduciría en el cobro de precios discriminatorios y anticompetitivos por la recepción de dichas transferencias. Como parte de este reclamo, se solicitó al TDLC la aplicación de una multa a BancoEstado, el cese de la conducta lesiva a la libre competencia y que ajuste la tarifa de cobro a parámetros transparentes, objetivos y no discriminatorios. Los alegatos finales fueron efectuados con fecha 30 de julio de 2019 y a la fecha

de publicación de este documento, el caso se encuentra aún en “estudio” por los ministros para su posterior fallo.

(b) En el segundo caso (rol C-349-2018), fuimos notificados de tres demandas deducidas ante el TDLC por parte de empresas operadoras de Criptomonedas. En general, las demandas alegan que los bancos –incluidos Itaú- estarían abusando de su poder de mercado colectivo, para bloquear o afectar la competencia que enfrentarían de parte de los demandantes, en los mercados relevantes de medios de pago, compra y venta de divisas, mediante el cierre o negativa de apertura de cuentas corrientes. Solicitan la aplicación de multas y que se ordene a los bancos abstenerse de incurrir en los abusos denunciados. Actualmente, el juicio está en su etapa probatoria, específicamente, desarrollándose la prueba testimonial de las partes involucradas.

2.2. Valor compartido

2.2.1. Nuestro modelo de negocio

102-9



2.3. Trabajamos con y para el cliente

2.3.1. Nuestros clientes

	2018	2019
Total de clientes	955.705	1.003.881

2.3.2. Lo mejor para nuestros clientes



Región	2018				2019			
	Itaú	Personal Bank	Banco Condell	Cajero	Itaú	Personal Bank	Banco Condell	Cajero
Arica y Parinacota	1	0	1	3	1	0	1	3
Tarapacá	4	1	1	15	4	1	1	15
Antofagasta	4	1	4	25	3	1	3	24
Atacama	1	0	1	17	2	0	2	17
Coquimbo	4	0	3	41	4	0	3	39
Valparaíso	10	2	12	42	8	2	11	36
Libertador Bernardo O'Higgins	4	0	2	26	4	0	2	30
Maule	5	0	3	18	5	0	3	18
Ñuble	-	-	-	-	2	0	1	6
Biobío	11	1	5	41	9	1	4	37
La Araucanía	3	0	2	14	3	0	2	13
Los Ríos	2	0	1	6	2	0	1	2
Los Lagos	4	0	2	4	4	0	2	6
Aysén	0	0	1	2	0	0	1	1
Magallanes	2	0	1	6	2	0	1	6
Metropolitana	68	15	16	204	61	18	16	171
Total	123	20	55	464	114	23	54	424

Nuestros canales de atención

Durante 2019 hemos puesto especial énfasis en mejorar la experiencia de nuestros clientes. Por eso, disponemos de diversas alternativas de canales de atención que se adaptan a las necesidades de cada persona:

- **Canales de atención telefónica (disponibles las 24 horas del día, 365 días al año), donde nuestros clientes pueden 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

- **Sucursales a nivel nacional.**
- **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.

51,9% de adopción de la App Itaú a diciembre 2019.

- **Redes sociales:**
 - Facebook: www.facebook.com/itauchile
 - Twitter: @itauchile
 - Instagram: @itauchile

Calidad y Satisfacción de clientes

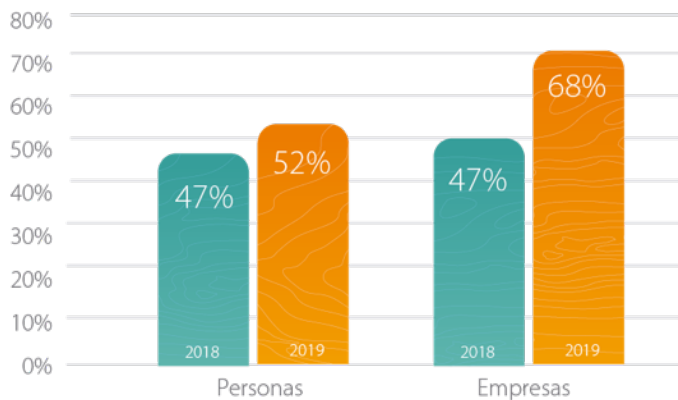
[Tema material] 103-2, 103-3, Itaú 2

La experiencia que viven nuestros clientes en cada interacción que tienen con el banco, es clave a la hora de construir con ellos una relación de largo plazo. Por eso, durante 2019 realizamos diversas acciones que nos permitieron reportar importantes mejoras en nuestros índices de satisfacción global.

Además, en nuestro afán por mejorar la calidad de servicio, hemos migrado nuestros procesos internos de monitoreo y evaluación a una nueva metodología de medición llamada Net Promoter Score (NPS), métrica más exigente, asociada a la probabilidad de recomendación por parte de nuestros clientes.

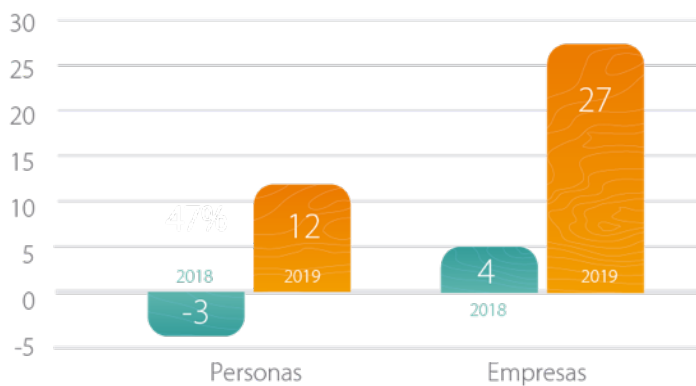
Cerramos el año como el mejor banco en el segmento pequeña y mediana empresa (PYME), según la última medición Servitest PYME, que nos posicionó en el primer puesto de la industria local, tanto a nivel de satisfacción global como en atención de ejecutivo de cuenta.

Índice de satisfacción global



Nota: La medición de personas mide a los clientes de Itaú e Itaú Personal Bank. La medición de empresas es un promedio ponderado entre Servitest Corporaciones, que mide a los clientes de la Banca Corporativa, Servitest Empresas Minoristas y Servitest PYME, que miden a los clientes de Itaú Empresas. Los valores de 2018 publicados en el informe anterior fueron recalculados, incorporándose el Servitest PYME.

Indicador de recomendación (NPS)



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

Estos positivos resultados, en los que continuaremos avanzando, son el reflejo de un trabajo conjunto, permanente y transversal con todas las áreas del banco, ya que la experiencia de servicio que ofrecemos a la satisfacción de nuestros clientes es tarea de todos quienes trabajamos en Itaú.

2.3.3. Transformación digital

[Tema material] 103-2, 103-3

El proceso de transformación digital del banco, que tiene como objetivo impactar positivamente la experiencia del cliente, ha implicado el desarrollo de una metodologías de trabajo interna desafiantes e innovadoras, las que han que ha dado importantes resultados tanto a nivel de procesos internos como a nivel de experiencia de clientes. y continuará generando mejoras.

Para abordar este desafío, se han generado desde hace tres años distintas salas digitales. Son equipos multidisciplinarios integrados por colaboradores de

diversas áreas del banco, cuya misión ha sido trabajar de manera colaborativa y con el cliente siempre en el centro, testeando y probando nuevas soluciones para que, quienes nos prefieren, vivan una experiencia digital extraordinaria.

Esta modalidad de trabajo implica la revisión exhaustiva y transversal de nuestros procesos, con el fin de ser más eficientes y sacar el máximo provecho a las nuevas tecnologías, impactando directamente en la experiencia de nuestros clientes.

En 2019, las salas digitales mostraron importantes avances en materia de autonomía, gestión de proyectos y entrega de resultados.

Funcionalidad	Plataforma digital disponible	Hito
Ingreso de números de cuotas en crédito de consumo	Web	Permitir que clientes ingresen el número de cuotas deseado para contratar un crédito de consumo cambiando el campo de selección de opciones predeterminadas por un campo de ingreso libre.
ItauPass	Web y App	Utilizar una clave dinámica, que reside en su el teléfono móvil iOS o Android de los clientes, para aprobar sus transacciones en la App o la Web de Itaú, mejorando la su usabilidad y seguridad de los clientes.
Notificaciones Push	App	Lanzamiento de notificaciones Push a través de las App IS y PB, para a las transacciones más importantes y de mayor riesgo para nuestros clientes.
SMS como factor de seguridad en pago de cuentas y botones de pago Servipag	Web y App	Envío a los clientes de un "SMS" como factor de seguridad para disminuir el riesgo de fraude en pagos de cuentas a través del portal de Itaú y Servipag.
Calendario de pago en crédito de consumo preaprobado	Web	Posibilidad de El cliente podrá elegir la fecha de pago del su crédito de consumo.
Call Back en el flujo de primera transferencia al no recibir SMS en flujo web.	Web	Tras un minuto desde que el cliente ingresó en la pantalla de confirmación de transferencia, es mostrado se muestra un mensaje que pregunta si preguntando si aún espera el mensaje de SMS y si lo quiere recibir vía llamada telefónica. Esto, , lo que contribuye a mejorar la experiencia del cliente y la rapidez de la transacción.

La primera Sucursal Digital de Chile

Itaú 3

Durante 2019, logramos hacer realidad un proyecto que desde hace tiempo veníamos desarrollando: la primera Sucursal Digital Itaú. Y no conformes con una sola, al cierre de 2019 logramos tener dos sucursales digitales operativas, la primera para clientes Personal Bank y la segunda para la red Itaú, terminando el año con un total 4.500 clientes digitales.

Este nuevo modelo de atención está especialmente dirigido a clientes con un perfil digital, para quienes la rapidez, simpleza y un servicio a su medida son fundamentales. A través de la sucursal digital, las personas pueden contratar nuevos productos y realizar consultas y requerimientos a sus ejecutivos por cualquiera de los canales remotos disponibles. Los productos y servicios que contempla la Sucursal Digital son prácticamente los mismos que una sucursal tradicional, con la excepción de aquellas operaciones que requieren de la entrega de algún producto, como vale vista o retiro de efectivo.

Una de las ventajas que ofrece el modelo es la multicanalidad, al contar con diversas formas de atención remota, estas son, mail, teléfono y chat exclusivo para estos clientes. El modelo también cuenta con horario extendido de atención de 08:00 a 19:00 horas, acceso desde App o sitio privado, y estándares de resolución de casos y atención a clientes superiores al mercado. De hecho, el cumplimiento de los tiempos de respuesta supera el 90% en cualquiera de los canales de atención, siendo éste otro atributo reconocido por los clientes.

Las sucursales digitales de ambas áreas comerciales están 100% operativas y han tenido muy buena recepción por parte de los clientes, siendo menos del 6% las personas que han preferido mantener su

modelo de atención tradicional de sucursal física, principalmente por la buena relación con su ejecutivo de siempre.

Fortalecimiento de la ciberseguridad

418-1, Itaú 4

Estamos conscientes de la revolución digital que hoy se vive, en donde la inmediatez, la rapidez y la eficiencia son primordiales para las personas. Y esto nos pone un desafío importante: trabajar continuamente para mejorar la experiencia en nuestras plataformas, siempre teniendo en consideración nuestros mecanismos de seguridad.

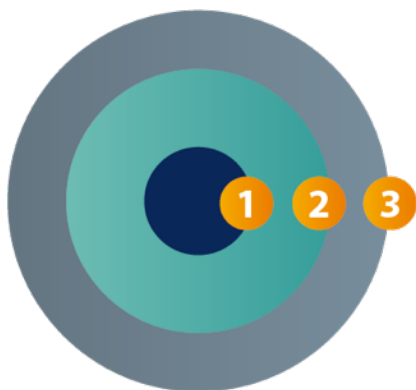
Por lo anterior, el banco cuenta con una gerencia de Ciberseguridad y Fraude, la cual reporta directamente al gerente corporativo de Riesgo, lo que muestra nuestro compromiso con fortalecer este ámbito que está estratégicamente ligado con el proceso de transformación digital.

Como parte de los objetivos de esta gerencia, se a realizado una fuerte inversión en infraestructura tecnológica, telecomunicaciones y segregación de funciones, mejorando nuestros estándares de forma importante. Esto, sumado a la fuerte inversión en capital humano especializado, con experiencia en la materia y la industria.

La implementación de nuevas formas de abordar la ciberseguridad dentro del banco generó una necesidad de crecimiento, lo que significa comprender que la mejora debe ser permanente, involucrando también la creación de nuevos procesos.

El enfoque de trabajo de 2019 estuvo puesto en el fortalecimiento de una cultura transversal de ciberseguridad en el banco -incluyendo proveedores- y en la profundización de los procesos y gobernanza del tema. Además, se realizaron diversos ejercicios de continuidad operacional, los que permitieron fortalecer nuestra estrategia y planes de ciberseguridad.

Líneas de defensa



1º Línea de Defensa:

Áreas de Negocio y Soporte

Responsable por la identificación, medición, evaluación y gestión de los riesgos operacionales que pueden impactar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y operacionales.

2º Línea de Defensa:

Internos, Compliance y Riesgo Operacional

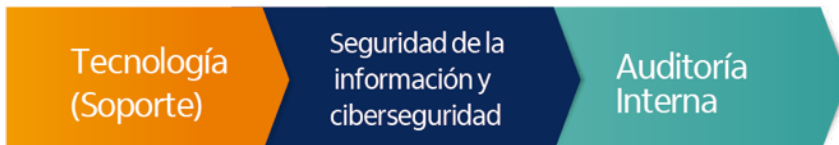
Responsable de apoyar las áreas de Negocio y Soporte en gestión de riesgos operacionales, adherencia de los procesos a las regulaciones vigentes (interna y externa).

3º Línea de Defensa:

Auditoría Interna

Responsable de evaluar de forma independiente y periódica la adecuación de los procesos y procedimiento de gestión de riesgos, según lo establecido en la Política de Auditoría Interna, y someter los resultados al Comité de Auditoría.

Líneas de defensa de ciberseguridad



Internamente, durante 2019 se realizaron dos eventos en esta materia:

Itaú talks: transformación digital	Encuentro "Fortalecimiento de la seguridad cibernética en América Latina"
En octubre, mes de la ciberseguridad, el primero de los cuatro eventos Itau Talks 2019 tuvo como invitado a Mario Farren, asesor presidencial de ciberseguridad, quien expuso sobre este tema a ejecutivos y colaboradores, profundizando en el proceso de digitalización del país, en materias de regulación regulatorias y de esta área y del en el necesario cambio cultural que se requiere para enfrentar estos desafíos.	Organizado por Itaú, este evento buscó promover una comunidad segura en Chile, para que, a través de una plataforma global, se pueda compartir inteligencia entre los bancos, generando prevención y actuación inmediata frente a cualquier incidente o amenaza hacia el mercado financiero. Los temas abordados giraron en torno al panorama global y regional en América Latina, la seguridad cibernética corporativa, los beneficios de pertenecer al FS-ISAC (Financial Services Information Sharing and Analysis Center) y lo importante que es reforzar el MISP (Malware Information Sharing Platform & Threat Sharing), plataforma para compartir amenazas en esta materia y promover acciones preventivas en la banca.

La cultura de riesgos en ciberseguridad es relevante sobre todo para nuestros clientes, ya que son ellos el eslabón más vulnerable en la cadena que se produce frente a un fraude. Por esto, nuestros esfuerzos están puestos en informarlos constantemente para que tomen los cuidados necesarios, resguarden sus claves y eviten caer en situaciones como *phishing*⁷ o *pharming*⁸.

Además, para la protección de datos e información de clientes, contamos con diversas herramientas de ciberseguridad aplicadas por capas, mitigando así diferentes tipos de riesgos. El foco principal es evitar riesgos de invasión, fuga de datos y accesos no autorizados. Adicionalmente, la información considerada como confidencial o secreta cuenta con diversos mecanismos de acceso, lo que permite resguardar su integridad y confidencialidad.

Durante 2019 no se materializaron incidentes asociados a violaciones de privacidad o fuga de datos personales, ya sea de manera directa o por terceras partes u organismos reguladores.

Al igual que en materia de ética y conducta, el banco cuenta con políticas y normativas de seguridad de cara a toda la organización. Estos documentos son internos y se encuentran publicados en la intranet corporativa. Sumado a eso, tenemos un Programa de Concientización y Cultura que abarca tanto a colaboradores nuevos como a áreas con procesos más específicos. Durante 2019, el

78% de esos colaboradores fueron capacitados presencialmente y un 90% lo hizo de manera digital. Otro documento relevante es la Normativa de Tratamiento de Incidentes de Ciberseguridad, la que establece cómo tratar un incidente, evento o actividad anómala, a través de un flujo de comunicación interna. Es deber de todos los colaboradores estar al tanto y cumplir con lo indicado en este documento.

Verificación externa y análisis de vulnerabilidad

Para garantizar la seguridad de la infraestructura tanto interna como externa, el banco cuenta con el análisis Ethical Hacking, mientras que para la seguridad de la red y direcciones web, se realiza el análisis Pentest.

A esto, se suman los escaneos periódicos y análisis a plataformas, redes y sistemas críticos del banco, que realiza la gerencia de Auditoría Interna, quienes a su vez son los encargados de probar los controles que el banco tiene implementados. Para dar respuesta a incidentes se realizan pruebas que van desde escenarios relacionados a un ataque de denegación de servicios, hasta un correo phishing.

No contamos con un sistema de seguridad de la información certificado, pero el que tenemos se encuentra alineado a estándares internacionales tales como ISO, CIS y NIST.

⁷ **Phishing:** método utilizado para engañar y conseguir que una persona revele información personal, como contraseñas o datos de tarjetas de crédito y números de cuentas bancarias. Se hace mediante el envío de correos electrónicos fraudulentos o dirigiendo a un sitio web falso.

⁸ **Pharming:** práctica fraudulenta semejante al *phishing*, con la diferencia de que en el primero, se manipula el tráfico legítimo de un sitio web para que dirija a los usuarios a sitios web falsos, pero muy similares en apariencia, que instalarán software malicioso en el equipo del visitante o que registrarán los datos personales del usuario, como sus contraseñas o sus datos bancarios.

2.4. Riesgos y oportunidades

2.4.1. La cultura de riesgo Itaú

102-15

Gestionar el riesgo es la esencia de nuestro negocio y una responsabilidad de todos los colaboradores.

Contar con una fuerte cultura de riesgo nos permite realizar el ejercicio de la actividad bancaria con la confianza de que estamos resguardando los intereses de nuestros colaboradores, clientes, accionistas y de la sociedad en general. Durante 2019 se profundizó la cultura de riesgo, capacitando a nuestros colaboradores sobre la responsabilidad individual en esta materia.

En Itaú contamos con un modelo de gestión de riesgo que emana desde nuestro controlador Itaú Unibanco, a cuyos lineamientos, desde la fusión, nos hemos ido aproximando cada vez más. Este año, para continuar con su adaptación local, realizamos un mapa de autoevaluación que incluyó a la primera línea de defensa, lo que nos permitió levantar todos los riesgos de la institución desde esta perspectiva.

Como siguiente paso, generamos un mapa que muestra las principales preocupaciones de la institución y que será el insumo para generar una respuesta de riesgo, la que define aquellos más críticos que serán monitoreados de cerca con un plan de acción específico. Esto nos permitirá diseñar y poner en operación ambientes de control más robustos.

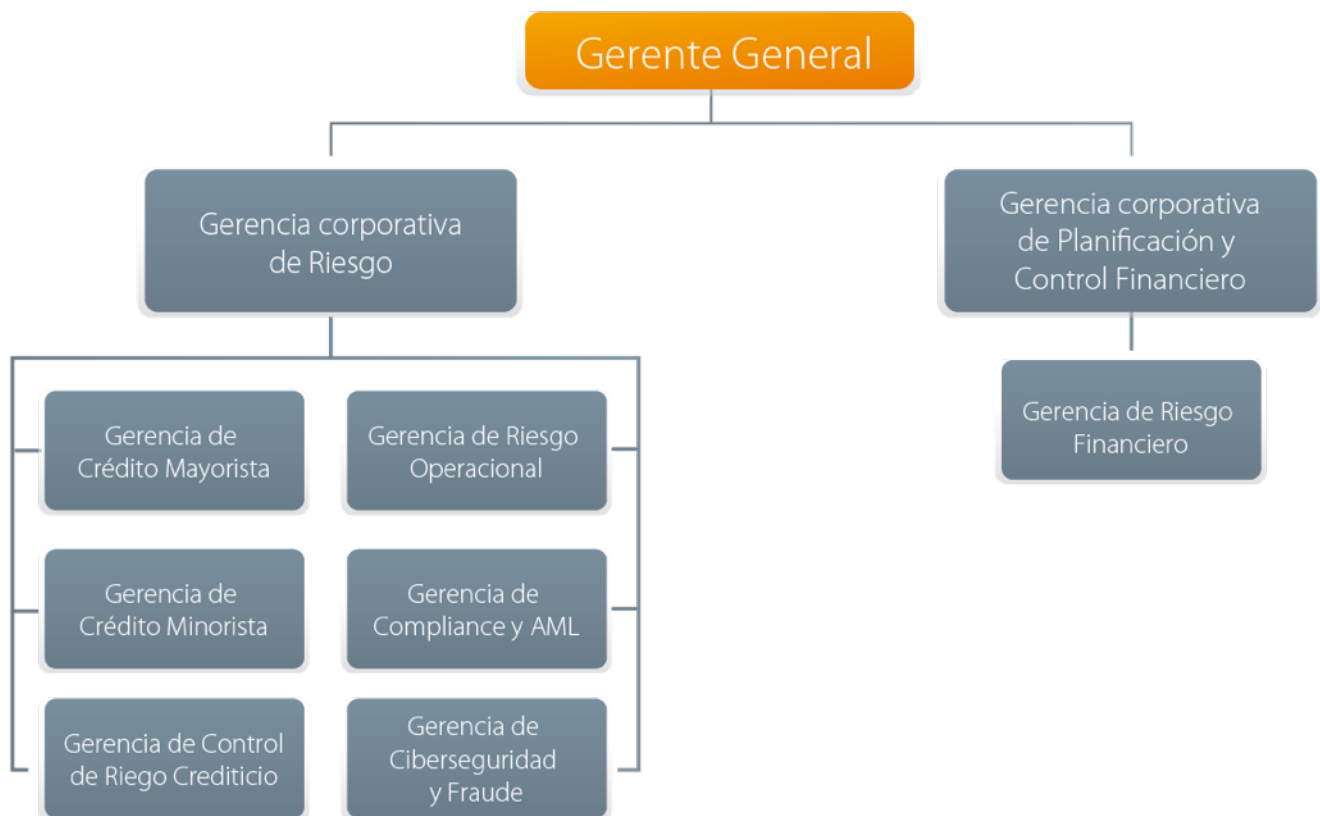
Administración del riesgo

La gerencia corporativa de Riesgo, que reporta al Gerente General, busca asegurar a través de una gestión integral una ventaja competitiva para el banco, 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.

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.

Tomando en cuenta las exigencias de modernización de la industria, las áreas de Riesgo Operacional y Compliance, ahora se encuentran en gerencias independientes pero paralelas, para potenciar y fortalecer su gestión. A esto se suma además la nueva gerencia de Ciberseguridad y Fraude, completándose así una nueva estructura administrativa y de gestión de los principales riesgos del banco.



9 Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho.

Para complementar la labor de los comités directivos y de administración, contamos con algunos comités ejecutivos con mirada estratégica específica sobre algunos de los riesgos a los que el banco debe afrontarse:

- Comité de Ética y Fraudes
- Comité de Capital y Riesgos
- Comité de Nuevos Productos y Procesos
- Comité de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Políticas de administración de riesgo

Las políticas y estructuras de administración de riesgo se revisan en forma periódica y tienen como objetivo 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.

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 contra 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. Política de Gestión de Incidentes
20. Política de Gobierno de Datos
21. Política de Inversiones Financieras de Oficinas y Filiales en el Exterior
22. Código de Ética
23. Código de Conducta General
24. Código de Conducta en los Mercados de Valores
25. Manual de Política de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho
26. Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado
27. Plan de Contingencia de Liquidez

2.4.2. 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 22 de enero de 2020, Moody's confirmó en 'A3/Prime 2' las clasificaciones de riesgo de Itaú, reflejando la clasificación crediticia base *stand-alone* (BCA, por sus siglas en inglés) en 'baa3'. Esta última sigue limitada por nuestra menor capitalización y podría enfrentar presión a la baja si la implementación de la estrategia minorista en curso no conduce a una mayor rentabilidad y a una menor dependencia del financiamiento mayorista. Moody's espera que nuestra rentabilidad se beneficie del

crecimiento de las colocaciones y la disminución de los costos de financiamiento. Sin embargo, estiman que nuestra estrategia de financiamiento puede demorar en materializarse.

La calificación 'A3' de nuestros depósitos es el resultado de la estimación de Moody's de un potencial respaldo por parte de Itaú Unibanco Holding S.A. (Itaú Unibanco, 'Ba3/estable') y del Gobierno de Chile ('A1/estable') que, en conjunto, dan como resultado una mejora de tres notches respecto de nuestro BCA en 'baa3'.

Las perspectivas de la calificación son 'estables', reflejando nuestra conservadora gestión de riesgos.

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 28 de mayo de 2019, Standard & Poor's ratificó en 'BBB+/A-2' las clasificaciones. Nuestras perspectivas son 'estables', reflejándose en la disminución de eventos no recurrentes y de provisiones por riesgo de crédito que refuerzan su expectativa de una mejora de resultados en los próximos 24 meses. Por otra parte, una mayor consolidación de la industria en Chile, una baja inflación y una actividad económica agitada son las principales barreras para una mayor rentabilidad. S&P estima que los indicadores de capital del banco seguirán siendo su principal debilidad, dada la alta carga de *goodwill* tras la fusión entre Corpbanca e Itaú Chile.

Nuestras calificaciones continúan revisando nuestro modelo de negocio al expandir las plataformas, los productos y la segmentación de Itaú Unibanco en el segmento minorista, mientras se enfocan en la cartera central del segmento mayorista y el aumento de los ingresos no relacionados con intereses (como la administración de efectivo). Aunque hemos perdido algo de participación de mercado en los últimos años, como resultado del ajuste de la cartera comercial, la entrega de préstamos comenzó a crecer en 2018. Esto último, junto con la estabilización de los efectos no recurrentes y la disminución de los gastos en provisiones, produjo en 2018 la mayor ganancia en los últimos tres años (retorno a activos de alrededor del 0,9% excluyendo la amortización de intangibles).

Además, mantenemos un sólido nivel de capital regulatorio de 14,3%, que está por encima del promedio de la industria. Junto con ello, tenemos amplio acceso al financiamiento y mantenemos niveles adecuados de liquidez. Desde la fusión, la estrategia de administración de activos y pasivos ha estado ajustando los costos de financiamiento, mientras busca extender sus fechas de vencimiento y diversificar la estructura de financiamiento.

Standard & Poor's Clasificación	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 Clasificadora de Riesgo Humphreys Ltda. (Humphreys) nos otorgan clasificaciones de riesgo locales.

El 29 de marzo de 2019, Feller Rate ratificó en 'AA' las calificaciones locales y las perspectivas en 'Positivas'. La clasificación asignada refleja un perfil de negocios muy fuerte; un perfil de riesgos también fuerte; un respaldo patrimonial y un fondeo y liquidez calificados como adecuados; junto con una capacidad de generación moderada.

Las perspectivas 'positivas' reconocen la tendencia favorable de su capacidad de generación, con resultados crecientes derivados de una mayor actividad comercial y un controlado gasto por provisiones. En la medida que continuemos fortaleciendo nuestra capacidad de generación (alcanzando resultados consistentemente en los rangos del promedio del sistema), con niveles de riesgo de crédito controlados, la calificación debería subir.

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 30 de mayo de 2019, Humphreys asignó 'AA/Nivel 1+' a nuestra deuda de largo y corto plazo, respectivamente, y perspectivas 'favorables', reflejando la expectativa de Humphreys de que las medidas que hemos ido adoptando repercutan positivamente en los niveles de riesgo y de rentabilidad.

Las calificaciones reflejan principalmente nuestra capacidad para desarrollar un modelo de negocio y una estructura organizacional sustentada en sólidas instancias formales para el control de los riesgos inherentes a las actividades que desarrollamos, incluyendo los ámbitos crediticios, de mercado y operativos. La fortaleza del ambiente de control descansa en las políticas propias de la institución, en su cultura organizacional, en las exigencias normativas de la autoridad y en el *know how* transmitido por nuestro controlador, Itaú Unibanco.

El proceso de clasificación también incorpora como elemento positivo el hecho que el banco esté listado en la Bolsa de Comercio de Santiago (2002) y en el New York Stock Exchange (2004), ya que favorece las prácticas de gobierno corporativo, lo que, dadas las exigencias impuestas, repercute en el nivel de calidad y detalle de la información pública que el banco entrega al mercado. Asimismo, la evaluación no es ajena al hecho de que los actuales accionistas controladores de la sociedad son un grupo financiero de elevado tamaño dentro del contexto latinoamericano, con amplia experiencia en el rubro y con una posición de liderazgo en el mercado de Brasil.

Humphreys	Clasificación
Solvencia	AA
Letras de crédito	AA
Bonos	AA
Líneas de bonos	AA
Depósitos de largo plazo	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
Tendencia	Favorable

2.4.3. Gestión de riesgos

Los riesgos definidos en Itaú son monitoreados en forma permanente, informando al respecto a la estructura de gobernanza de riesgo de la institución dependiendo de su tipología.

Tipo de Riesgo	Riesgo financiero
Descripción del riesgo	El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para la organización.
Gestión del riesgo en Itaú	El propósito de la administración del riesgo financiero no es eliminarlo, sino que limitar su exposición ante eventos negativos, en concordancia con el apetito de riesgo definido por el Directorio del banco y las regulaciones que rigen a las instituciones financieras. En esta línea, los principales riesgos a los que está expuesto Itaú son el riesgo de mercado (moneda y tasa de interés) y el riesgo de liquidez (diversificación de fuentes y usos de financiamiento). El departamento responsable de gestionar el riesgo de mercado y liquidez consolidado de las operaciones del banco, tanto en Chile como en Colombia, es la gerencia corporativa de Tesorería, junto con la gerencia de Riesgo Financiero, a través de métricas predefinidas. La gestión y el control del riesgo de mercado y liquidez es supervisada por el Comité de Activos y Pasivos (Comité ALCO).
Hitos 2019	Durante 2019, la gerencia de Riesgo Financiero ha continuado con la consolidación de bases y la mejora de procesos y validaciones de la información para la generación de reportes de riesgo financiero. Con respecto al riesgo de contraparte en derivados, se ha complementado el modelo de medición, alineado con las mejores prácticas de la industria. Finalmente, durante el segundo semestre del año se recibió la visita del regulador local en Chile, como parte de su plan anual de evaluación de la gestión de riesgos de mercado, manteniéndonos la calificación.

Tipo de Riesgo	Riesgo crédito
Descripción del riesgo	Dada la naturaleza de estos riesgos, y con el fin de tener una mejor gestión sobre ellos, contamos con equipos especializados para cada área comercial: Crédito Mayorista y Crédito Minorista.
Gestión del riesgo en Itaú	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 predefinidos, se requiere que las resoluciones del comité local sean ratificadas por el Comité Superior de Crédito de Itaú Unibanco. Por su parte, la gerencia de Crédito Minorista es responsable de los procesos de crédito de todos los segmentos de la Banca Minorista, compuesta por los segmentos comerciales Itaú, Itaú Personal Bank, Itaú Private Bank, Itaú Empresas y Banco Condell. Cada uno de estos segmentos presenta características distintas que inciden en el análisis y aprobación de créditos. Sobre esta base, se promueve el uso de procesos proactivos de originación, basados en el uso de modelos estadísticos de admisión o comportamiento, y desarrollando estrategias diferenciadas para atender a cada tipo de clientes. Para evaluar las solicitudes de crédito de los clientes personas naturales que son atendidos en Banco Condell, Itaú e Itaú Personal Bank, operamos con una plataforma 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, además de controlar 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 la 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. Estas estrategias nos permitieron mantener durante 2019 un crecimiento en créditos de consumo por sobre los competidores relevantes.
Hitos 2019	Los principales focos de atención en 2019 fueron la consolidación de los procesos crediticios, la capacitación de los equipos, el seguimiento y la continua revisión del portafolio de crédito. En los segmentos de personas naturales se avanzó en la automatización de procesos a través de soluciones de robótica (RPA). Estas implementaciones nos han permitido mejorar en eficiencia y aumentar nuestra capacidad de crecimiento en forma sustentable. En los segmentos de personas jurídicas, se avanzó en el desarrollo de una plataforma de evaluación electrónica que nos permitirá durante el primer trimestre del año 2020 reemplazar el actual proceso manual de evaluación. Esta solución reducirá los tiempos de proceso, al automatizar controles y eliminar manualidades.

Tipo de Riesgo	Riesgo operacional
Descripción del riesgo	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.
Gestión del riesgo en Itaú	La gestión del riesgo operacional, que incluye el riesgo legal, es fundamental para el logro de los objetivos estratégicos de la organización. 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, continuidad del negocio y control interno. La gerencia de Riesgo Operacional 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 cuatro líneas de defensa: áreas de negocio y soporte; gerencia de Riesgo Operacional; gerencia de Compliance y AML; y gerencia de Auditoría Interna. Durante 2019 se trabajó en el reforzamiento de los roles y responsabilidades de las cuatro líneas de defensa a fin de trabajar en conjunto y mantener un adecuado ambiente de control en la organización. Además, en 2019 la gestión de Riesgo Operacional estuvo marcada principalmente por la aplicación de la autoevaluación de riesgos a la primera línea de defensa, de acuerdo con la metodología establecida. De este proceso se obtuvo el levantamiento de 1.213 riesgos en toda la organización. En tanto, se comenzó a trabajar en la respuesta al riesgo, con la apertura de OY, DRO e indicadores de riesgo. También se trabajó en el fortalecimiento de la gestión con las unidades internacionales, logrando una mayor adhesión de la metodología y políticas corporativas. En 2019 el Programa de Continuidad del Negocio aumentó su alcance, logrando un 100% de cobertura del mapa de procesos vigente. Junto con ello, actualizamos nuestro marco metodológico para incluir estrategias frente a un ataque malicioso que afecte la ciberseguridad del banco. Finalmente, el programa de pruebas asociado a los escenarios de riesgo descritos en el marco metodológico de este año avanzó considerablemente de acuerdo con lo planificado y aprobado por el banco, profundizando la cantidad y calidad de los ejercicios realizados (incluyendo ciberseguridad), con el objetivo final de asegurar la capacidad de continuar dando atención a nuestros clientes frente a eventos que afecten la continuidad del negocio.
Hitos 2019	El Programa de Continuidad de Negocio aumentó su alcance, logrando un 100% de cobertura del mapa de procesos vigente. Además, actualizamos nuestro marco metodológico para incluir estrategias frente a un ataque malicioso que afecte la ciberseguridad del banco. También implementamos el proceso de autoevaluación de riesgos, aumentando los niveles de cobertura de los procesos y levantamiento de riesgos.

Tipo de Riesgo	Riesgo de cumplimiento
Descripción del riesgo	La gerencia de Compliance y AML busca generar conciencia y sensibilidad respecto al entorno normativo, transmitir los estándares éticos de conducta de Itaú y resguardar el valor reputacional de la marca en los mercados. Todo esto, a través de una cultura organizativa y funcional que facilite la rápida identificación y satisfactoria resolución de potenciales conflictos.
Gestión del riesgo en Itaú	La gestión del riesgo normativo se realiza mediante el análisis de los cambios en las regulaciones y las consecuencias que se pueden derivar de ellos. En relación a la gestión y difusión de los estándares éticos, éstos se gestionan a través de un plan de capacitaciones y de comunicaciones, junto con el gobierno de denuncias. Lo que se busca con esto es generar conciencia y cultura sobre ética empresarial en todos los colaboradores de Itaú. Luego, la gestión del riesgo reputacional busca mitigar situaciones que puedan generar exposición de Itaú a una percepción negativa por parte de los <i>stakeholders</i>. Esto, por medio de distintos análisis y revisiones de las interacciones que sostenemos con distintos actores del mercado.
Hitos 2019	Durante el 2019 el posicionamiento de la gerencia de Compliance y AML aumentó exponencialmente en cuanto a consultas y requerimientos de los colaboradores, generando conciencia de la importancia del cumplimiento de los pilares antes mencionados. En cuanto a la difusión de las directrices éticas, se desarrolló un plan de comunicaciones y capacitaciones, el cual tuvo gran acogida por parte de los colaboradores.

Riesgos Emergentes	Ciberseguridad
Descripción del riesgo	Explotación de vulnerabilidades o nuevas amenazas que comprometan los activos de información expuestos al ciberespacio, provocando la pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta información, comprometiendo los datos de clientes o terceros, lo que podría llegar a tener un impacto significativo e incluso podría afectar la continuidad del negocio.
Gestión del riesgo en Itaú	Uno de los principales objetivos es garantizar la seguridad de los procesos y operaciones del mundo digital, robusteciendo continuamente el ambiente de control con soluciones que se traduzcan en rápidas repuestas ante cualquier tipo de amenaza y permitan afrontar rápidamente los eventos o incidentes.
Hitos 2019	En 2019 se logró un avance significativo en la materia, se estructuró una gerencia de Ciberseguridad y Fraude, incrementando al doble los especialistas dedicados a estas temáticas. Su principal foco es establecer una estrategia de gestión de vulnerabilidades, tratamiento de incidentes, modelo de desarrollo seguro de softwares, seguridad en sistemas y una estrategia de protección de datos personales. Se fortaleció, de cara a 2020, un plan de cultura de ciberseguridad con foco en clientes y colaboradores. Adicionalmente, se realizaron pruebas de simulación de ciberataques, permitiendo evaluar la capacidad de reacción y resolución de incidentes.

Riesgos Emergentes	Fraude
Descripción del riesgo	Fraudes transaccionales en los productos de los clientes, al no contar con sistemas que permitan detener transacciones en modalidad digital.
Gestión del riesgo en Itaú	El objetivo es poder prevenir de manera oportuna los fraudes transaccionales a través de alertas preventivas y la ejecución de acciones que permitan detener o retener los fondos robados.
Hitos 2019	Durante 2019 se realizaron iniciativas que permitieron manejar mejor el riesgo de transacciones como transferencias electrónicas de fondos y de pagos electrónicos, al establecerse límites y adicionar controles para su ejecución. Para tarjetas de crédito, se implementaron herramientas de prevención de las marcas Mastercard y Visa, lo que permitió, a través de la evaluación de las transacciones en conjunto con reglas adaptativas, detener el fraude en modalidad digital, cuidando no afectar a los clientes. Por último, se trabajó en establecer un modelo integral de prevención de fraudes que permitirá tener una visión completa de los clientes y, de esta manera, poder prevenir y detener transacciones fraudulentas en modalidad digital. Este modelo será la nueva forma de controlar el fraude de los clientes de Itaú.

Riesgos Emergentes	Lavado de activos
Descripción del riesgo	Riesgo de ser utilizados como vehículo para el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cualquier acto ilícito, a través de la utilización de nuestros instrumentos financieros para dar origen de lícito a aquellos recursos que provienen de actividades delictuales, lo que nos puede comprometer reputacionalmente y exponer a sanciones que se encuentran estipuladas por Ley.
Gestión del riesgo en Itaú	Trabajamos en una mejora continua y fortalecimiento de la base de un programa de prevención que es la ficha Conocimiento del Cliente (KYC, por sus siglas en inglés), mejorando los sistemas, procesos y monitoreos, además de efectuar capacitaciones técnicas y de conocimiento a nuestros colaboradores, en materias relacionadas con el Programa de Prevención, siempre teniendo como base las normativas locales y las mejores prácticas internacionales. Adicionalmente, de forma mensual se realizan comisiones con las unidades internacionales, donde se informan las principales gestiones y se proyectan nuevas acciones.
Hitos 2019	El 2019 se realizaron mejoras en los parámetros de alertas, creando algunos nuevos. Además, se efectuaron mejoras en nuestros cursos e-learning y presenciales, agregando dinamismo y contenido actualizado. Para complementar todo lo anterior, se implementó la creación de un sitio exclusivo de Compliance y AML, continuando con el proceso de recertificación del Modelo de Prevención de acuerdo con lo establecido en la Ley Nº20.393.

Otros factores de riesgo

2019 significó una revisión particular de los riesgos a los que estamos expuestos, debido al complejo contexto social y político que comenzó a darse en Chile. Por esto y otras condiciones que pueden afectar nuestro quehacer, consideramos relevantes una serie de riesgos asociados a nuestra posición de compañía listada en las bolsas de valores de Santiago y Nueva York, al momento de invertir en acciones (ITAU CORP) y/o en American Depositary Shares (ADS). A continuación incluimos los siguientes factores de riesgo asociados a nuestras operaciones en Chile y Colombia, nuestro segundo mercado relevante¹⁰:

Dependemos del personal clave.

Nuestro desarrollo, operación y crecimiento depende significativamente de los esfuerzos y la experiencia de nuestro Directorio, alta gerencia y otros ejecutivos. La pérdida de personal clave por cualquier motivo, incluida la jubilación o incapacidad para atraer y retener oportunamente personal de administración calificado para reemplazarlos, podría tener un efecto adverso importante sobre nuestro negocio, condición financiera y resultados de operaciones.

Estamos sujetos al riesgo de mercado.

Nos afectan los cambios en las condiciones económicas locales y globales, ya que tanto los factores nacionales, internacionales y las estructuras de mercado tienen un impacto sobre nuestras actividades. Como banco con exposición regional, el riesgo de mercado o riesgo de pérdidas en posiciones derivadas de movimientos en los precios de mercado, es inherente a los productos e instrumentos asociados con nuestras operaciones. Además, a medida que estamos presentes en países cuyas economías se encuentran financieramente integradas, los cambios en las condiciones del

mercado pueden afectarnos. Los resultados de las operaciones incluyen fluctuaciones en los tipos de interés y cambio de divisas, los precios de los valores y los cambios en la volatilidad implícita de los tipos de interés y los tipos de cambio, entre otros aspectos.

Nuestros resultados de operacionales se ven afectados por la volatilidad de la tasa de interés y la tasa de inflación.

Nuestros resultados operacionales dependen en gran medida de nuestros ingresos netos por intereses. Las tasas de interés son sensibles a muchos factores que escapan a nuestro control, incluidas las políticas monetarias del Banco Central de Chile y el Banco Central de Colombia, los cambios en la regulación del sector financiero en Chile y Colombia, las condiciones económicas y políticas nacionales e internacionales, entre otros factores. En el clima económico mundial actual, hay un mayor grado de incertidumbre económica e imprevisibilidad en las decisiones políticas, lo que podría influir en la fijación de tasas de interés por parte del Banco Central de Chile y el Banco Central de Colombia y, como resultado, cualquier volatilidad en estas cifras podría afectarnos negativamente, incluido nuestro desempeño financiero futuro y el valor de mercado de nuestros productos. Además, la volatilidad de la tasa de inflación podría afectar negativamente nuestros ingresos por intereses netos, debido a las fluctuaciones en la brecha entre activos y pasivos que están indexados a la UF.

El aumento de la competencia y la consolidación de la industria podrían afectar negativamente los resultados de nuestras operaciones.

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

¹⁰ Para mayor información, revisa nuestro informe Form 20-F, disponible en www.itauc.cl, sección Investor Relations > Financial Information > Annual Reports.

Los cambios en las normas contables podrían afectar las ganancias reportadas.

Los creadores de estándares de contabilidad y otros organismos reguladores cambian periódicamente sus formas de medición y construcción de contabilidad e informes financieros, impactando en la preparación de nuestros estados financieros consolidados. Podríamos estar obligados a aplicar un estándar nuevo o revisado retroactivamente, lo que resulta en la reexpresión de los estados financieros de períodos anteriores.

Las fluctuaciones monetarias podrían afectar negativamente nuestra condición financiera, los resultados de las operaciones y el precio de nuestros valores negociables.

Las políticas económicas y cualquier cambio futuro en el valor del peso chileno o el peso colombiano frente al dólar estadounidense, podrían afectar el precio en dólares de nuestros valores negociables. Los resultados de operaciones pueden verse afectados por las fluctuaciones en los tipos de cambio entre el peso chileno, el peso colombiano y el dólar estadounidense, a pesar de nuestra política interna y las regulaciones chilenas y colombianas para evitar las brechas materiales en el tipo de cambio.

El funcionamiento adecuado y la mejora de los sistemas de tecnologías de la información.

Nuestro negocio depende en gran medida de la capacidad de nuestros sistemas de tecnologías de la información para procesar con precisión y de manera oportuna una gran cantidad de transacciones en numerosos y diversos mercados y productos. El funcionamiento adecuado de nuestro control financiero, gestión de riesgos, contabilidad, servicio al cliente y otros sistemas de procesamiento de datos es fundamental para la estabilidad del negocio y la capacidad que tenemos para competir de manera efectiva con otras instituciones en el rubro. No podemos asegurar que nuestras actividades comerciales no se verán materialmente interrumpidas si hubiera una falla parcial o completa de cualquiera de estos sistemas de tecnologías de información o redes de comunicación primarias.

Confiamos en terceros para productos y servicios importantes.

Los proveedores externos proporcionan componentes clave de nuestra infraestructura comercial, como diferentes sistemas de servicios de préstamos, conexiones a Internet y acceso a la red. Cualquier problema causado por estos terceros, podría afectar negativamente nuestra capacidad de operar y entregar productos y servicios a los clientes.

Las regulaciones bancarias podrían restringir nuestras operaciones y, por lo tanto, afectar negativamente nuestra condición financiera y los resultados de las operaciones.

Estamos sujetos a una fuerte regulación en los mercados en los que operamos. En el futuro, los entes reguladores podrían imponer limitaciones más restrictivas a las actividades de los bancos, lo que afectaría potencialmente algunas de nuestras áreas de negocio.

El 23 de febrero de 2017 se publicó la Ley N° 21.000, que modifica, entre otros asuntos, la gobernanza corporativa y la operación del regulador chileno de valores y seguros, estableciendo la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Estos cambios en las leyes de los territorios en donde operamos podrían dar lugar a transformaciones adicionales en las regulaciones bancarias u otras consecuencias que tendrían efectos adversos importantes sobre nuestra condición financiera o resultados operacionales.

El entorno regulatorio bancario y de los mercados de capitales en el que operamos evoluciona continuamente y podría cambiar.

Los cambios en las regulaciones bancarias podrían afectar material y adversamente nuestro negocio, condición financiera y resultados de operaciones. Las leyes, reglamentos, políticas e interpretaciones de la legislación que rige el sistema financiero, evolucionan y cambian continuamente.

Colombia también ha experimentado cambios recientes en las leyes, regulaciones y políticas aplicables, como las relativas a la inclusión financiera y la protección del consumidor. Además, recientemente el gobierno colombiano ha expresado su intención de presentar un proyecto de

ley para cambiar la equivalencia del peso colombiano, eliminando tres ceros de la denominación actual.

También tenemos operaciones limitadas fuera de Chile y Colombia, incluidos Perú y Estados Unidos. Los cambios en la legislación o regulaciones aplicables a nuestro negocio en los países en donde operamos, la adopción de nuevas leyes o regulaciones relacionadas, cambios en la aplicabilidad o interpretación de determinadas normativas, podrían tener un efecto adverso sobre nuestras operaciones y condición financiera.

Las infracciones de seguridad, incluidos los ciberataques, podrían afectar material y negativamente nuestro negocio, nuestra situación financiera y los resultados de las operaciones.

Gestionamos y mantenemos información personal confidencial de los clientes en la conducción de nuestras operaciones bancarias, además de ofrecer diversos productos basados en Internet a nuestros clientes, incluidos los servicios bancarios en línea. Podríamos ser responsables de las infracciones de seguridad en nuestra banca en línea, incluidos los problemas de ciberseguridad. La transmisión segura de información confidencial a través de Internet es esencial para mantener la confianza de los clientes en nuestros servicios en línea.

La ocurrencia de desastres naturales o eventos terroristas en las regiones donde operamos podrían afectar nuestra capacidad para realizar negocios de manera efectiva, impactando negativamente nuestros resultados operacionales.

Estamos expuestos al riesgo de desastres naturales como terremotos o tsunamis, así como inundaciones, deslizamientos de tierra y erupciones volcánicas en las regiones donde operamos. También reconocemos que los desastres naturales podrían verse amplificados por los efectos del fenómeno del cambio climático. Aunque mantenemos planes integrales de contingencia y procedimientos de seguridad, no podemos asegurar que no ocurran eventos terroristas y que su desarrollo no tenga un impacto material adverso sobre nuestro negocio y los resultados de las operaciones durante algún trimestre o año fiscal.

Podríamos incurrir en pérdidas financieras y daños a nuestra reputación por riesgos ambientales y sociales.

En los últimos años, los riesgos ambientales y sociales han sido reconocidos como cada vez más relevantes, ya que pueden afectar la creación de valor compartido a corto, mediano y largo plazo desde el punto de vista de la organización y sus principales partes interesadas.

Los problemas ambientales y sociales pueden afectar nuestras actividades y los ingresos de nuestros clientes, causando daños a la reputación, demoras en los pagos o incumplimiento, especialmente en el caso de incidentes ambientales y sociales significativos. Este tipo de riesgos se vuelven más evidentes en caso de que haya daños ambientales causados por proyectos en los que estuvimos involucrados prestando financiamiento, ya que podríamos ser considerados indirectamente como responsables de tales problemas.

La continua incertidumbre política, legal y económica de Chile derivada de los disturbios sociales podría afectar negativamente a nuestro negocio.

En octubre de 2019, una serie de protestas extremadamente disruptivas generadas por la desigualdad económica en Chile se iniciaron, en un principio, por el anuncio de un aumento del 4% en las tarifas del metro en Santiago. Algunos grupos de manifestantes destruyeron activos públicos y privados en Santiago y otras ciudades importantes de Chile. Las protestas y la violencia asociada han causado interrupciones comerciales en todo el país, especialmente en Santiago y otras grandes ciudades, como Valparaíso, Concepción, Antofagasta y La Serena. En respuesta a estos eventos, el gobierno anunció una agenda social destinada a aumentar las pensiones básicas, ampliar la cobertura de salud social y reducir y estabilizar las tarifas para algunos servicios públicos (como el transporte público y la electricidad) distribuidos a clientes regulados.

Para financiar estas iniciativas, el gobierno y la oposición llegaron a un acuerdo sobre una nueva reforma fiscal.

Además, importantes actores políticos y sociales afirman que el malestar social refleja el deseo de una nueva Constitución. Así, el 15 de noviembre de 2019 la mayoría de los partidos políticos locales acordaron

un nuevo proceso constitucional, que se iniciará mediante un referéndum para votar sobre dos asuntos: (i) si debe haber una nueva constitución y en caso afirmativo, (ii) si la convención para redactar la constitución debe estar compuesta por una asamblea elegida de composición mixta o enteramente por ciudadanos elegidos. Este referéndum tendrá lugar en abril de 2020, y luego las elecciones para los órganos que redactarán la nueva constitución, si se decide por ésta, se celebrará en octubre de 2020.

Como consecuencia de los disturbios sociales y el acuerdo político para votar una nueva constitución, hubo una mayor volatilidad en el mercado de valores chileno y fluctuaciones en el tipo de cambio que resultaron en un debilitamiento del peso chileno frente al dólar estadounidense.

Los precios de las acciones y los diferenciales de los bonos de los bancos locales, incluido el nuestro, sufrieron caídas significativas en el mercado a medida que las protestas sociales continuaron en el país.

Las noticias del acuerdo político sobre una nueva constitución han reducido la volatilidad de los mercados y los niveles de disturbios han mejorado desde entonces. Los efectos a largo plazo de este malestar social son difíciles de predecir, pero podrían incluir un crecimiento económico más lento y tasas de desempleo más altas, lo que podría afectar negativamente nuestra rentabilidad y perspectivas.

También hay incertidumbre con respecto a los detalles del proceso del referéndum sobre si reemplazar o no la constitución actual, que aún no se han definido. Si el malestar social en Chile continúa o empeora, podría tener un impacto negativo en el crecimiento económico y el entorno empresarial en Chile en general, lo que podría tener un efecto adverso sobre nuestro negocio y perspectivas.

Posibles cambios al sistema de pensiones en Chile podrían imponer un aumento en nuestros costos laborales y, por lo tanto, tener un efecto adverso importante sobre nuestros resultados financieros.

El 6 de noviembre de 2018, el presidente Sebastián Piñera presentó el proyecto de ley No. 12212-13 con el propósito de introducir cambios en el actual sistema de fondos de pensiones chileno, específicamente relacionado con las pensiones solidarias, el sistema de pensiones de capitalización individual y los nuevos esquemas de pensiones para la clase media y las mujeres.

Según esta propuesta, las empresas tendrían que contribuir al sistema con una contribución del 4% que tendría que ser financiado exclusivamente por los empleadores. Esta enmienda tendría una implementación gradual durante un período de cinco años. Además, el empleador estaría obligado a contribuir con el 0.2% del salario bruto de sus empleados para financiar el seguro de invalidez. Este seguro sería aplicable a todos los empleados de edad avanzada con una discapacidad física o mental grave. Además, el proyecto de ley establece que el fondo de solidaridad (Pilar Solidario) aumentará aproximadamente un 40% dado que se espera que el gobierno chileno contribuya con el 1,12% del PIB al fondo.

Como resultado de los disturbios sociales en Chile a mediados de octubre de 2019, el gobierno también ha estado discutiendo hacer cambios adicionales al proyecto de ley propuesto. Estos cambios incluyen el aumento gradual de las pensiones básicas hasta el año 2022, dependiendo de la edad del pensionista, y la introducción de un plan de seguro social para eventos como la longevidad. Si este proyecto de ley entra en vigencia, podría causar un aumento relevante en nuestros costos laborales y, por lo tanto, tener un efecto adverso importante sobre nuestros resultados financieros y operativos.

A la fecha de este informe, aún no se puede determinar el posible efecto adverso de la ley propuesta sobre nuestra condición financiera y los resultados de las operaciones.

3

Capital humano



Nuestra Manera	• Fanáticos de la performance • Las personas son todo para nosotros • El mejor argumento es lo que vale
Grupos de interés	• Colaboradores
ODS	• ODS 5 • ODS 10
Pacto Global	• Principio 3 • Principio 4 • Principio 5 • Principio 6
Temas materiales	• Inclusión y diversidad

Caso destacado

Voy como soy:

el nuevo código de vestimenta de Itaú.

Durante 2019 lanzamos la campaña Voy como Soy, iniciativa inédita en el sector financiero que consiste en poner fin al dress code de traje y corbata para asistir a la oficina.

Voy como Soy fomenta el respeto por los distintos estilos de nuestros colaboradores, su diversidad y gustos. Pone foco en el talento de las personas para facilitar el despliegue de su potencial. Además, refuerza la diversidad que promueve el banco, donde el mejor argumento es el que vale y la única jerarquía que importa es la de la mejor idea.

Esta iniciativa, apunta a proporcionar un entorno de trabajo más espontáneo, creativo y auténtico y ha sido ampliamente acogida por nuestros colaboradores, quienes pueden asistir durante todos los días de la semana con la vestimenta que más les acomode.

3.1. Un banco hecho por personas

102-8, 102-41, 405-1

Para cumplir con los objetivos de nuestra organización, contamos con 5.616 colaboradores, gracias a quienes hemos construido un ambiente de colaboración, meritocracia y alta performance en todo Chile. Esto considera a quienes trabajan en el banco y en nuestras filiales en Chile, al último día del año. El 98% de nuestra dotación total trabaja con contrato indefinido y el 53% corresponde a mujeres.

Total general de colaboradores	2018	2019
	5.638	5.616

Total de colaboradores por género	2018	2019
Hombres	48 %	47 %
Mujeres	52 %	53 %

Total de colaboradores por región	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Región de Arica y Parinacota	7	12	7	13
Región de Tarapaca	32	52	32	48
Región de Antofagasta	34	74	33	76
Región de Atacama	12	36	10	34
Región de Coquimbo	37	56	37	54
Región de Valparaíso	112	177	105	176
Región de O'higgins	28	47	25	46
Región del Maule	51	59	48	56
Región del Bio-Bio	117	162	90	144
Región de la Araucanía	31	38	33	42
Región de los Ríos	18	21	17	19
Región de Los Lagos	29	51	27	50
Región de Aysén	2	4	2	4
Región de Magallanes y Antartica	15	21	16	19
Región Metropolitana	2.156	2.147	2.151	2.157
Región de Ñuble	0	0	24	21
Total	2.681	2.957	2.657	2.959
	5.638		5.616	

Total de colaboradores por tipo de contrato	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Plazo fijo	45	76	49	87
Plazo indefinido	2.636	2.881	2.608	2.872
Jornada completa	2.649	2.851	2.613	2.822
Jornada parcial	32	106	44	137

Total de colaboradores por género y categoría	2018				2019			
	Hombre		Mujer		Hombre		Mujer	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gerentes corporativos	10	0,4 %	1	0 %	10	0,4 %	2	0,1 %
Gerentes y Subgerentes	183	6,8 %	68	2,3 %	189	7,1 %	64	2,2 %
Profesionales y jefes	1.448	54 %	1.426	48,2 %	1.497	56,3 %	1.472	49,7 %
Técnicos	364	13,6 %	737	24,9 %	351	13,2 %	744	25,1 %
Administrativos	676	25,2 %	725	24,5 %	610	23 %	677	22,9 %
Total	2.681		2.957		2.657		2.959	

Nota: La diferencia en el número de gerentes corporativos se debe a un cambio de gerente ocurrido en diciembre de 2018.

Relaciones laborales	2019
Número de trabajadores sindicalizados	3.608
Número de trabajadores con extensión sindical	1.592
Número de trabajadores cubiertos por convenios colectivos	5.200
Número de convenios formados	1 convenio por cada sindicato, y 1 convenio por cada filial. En total, 10 convenios.

3.1.1. Rotación, antigüedad y nuevas contrataciones

401-1

Hemos seguido consolidando nuestros equipos. El promedio de antigüedad de nuestros colaboradores y la estabilización de nuestra tasa de rotación son reflejo de esto.

Además, durante 2019, mil nuevos talentos se sumaron a la fuerza laboral de Itaú, reforzando un equipo humano de alto rendimiento y compromiso.

Tasa de rotación	2018	2019
	18,2 %	18,3 %

Nuevas Contrataciones		2018		2019	
		Nº	%	Nº	%
Género	Hombre	455	47,5 %	469	46,9 %
	Mujer	502	52,5 %	532	53,1 %
Total		957	100 %	1.001	100 %
Edades	Menos de 30 años	330	34,5 %	364	36,4 %
	Entre 30 y 50 años	588	61,4 %	587	58,6 %
	Más de 50 años	39	4,1 %	50	5 %
Total		957	100 %	1.001	100 %

Costo promedio de contratación (\$)	2018	2019
	537.458	333.702

Nota: Se corrige información 2018 por cambio de criterio, solo considerando banco y con todos los gastos asociados a reclutamiento. Se incluyen programas con universidades, costos en plataformas, entre otros (suma total de las cuentas contables de selección)

Promedio de antigüedad por género (años)	2018	2019
Hombres	7,0	7,0
Mujeres	6,1	6,1
Total	6,5	6,5

3.1.2. Diversidad e inclusión

[Tema material] 103-2, 103-3, Itaú 5

La diversidad es un tema prioritario en la agenda estratégica del banco, ya que sabemos que solo de la mano de la inclusión podremos enfrentar y superar cada nuevo desafío que el entorno y nuestros grupos de interés nos presenten.

Y por diversidad nos referimos a su forma más amplia, aquella que incluye a los diferentes grupos presentes en nuestra sociedad. Por eso, hemos construido políticas y adoptado prácticas internas para llevar a nuestros equipos a ser tan diversos como lo son las propias comunidades en las que actuamos, de modo que seamos capaces de comprender y atender genuinamente las diferentes necesidades de nuestros clientes.

Durante el segundo año de la entrada en vigencia de la Ley N°21.015, que incentiva la inclusión de personas en situación de discapacidad (PeSD) al mundo laboral, el banco continuó con el levantamiento realizado en 2018 para identificar la situación de salud de nuestros colaboradores y así poder dar cumplimiento a la ley antes mencionada. Así, durante 2019 incrementamos en un 32% la cantidad de personas en situación de discapacidad, además de incrementar en un 30% el número de colaboradores extranjeros y contar con un 15% de colaboradores mayores de 50 años. Lo que ratifica nuestro compromiso con ser un lugar de trabajo diverso y para todos.

Queremos ser una empresa inclusiva también con nuestros contratistas, por lo que realizamos un levantamiento con estas empresas para poder identificar si dentro de su dotación hay personas en situación de discapacidad que presten servicios efectivos en el banco.

Total de colaboradores por género	2018		2019	
	Nº	%	Nº	%
Hombres	2.681	48 %	2.657	47 %
Mujeres	2.957	52 %	2.959	53 %
Total	5.638	100 %	5.616	100 %

Total de colaboradores extranjeros por categoría	2018		2019	
	Nº	%	Nº	%
Gerentes corporativos	3	1,5 %	4	1,6 %
Gerentes y subgerentes	38	19,3 %	39	15,2 %
Profesionales y jefes	100	50,8 %	122	47,5 %
Técnicos	21	10,7 %	36	14,0 %
Administrativos	35	17,8 %	56	21,8 %
Total	197	100,0 %	257	100,0 %

Total de colaboradores en situación de discapacidad por categoría	2018		2019	
	Nº	%	Nº	%
Gerentes corporativos	0	0 %	0	0 %
Gerentes y subgerentes	0	0 %	0	0 %
Profesionales y jefes	9	29 %	14	34,1 %
Técnicos	12	38,7 %	15	36,6 %
Administrativos	10	32,3 %	12	29,3 %
Total	31	100 %	41	100,0 %

Total de colaboradores por edad y categoría	2018						2019					
	Menos de 30 años		Entre 30 años y 50 años		Más de 50 años		Menos de 30 años		Entre 30 años y 50 años		Más de 50 años	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gerentes corporativos	0	0 %	9	0,2 %	6	0,7 %	0	0 %	7	0,2 %	5	0,6 %
Gerentes y subgerentes	1	0,1 %	201	5,1 %	45	5,1 %	0	0 %	202	5,2 %	51	5,9 %
Profesionales y jefes	418	50,7 %	2.105	53,6 %	351	39,6 %	471	57 %	2.146	54,7 %	352	40,6 %
Técnicos	144	17,5 %	738	18,8 %	219	24,7 %	120	14,5 %	763	19,5 %	212	24,5 %
Administrativos	261	31,7 %	874	22,3 %	266	30 %	236	28,5 %	804	20,5 %	247	28,5 %
Total	824	100 %	3.927	100 %	887	100 %	827	100 %	3.922	100 %	867	100 %

Indicador de diversidad	2018	2019
Proporción de mujeres en la dotación total	52 %	53 %
Proporción de mujeres en la plana ejecutiva (como porcentaje del total de la plana ejecutiva)	26 %	23 %
Proporción de mujeres del mayor nivel jerárquico en plana ejecutiva (como porcentaje del total de colaboradores del mayor nivel en plana ejecutiva)	25 %	20 %
Proporción de mujeres del menor nivel jerárquico en plana ejecutiva (como porcentaje del total de colaboradores de menor nivel en plana ejecutiva)	23 %	24 %
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 %	18 %

Proporción de salario de mujeres por sobre hombres		
Categoría	2018	2019
Plana Ejecutiva (gerentes y subgerentes)	79 %	82 %
Profesionales y jefes	87 %	88 %
Técnicos	86 %	85 %
Administrativos	95 %	89 %

Nota: 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.

Se corrige 2018 con criterio actual, ya que segmento Profesionales incluye jefaturas. La variación se da en el segmento Administrativos, debido a la disminución de participación de mujeres.

3.2. Gestión del compromiso

3.2.1. Nuestros beneficios

401-2

Buscamos día a día ir mejorando para que nuestros colaboradores se desempeñen en un ambiente ideal, con aportes que contribuyan a mejorar su bienestar y calidad de vida. Algunos de estos beneficios han sido negociados entre el banco y sus organizaciones sindicales, alcanzando acuerdos para extenderlos parcialmente al resto de los colaboradores. Todo ello se encuentra detallado en los instrumentos de negociación colectiva 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 cónyugue o conviviente civil
- Vacaciones

El 93% de los colaboradores pueden acceder a recibir los beneficios de asignaciones. Durante el 2019, el 8% de ellos recibieron 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
- Asignación de matrícula por hijo(a)

2.399 colaboradores se beneficiaron con asignación de matrícula y 575 colaboradores se beneficiaron con ayudas para hijos más pequeños en 2019.

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 2019, 2.146 colaboradores fueron beneficiados, alcanzando los 3.091 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), cónyugue 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

Durante 2019, 4.860 colaboradores estuvieron cubiertos con el seguro de vida y 4.893 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 57% de los colaboradores fueron beneficiados con el pago de los 3 primeros días de licencias médicas y 73% recibió anticipo del subsidio de licencia médica durante el 2019.

3.2.2. Comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores

401-2

Muchas veces la oficina se convierte en nuestro segundo hogar y es por esto que sabemos la importancia de contar con un entorno laboral óptimo y positivo para nuestros colaboradores. Durante 2019, desarrollamos las siguientes actividades para reforzar la calidad de vida laboral:

Para compartir en familia		
Actividades en vacaciones de verano e invierno para los hijos(as) de los colaboradores en Santiago Verano: 350 niños / 269 colaboradores participantes. Invierno: 354 niños / 254 colaboradores participantes.	Minicolaborador en regiones Hijos(as) de colaboradores visitan sucursales para tener la experiencia de ser un minicolaborador Itaú. 420 niños / 320 colaboradores participantes.	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 a las 16:00 hrs. 25 colaboradoras enviaron solicitud.

Para estar saludable y en forma

Fondos concursables en regiones

Tienen como objetivo financiero de manera parcial iniciativas que fomenten la actividad física en colaboradores de regiones.

196 colaboradores participantes de 14 proyectos desde Iquique a Osorno.

Liga futbolito Santiago

Está conformada por 20 y 12 equipos de varones (primera y segunda etapa, respectivamente) que compiten a lo largo de siete jornadas por ser el gran campeón de este certamen.

302 colaboradores participantes.

Pausa saludable

Dinámicas de ejercicios de 15 a 20 minutos, destinadas a generar distensión y también entretenimiento.

30 pisos de edificios corporativos con 400 participantes promedio por semana de intervención.

Actívate

Actividades deportivas y recreativas que se realizan en los horarios de almuerzo en los edificios corporativos.

557 colaboradores participantes.

Convenio Gympass (nuevo)

En Itaú ahora tenemos Gympass, una red de convenios con centros de actividad física a lo largo del país, a la que nuestros colaboradores pueden acceder por una plataforma digital que los deja a un click de distancia de una vida más saludable.

Actividades deportivas

Clases de yoga, zumba, acondicionamiento físico y entrenamiento funcional en los edificios corporativos.

203 colaboradores participantes.

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.

222 colaboradores atendidos.

Chequeos preventivos (nuevo)

Realizamos cinco chequeos a equipos de Itaú (densitometría ósea, cuidado de la piel y screening).

Para estudiar y disfrutar del tiempo personal

Asesoría en becas de 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.

55 colaboradores asesorados.

Voy y vuelvo (nuevo)

Este beneficio permite a los colaboradores disponer de hasta 3 meses para ausentarse del trabajo, con el propósito de realizar un viaje o estudiar en el extranjero, promoviendo su bienestar y desarrollo.

Banco de Horas

Consiste en 12 doce horas anuales, que pueden utilizarse entre en intervalos de 1 una hora como mínimo y 4 cuatro como máximo al día.

2.124 colaboradores utilizaron este beneficio.

Salida anticipada jueves previo a viernes feriado

Los jueves previos a viernes feriados, el horario de salida es igual al del viernes (16:45 horas).

Jornada flexible viernes de verano e invierno

Durante el mes de julio se dispone de tres viernes para salir de forma anticipada, a las 15:00 horas.

En enero y febrero, el horario de salida de los viernes es de 1:45 una hora y 45 minutos horas antes del término de la jornada laboral normal.

Para conocer los beneficios

Feria Calidad de Vida

Instancia desarrollada para conocer cómo usar todos los beneficios, convenios y actividades recreativas disponibles, además de contar con chequeos preventivos, espacios de cuidado personal y relajación.

Mesa de Atención a Personas

Nuestra Mesa de Atención a Personas (MAP) tuvo más de 50.000 interacciones con colaboradores a través de las cuales se logró atender consultas e inquietudes en diversos temas de Recursos Humanos, tales como beneficios, calidad de vida, vacaciones, procedimientos, entre otros.

Más beneficios

Eventos recreativos

Jornadas de recreación, competencia y esparcimiento para colaboradores del banco.

199 colaboradores participantes.

Ventas Especiales

Visita de comercios al lugar de trabajo. Temáticas: día del padre, madre, niño(a), navidad, fiestas patrias, entre otras etc.

24 ventas realizadas.

Convenios

Con universidades, farmacias, restaurantes, actividades recreativas, Fundación Arturo Lopez Pérez (FALP), caja de compensación y muchos otros.

30 convenios.

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.

17 colaboradoras usaron este espacio en 2019.

Voy Contigo (nuevo)

En Itaú promovemos la experiencia compartida de viaje hacia el trabajo o hacia la casa del colaborador, a través de un convenio con AllRide, una app de carpooling que permite conectarse y coordinarse con otros, de manera de compartir el auto para ir hacia y desde el banco.

Talleres

Cueca, coctelería, cata de vinos, auto maquillaje, carpintería, nail art, entre otros.

146 colaboradores participantes.

3.2.3. Salud y seguridad laboral

Para velar por la seguridad de nuestros trabajadores, contamos con un área de Prevención de Riesgos – especializada en salud y seguridad ocupacional– que, en conjunto con las áreas operativas, implementa todas las medidas necesarias para mantener bajos índices de accidentabilidad y siniestralidad en el trabajo, además de cumplir con la legislación vigente en materia de seguridad laboral.

Durante 2019 se realizó un levantamiento interno sobre las condiciones básicas de los ambientes de trabajo en las sucursales del banco, con la finalidad

de trabajar en aquellas brechas detectadas en conjunto con las áreas involucradas. Además, la participación en reuniones de Comités Paritarios fue relevante para el diseño de actividades y campañas orientadas a la disminución de accidentes y enfermedades profesionales.

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

Períodos informados	Total de días perdidos			Invalidez o muerte			Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales			Tasa de siniestralidad total del periodo		
	Periodo I	Periodo II	Periodo III	Periodo I	Periodo II	Periodo III	Periodo I	Periodo II	Periodo III	Periodo I	Periodo II	Periodo III
Itaú	1,784	1,414	827	0	0	0	30,84	24,9	15,16	24	24	24
Recaudaciones y Cobranzas S.A.	0	200	20	0	0	0	0	112,31	13,49	42	42	42
Itaú Corredores de Seguros S.A.	0	0	3	0	0	0	0	0	6,41	2	2	2
Itaú Asesorías Financieras S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Itaú Corredores de Bolsa Limitada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Itaú Administradora General de Fondos S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tasa de ausentismo	2018	2019
	6,5	5,7

3.2.4. Clima laboral

Entendemos la importancia de tener un buen ambiente laboral y es por esto que nos preocupamos de realizar mediciones periódicas para ver cómo se sienten nuestros colaboradores y así implementar las acciones que sean necesarias para mejorar. Sabemos que un colaborador contento alcanza con mayor facilidad sus objetivos y metas.

Utilizamos para esto una medición anual de clima llamada Habla Francamente. Se trata de una

encuesta censal extensa, de 52 preguntas, que da como resultado un índice global de satisfacción que considera 3 dimensiones: compromiso, confianza y felicidad.

Esta encuesta online busca identificar aspectos positivos y oportunidades de mejora en el ambiente laboral y en la gestión de los colaboradores. Los resultados obtenidos en 2019 demuestran una mejora de la satisfacción global de los participantes, alcanzando un 79,7%, lo que representa una mejora de 8,4 puntos porcentuales respecto de 2018.

Habla Francamente	2018	2019
Porcentaje de personas que contestaron la encuesta	90 %	91,8 %
Resultado de la medición	71,3 %	79,7 %

Resultados por género	2018	2019
Hombres	71,2 %	79,3 %
Mujeres	70,2 %	80,2 %

Las **relaciones** que presentaron importantes mejoras fueron:

- **Organización:** con un aumento de 10,5 puntos porcentuales con respecto al año anterior, esta relación busca medir la percepción que se establece con la organización como un todo. En este caso, Itaú interactúa con la persona a través de sus políticas corporativas.
- **Plana ejecutiva:** con un aumento de un 10,1% respecto del año anterior, esta relación busca medir la percepción que tienen los colaboradores en relación con los gerentes y subgerentes de la organización en cuanto a sus capacidades.

Las **dimensiones** que presentaron importantes mejoras fueron:

- **Felicidad:** con un aumento de 12,3% en relación al año anterior, esta dimensión busca medir la percepción de espacios que entrega la organización para que los colaboradores puedan ser felices.
- **Compromiso:** con un aumento de 10,5% en relación a la encuesta anterior, esta dimensión busca medir la percepción del grado de compromiso hacia la organización, la plana ejecutiva, gestor y equipo de trabajo.

Para lograr esto, durante 2019 el Comité Ejecutivo definió que trabajar el clima era uno de los focos del año y que cada gerencia definiría un plan acción en conjunto con la gerencia corporativa de Recursos Humanos, de acuerdo con las dimensiones y relaciones más bajas que se requería potenciar.

Se realizaron jornadas de trabajo específicas, apoyo a los comités de clima instaurados en algunas gerencias, talleres de **feedback**, entre otras acciones. Así mismo, durante el año se desarrolló el programa Lidera, orientado a puestos de jefatura, que tenía como objetivo entregar herramientas de liderazgo y otras habilidades para reforzar y asentar la gestión de equipos.

3.3. Gestión del talento

3.3.1. Atracción y retención de talentos

Ser el banco líder en atracción y retención de talento es una de nuestras metas. Por eso, durante 2019 desarrollamos y dimos continuidad a diferentes programas vinculados a estos temas.

Transformar Contamos con 67 prácticas profesionales, impactando a nueve gerencias corporativas.	Futuros Líderes de Operaciones Sucursales Ingresaron nueve Futuros Líderes de Operaciones Sucursales, pasando por un proceso de desarrollo acompañado por tutores y una malla de formación específica.	Trainee Corporativo Dimos continuidad al programa iniciado en 2018, impactando a nueve gerencias corporativas con más de 40 proyectos en total. Además, se realizó una inmersión cultural en Itaú Unibanco, que permitió a los profesionales conocer y compartir mejores prácticas para traer a Itaú en Chile.
Jóvenes Profesionales Ingresaron 70 Jóvenes Profesionales tanto internos como externos, los cuales impactaron a ocho gerencias corporativas.	Mentores y tutores Formamos 82 tutores, con el objetivo de orientar en el proceso de inmersión para los programas Jóvenes Profesionales y Futuros Líderes de Operaciones Sucursales, siendo transversal a nivel de cargo e impactando a ocho gerencias corporativas.	

Estos programas tienen como objetivo atender a las necesidades del negocio y transformación del mercado laboral, para hacer frente a los nuevos desafíos.

La invitación a los postulantes y colaboradores es a ser protagonistas de los desafíos de Itaú, participando en los distintos proyectos con un plan de acompañamiento a través de tutores y mentores, para así lograr desempeñarse en futuras posiciones claves del banco.

Para los programas se aplica un proceso de selección exhaustivo, con la finalidad de encontrar talentos de alto potencial, ya sea en colaboradores como en búsquedas externas, definiendo perfiles y

evaluaciones específicas a las necesidades de cada área del banco.

Dentro de la etapa de desarrollo de cada talento, existe un acompañamiento en la formación y una guía en su proceso de inmersión. Esto, con el objetivo de cultivar la excelencia y dar vida a Nuestra Manera, potenciando y expandiendo el talento mediante un programa concreto de formación.

Pasamos del 22° al 9° lugar en Merco Talento, aumentando nuestra reputación corporativa y posicionándonos dentro de los 4 mejores bancos de Chile.

3.3.2. Capacitaciones

102-41, 404-1, 404-2

Las actividades de capacitación son también relevantes para mantener a nuestros colaboradores en desarrollo y aprendizaje continuo. Por ello, durante 2019 se ejecutaron en promedio 75 horas de capacitación por colaborador, lo que implica un aumento del 92% respecto de 2018.

Promedio de horas de formación por género	2018		2019	
	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación
Hombres	105.059	39	197.085	74
Mujeres	113.545	38	224.463	76
Total	218.603	39	421.548	75

Promedio de horas de formación por categoría	2018		2019	
	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación
Gerentes y subgerentes	10.218	39	17.798	67
Profesionales y jefes	102.932	36	198.573	67
Técnicos	87.482	79	82.381	75
Administrativos	17.972	13	122.796	95
Total	218.603	39	421.548	75

Algunos de los programas de capacitación implementados durante 2019 fueron los siguientes.

• **Bienvenido Itaú**

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

Nº de beneficiarios	2018	2019
Hombres	312	196
Mujeres	270	202
Total	582	398

• **Becas**

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

Nº de beneficiarios	2018	2019
Hombres	33	37
Mujeres	68	18
Total	101	55

• **Contact center**

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

Nº de beneficiarios	2018	2019
Hombres	39	26
Mujeres	60	36
Total	99	62

• 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.

Nº de beneficiarios	2018	2019
Hombres	159	57
Mujeres	6	3
Total	165	60

• 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 ejercicios prácticos que les permiten prepararse mejor para la realización de su examen.

Nº de beneficiarios	2018	2019
Hombres	52	74
Mujeres	81	86
Total	133	160

• 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.

Nº de beneficiarios	2018	2019
Hombres	41	44
Mujeres	29	32
Total	70	76

• Fuerzas de ventas (FFVV)

Desplegamos un programa de formación a los ejecutivos del área de Fuerza de Ventas, con el objetivo de entregarles conocimientos específicos de productos y entrenar habilidades claves para hacer más efectivo su trabajo.

Nº de beneficiarios	2018	2019
Hombres	65	49
Mujeres	225	146
Total	290	185

• Jornada de vigilantes

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

Nº de beneficiarios	2018	2019
Hombres	95	47
Mujeres	3	3
Total	98	50

• Cursos normativos

Anteriormente llamado “Cultura de Riesgo”, es un programa de alineamiento del sello en nuestro estilo de gestión, con cursos en línea que se hacen cargo de los requerimientos en materia de regulación nacional e internacional, pero también de las normativas internas del banco.

Nº de beneficiarios	2018	2019
Hombres	6.512	6.410
Mujeres	6.588	6.662
Total	13.100	13.072

• 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.

Nº de beneficiarios	2018	2019
Hombres	82	98
Mujeres	74	77
Total	156	175

• 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, tanto en la Región Metropolitana como otras zonas del país. Se incorporó este año la versión E-Learning, para tener un mayor alcance.

Nº de beneficiarios	2018	2019
Hombres	9	36
Mujeres	25	51
Total	34	87

• 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, incorporando siempre nuevas temáticas que se alinean a las necesidades actuales de la transformación del negocio, como la enseñanza del idioma inglés, por ejemplo.

Nº de beneficiarios	2018	2019
Hombres	437	935
Mujeres	470	1.002
Total	907	1.937

Durante 2019, se crearon nuevos programas de capacitación que buscan continuar el perfeccionamiento permanente de nuestros colaboradores. Entre ellos destacan:

Nuevos programas		Hombres	Mujeres	Total
Construye tu futuro	Programa enfocado a la enseñanza de aspectos básicos de finanzas a Millenials. Distingue una primera sesión de conocimientos generales, y una segunda específica en inversión de bienes raíces.	80	86	166
SQL/Tableau	Busca entregar herramientas que faciliten el análisis de datos que se derivan de las necesidades actuales que tiene el negocio.	117	51	168
Lidera – Diplomado	Reconocimiento y formación a líderes destacados, para que continúen avanzando en su desarrollo profesional, siempre alineados a Nuestra Manera.	44	15	59
Lidera – Plan común	Programa de formación a los líderes del banco, que actualmente se encuentra en ejecución y otorga a los participantes un sello alineado a nuestra cultura. Se considera como aprobados a aquellos gestores que tienen al menos un 50% de asistencia a la fecha.	162	109	271
Malla de formación Operaciones Sucursales	Programa de formación que complementa la transformación del nuevo modelo de operaciones en sucursales, entregando herramientas que permiten alinear conocimientos de nuestros colaboradores en función de mejorar los procesos operativos.	783	1.579	2.362

3.3.3. Evaluación de desempeño

404-3

Para medir el desempeño de nuestros colaboradores, contamos con un ciclo de meritocracia o ciclo de performance, donde se evalúan nuestros objetivos (qué) y la forma de lograrlos (cómo), a través del alineamiento a Nuestra Manera.

Para continuar consolidando el modelo, el foco 2019 estuvo en el proceso de **feedback**, una herramienta de gestión que opera a través de conversaciones transformadoras, tanto para quien entrega como para quien recibe la retroalimentación. Este proceso permite a nuestros colaboradores conocer cómo aportan a los resultados de sus equipos, de la gerencia y del banco, estimulándolos a seguir transformándose día a día para seguir creciendo y lograr sus objetivos.

Durante 2019, un 91% de nuestros colaboradores participaron del proceso de evaluación de desempeño. Esto nos permite contar con más herramientas para la mejora continua de quienes forman parte de Itaú.

Así mismo, las evaluaciones nos ayudan a hacer realidad 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.

Ciclo de Performance	2018	2019
Total de colaboradores	5.638	5.616
Nº de colaboradores evaluados	5.065	5.110
% respecto del total de colaboradores	90 %	91 %

Nota: No es posible lograr un 100% de cobertura ya que algunos colaboradores no participan del proceso, ya sea porque son nuevos, tienen contrato a plazo fijo y/o estuvieron con licencia médica de más de 210 días.



4

Capital social y relacional

Nuestra Manera	• Las personas son todo para nosotros
Grupos de interés	• Sociedad • Gremios
ODS	• ODS 4 • ODS 8 • ODS 9
Pacto Global	• Principio 1 • Principio 2
Temas materiales	• Impacto social • Inclusión y educación financiera

Caso destacado

Programas que transforman

Lee para un Niño y Experiencia Empresa son los dos programas de voluntariado corporativo -implementados a través de Fundación Itaú- en los que nuestros colaboradores pueden participar, dedicando su tiempo y talento para contribuir a crear una sociedad más equitativa y diversa.

El primero es un programa de fomento a la lectura para niños de entre 3 y 7 años que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Durante 2019, más de 112 voluntarios del banco realizaron acciones de mediación lectora en distintos centros educacionales, compartiendo la magia de los libros con cientos de niños.

Experiencia Empresa, por su parte, es un programa de inducción al mundo del trabajo, en el que estudiantes de segundo y tercero medio de centros educativos técnicos profesionales, realizan una pre-práctica laboral de dos semanas en el banco. Un voluntario cumple el rol de tutor, para recibirlo y guiarlo en lo que es su primer acercamiento al mundo laboral. Este año contamos con más de 175 participantes, entre alumnos y voluntarios.

4.1. Nuestros grupos de interés

102-40, 102-42

Grupo de interés	Canales de comunicación
Accionistas/Inversionistas	• Sitio web (www.italu.cl) • Juntas de accionistas • Reuniones periódicas individuales o grupales • Conferencias presenciales y <i>non-deal roadshows</i> • Conferencias telefónicas o correos electrónicos • Reportes mensuales, trimestrales y anuales • Presentaciones para Securities and Exchange Commission (SEC) • Comunicados de prensa
Clientes	• Sitio web (www.italu.cl) - público y privado • Sucursales y cajeros • Contact center • App Itaú • Redes sociales
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 (campanas y mensajes institucionales)
Proveedores	• Sitio web (www.italu.cl) • Casilla general (soportecompras@italu.cl) • Casilla de recepción de facturas (repciondefacturas@italu.cl)
Autoridades	• Sitio web (www.italu.cl) • Oficios • Casilla regulador
Gremios	• Sitio web (www.italu.cl) • Reuniones programadas • Conferencias telefónicas
Sociedad	• Sitio web (www.italu.cl) • Reportes anuales (Memoria Integrada) • Redes sociales • Casilla de la gerencia de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad (asuntos.corporativos@italu.cl)
Medios de comunicación	• Sitio web (https://ir.italu.cl) • Reportes mensuales, trimestrales y anuales • Presentaciones para <i>Securities and Exchange Commission</i> (SEC) • Comunicados de prensa • Casilla de la subgerencia de Comunicaciones Corporativas (comunicaciones@italu.cl)

4.2. Membresías y alianzas

Para Itaú, las relaciones y alianzas con otras organizaciones son de vital importancia y es por esto que, para vincularnos con el entorno, formamos parte de distintas asociaciones sectoriales relacionadas con las industrias en 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:

Total de membresía	2018	2019
	\$310.324.152	\$336.406.291

Nota: El valor de 2018 publicado en el informe anterior fue recalculado, en base a mayor información disponible.

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

- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Red Pacto Global Chile
- Principios del Ecuador
- Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social, de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés).

4.3. Política de Sustentabilidad

102-12, 102-13

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

1. Diálogo y transparencia

Construir relaciones de confianza y permanentes para mejorar nuestros negocios y generar valor compartido.

2. Educación Financiera

Entender las necesidades de las personas para ofrecer conocimiento y soluciones financieras adecuadas, contribuyendo a que individuos y empresas tengan una relación saludable con el dinero, es decir, tomen decisiones conscientes y planificadas, adecuadas a sus necesidades y situación financiera.

3. Riesgos y Oportunidades Socioambientales

Buscar oportunidades de negocio que, además de entregar resultados financieros, impacten positivamente en el ámbito social y medioambiental. Asimismo, gestionar el riesgo socioambiental, considerando tendencias de mercado, regulaciones, demanda de clientes y de la sociedad.

4.3.1. Comisión de Sustentabilidad

102-32

La Comisión de Sustentabilidad es la máxima instancia de gobernanza de esta materia en el banco. Está compuesta por ocho miembros de la alta gerencia y tiene por objetivo definir y apoyar el desarrollo de programas e iniciativas alineadas con los focos de nuestra Estrategia de Sustentabilidad,

impulsando su integración a las prácticas del negocio y a la cultura interna.

Durante 2019, la Comisión sesionó una vez de forma presencial y en otra oportunidad a través del traspaso de información vía correo electrónico.

Los miembros permanentes de esta Comisión son:

- Gerente General (Presidente)
- Gerente Corporativo de Recursos Humanos
- Gerente Corporativo de Marketing, Productos, Canales Digitales y Franquicias
- Gerente Corporativo de Riesgo
- Gerente Corporativo Legal
- Gerente Corporativo Banca Mayorista
- Gerente Corporativo de Planificación y Control Financiero
- Gerente de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad (Secretaría Ejecutiva)

4.4. Impacto Social

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

El aporte que brindamos a la comunidad se materializa principalmente a través de inversión comunitaria. Además, realizamos donaciones puntuales u ocasionales y actividades relacionadas con el negocio en la comunidad, para promover nuestra identidad corporativa y de marca.

Finalmente, a través del voluntariado corporativo contribuimos de manera no económica a partir de la voluntad y el compromiso social de nuestros colaboradores.

Porcentaje de aportes totales		
Categoría	2018	2019
Iniciativas comerciales	20 %	31 %
Donaciones	32 %	32 %
Inversión en la comunidad	48 %	37 %
Total	100 %	100 %

Tipo de contribución (en millones)	2018	2019
Dinero	\$4.131	\$4.965
Tiempo (voluntariado de colaboradores en horas laborales)	\$56	\$70
Sobrecarga de administración	\$41	\$39
Total	\$4.229	\$5.076

Algunos de los programas desarrollados durante 2019 fueron:

Bike Santiago

Como parte del compromiso de Itaú con la movilidad urbana, y en alianza con Tembici a través de un contrato de **branding**, empresa brasileña líder en servicios de movilidad urbana, durante 2019 se concretó la total transformación del sistema de bicicletas públicas Bike Santiago en 13 comunas. Las mejoras presentadas incluyen nueva tecnología y un mejor servicio para los usuarios. En total, 350 estaciones y 3.500 bicicletas se sumaron a una nueva alternativa de transporte sustentable. Esta inversión permitió cerrar el año con más de 16 mil usuarios, 390 mil viajes y 95 toneladas de CO² ahorradas.

BiciEscuelita

Ciclo Recreo Vía es un proyecto de educación vial que consiste en el cierre de las principales calles de la Región Metropolitana para su uso recreativo y educativo. Este es el segundo año de 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 familiarizan con las normas y la señalética de tránsito. La finalidad es promover así, en un futuro, la circulación de peatones y conductores responsables, impulsando un medio de transporte que tiene un impacto positivo en la calidad de vida de las personas.

Más de 450 niños se “diplomaron” durante 2019, de los cuáles 88 fueron beneficiados con cascos de regalo.

Lee para un Niño

Esta iniciativa promueve el fomento lector en la primera infancia, con el propósito de contribuir al desarrollo cognitivo y emocional de niños y niñas entre tres y siete años que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Opera a través del voluntariado corporativo de colaboradores del banco que son capacitados para realizar acciones de mediación lectora en distintos centros educacionales.

Durante 2019 se realizó una nueva convocatoria para invitar a más colaboradores de las regiones Metropolitana y de Valparaíso a ser parte de la red de mediadores de lectura de Itaú. Como parte de la operativa del programa, los nuevos voluntarios participaron en una jornada de capacitación en técnicas de mediación de lectura, oportunidad en la que también recibieron sus kits con textos que forman parte de la colección de Fundación Itaú.

112 voluntarios participaron en el programa, impactando a 947 niños y niñas de 11 colegios y jardines infantiles de Santiago y Valparaíso, destinándose más de 336 horas a esta iniciativa.

Para realizar una mediación cada vez más efectiva se sumó una nueva actividad, que consistió en la realización de un taller de perfeccionamiento en técnicas de mediación lectora. El propósito fue entregar herramientas que permitan a los voluntarios desarrollar capacidades para leer a audiencias masivas, transmitiendo de mejor manera el contenido y las emociones de las historias que cuentan.

Experiencia Empresa

Es un programa educativo de inducción al trabajo que desarrolla Fundación Itaú desde hace 16 años, cuyo objetivo es anticipar y acercar a los estudiantes de sectores vulnerables a la realidad y desafíos que representa el mundo laboral.

Ofrece a estudiantes de educación secundaria técnico-profesional que se encuentran en situación de vulnerabilidad, y que estén cursando su primer año de especialidad (tercero medio), una pre-práctica laboral de dos semanas en Itaú. En ese período, los alumnos se desempeñan en su especialidad, apoyados por un colaborador del banco que, en forma voluntaria, cumple el rol de tutor.

En 2019 un total de 86 colaboradores del banco y 89 alumnos de los colegios Padre Pedro Arrupe, de Quilicura; Don Enrique Alvear, de Cerro Navia; y Matilde Brandau de Ross, de Valparaíso, fueron parte de esta iniciativa, lo que implicó un total de 5.590 horas donadas a la comunidad.

Para enriquecer la experiencia de los alumnos, este año se realizaron nueve charlas informativas para todos los estudiantes, las que fueron dictadas por colaboradores del banco. Los temas, vinculados con la especialidad de Administración, abarcaron contenidos como cultura organizacional, apresto laboral, beneficios y calidad de vida, prevención de riesgos, entre otros.

Como parte de las mejoras implementadas en 2019, se incorporó la participación de tutores y alumnos en las jornadas de inducción para los participantes, las que se realizan en los propios colegios, con anterioridad al inicio de Experiencia empresa. El objetivo es que los tutores y alumnos que participaron en versiones anteriores entreguen sus testimonios, explicando de primera fuente lo que significó para ellos ser parte de este programa.

En el caso de las inducciones dirigidas a los tutores, este año se sumó la participación de docentes de cada colegio, quienes aportaron información sobre la caracterización de los alumnos que posteriormente participarían del programa. Además, y en forma previa, se creó un documento técnico con herramientas para apoyar a los tutores en las tareas a asignar a sus alumnos.

Uno de los importantes avances de la gestión 2019 es la implementación de prácticas profesionales en

Itaú, para alumnos que fueron parte de Experiencia empresa 2018 y que este año egresaron de cuarto medio. La iniciativa se realizó por primera vez en la historia del programa y vio la luz gracias al trabajo conjunto entre Fundación Itaú y el área de Atracción de Talentos.

De esta forma, en diciembre de 2019, dos alumnas egresadas de los colegios Padre Pedro Arrupe y Don Enrique Alvear iniciaron su práctica profesional de tres meses, guiadas por dos colaboradores de Itaú que han sido tutores de Experiencia Empresa en años anteriores.

Otras actividades de **Fundación Itaú**

Juego Ciudad

Por segundo año consecutivo, colaboradores de cuatro sucursales de Itaú participaron en el Juego Ciudad. El objetivo es promover en estudiantes de tercero medio el desarrollo de habilidades como la toma de decisiones, capacidad para resolver problemas, sociabilidad, facilidad de comunicación, trabajo en equipo, seguridad personal y tolerancia a la frustración.

Para ello, los alumnos recorren la ciudad cumpliendo distintos desafíos. En el caso de Itaú, debían consultar sobre los requisitos para abrir una cuenta corriente y las características del segmento PYME.

Este año, participaron 26 alumnos y cuatro sucursales.

Acción Voluntaria Global (AVG)

Esta iniciativa busca globalizar el compromiso del Voluntariado Itaú en Argentina, Brasil, Colombia, Paraguay, Uruguay y Chile.

En nuestro país se invitó a los colaboradores del banco y voluntarios permanentes de Fundación Itaú a participar en acciones de mediación lectora enmarcadas en el programa Lee para un Niño, iniciativa que coexiste en todas las Fundaciones Itaú LATAM. También se realizaron actividades asociadas a Experiencia Empresa.

Gracias al despliegue de los voluntarios Itaú, se realizaron acciones que beneficiaron a 184 niños, niñas y jóvenes estudiantes, lo que implicó un total de 97 horas de trabajo donadas a la comunidad.

4.5. Inclusión y educación financiera

[Tema material] 103-2, 103-3, Itaú 7, Itaú 8

El acceso, uso y calidad de los productos financieros ha cobrado especial relevancia en el desarrollo de los países, ya que impactan en el bienestar de familias y empresas. El rol de las instituciones financieras en este ámbito es de especial importancia.

Por otra parte, la globalización y los avances tecnológicos han complejizado y multiplicado el número de productos y servicios financieros disponibles, aumentando la necesidad de que los ciudadanos tengan un conocimiento que les permita tomar buenas decisiones económicas y financieras.

En consecuencia con lo anterior, reconocemos que educación e inclusión financiera son ámbitos en los que, como banco, podemos generar un impacto positivo en la sociedad, por lo que realizamos diversas iniciativas que apuntan esta dirección.

Programas de educación financiera

Educación financiera para empresas

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 la Región Metropolitana.

El programa estuvo dividido en tres módulos que abordaron los siguientes contenidos: Legislación Laboral, Contabilidad y Finanzas y Legislación Tributaria. En cada uno de ellos, un relator expuso conceptos e ideas generales sobre el tema y los asistentes tuvieron la oportunidad de recibir asesoría personalizada aplicada a la realidad particular de su empresa.

Más de 180 personas, de 139 empresas diferentes, asistieron a estos talleres, evaluando la actividad con un 93% de satisfacción general y 100% de recomendación.

Los contenidos abordados en estos talleres están disponibles en nuestro sitio web (<https://ir.ita.cl/Spanish/nuestra-compania/sustentabilidad/default.aspx>)

Educación financiera para la sociedad

Press Training

Los periodistas cumplen un importante rol a la hora de comunicar a la sociedad noticias e informaciones financieras y económicas. Por ello, con el objetivo de entregar herramientas, aclarar dudas sobre aspectos relacionados con el mercado financiero y apoyar la labor periodística, se desarrolló el programa de Press Training, ciclo de desayunos para periodistas con expositores expertos en temáticas vinculadas al mundo financiero y económico.

Durante 2019 se realizaron cuatro charlas, lográndose asistencia y cobertura de los medios más relevantes del país.

Educación financiera para colaboradores

Construye tu Futuro

Porque la sustentabilidad es parte de nuestra esencia, y estamos constantemente estimulando el poder de transformación de las personas, en 2019 nace este programa de educación financiera enfocado en colaboradores millenials sin hijos.

En una primera etapa, se desarrollaron tres talleres de estrategia financiera para las nuevas generaciones, para luego continuar con otros tres talleres específicos en inversión en bienes raíces. En total, fueron 166 los colaboradores capacitados con esta nueva iniciativa.

Inclusión financiera

En cuanto a inclusión financiera, Banco Condell es una unidad especializada en la atención de un segmento de ingresos bajos-medios y bajos grados de bancarización. A través de Banco Condell ofrecemos servicios a personas con rentas informales no acreditables, convirtiéndolos en una alternativa de inclusión financiera.

Entre 2019 hemos entregado \$134.382 millones brutos en créditos a más de 70.000 clientes en las sucursales disponibles en todo el país.

Los productos disponibles a través de esta unidad son los créditos universales y de consumo, los depósitos a plazo y los seguros de vida asociados a crédito.

5

Capital ambiental



Nuestra Manera	• Pensamos y actuamos como dueños
Grupos de interés	• Colaboradores • Accionistas / Inversionistas • Sociedad
ODS	• ODS 7
Pacto Global	• Principio 7 • Principio 8
Temas materiales	• Gestión responsable de los recursos

Caso destacado

Somos parte del **Acuerdo Verde**

Durante 2019, y en concordancia con nuestro rol como institución financiera que contribuye a la adaptación al cambio climático, participamos en la firma del Acuerdo Verde, iniciativa impulsada por el Ministerio de Hacienda. Diversos actores del sector público y privado suscribimos una serie de principios generales relacionados a la gestión de riesgos y oportunidades, con el objetivo de contribuir al logro de los compromisos del país en materia medioambiental.

El Acuerdo Verde se enmarca en el trabajo de la Mesa Público-Privada de Finanzas Verdes, que fue creada en julio de 2019 y en la que participamos activamente a través de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF).

El trabajo de la Mesa continuará durante el año 2020, para crear una institucionalidad que revise estos temas de manera permanente.

5.1. Adaptación al cambio climático

La transición climática tiene como condición necesaria una transformación financiera, por eso sabemos que como banco tenemos un doble rol en la materia. Por una parte, estamos llamados a contribuir de manera sistémica con una economía consciente de los impactos del cambio climático y, por otra, trabajamos para mantener una actuación ambientalmente responsable a lo largo de nuestra cadena de valor.

Es por eso que, durante 2020, comprometidos con el Acuerdo Verde firmado durante 2019, trabajaremos por ser parte de una institucionalidad que revise cómo podemos contribuir a la estabilidad financiera y al logro de los compromisos de Chile en materia climática.

5.2. Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

201-2

En Itaú reconocemos que los efectos del cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono tienen riesgos que podrían generar consecuencias negativas relevantes para las instituciones financieras e, incluso, para la estabilidad del sistema financiero.

Uno de ellos es el riesgo económico asociado a cambios, potenciales o reales, en las industrias donde operan nuestros clientes, ya sea por nuevas regulaciones, nuevos requerimientos de inversión o acotamiento de la vida útil de activos, entre otras razones. Otro, es el riesgo reputacional vinculado a financiar empresas que contribuyan al cambio climático y sus consecuencias.

Estos riesgos, a su vez, pueden tener efecto en la capacidad de pago del cliente, lo que puede significar en algunos casos un incremento en el riesgo de no pago para el banco, o en una disminución del crecimiento del banco.

Junto con estos riesgos, hemos identificado también oportunidades económicas derivadas del cambio climático, asociadas tanto al desarrollo de nuevos sectores como a la generación de nuevos financiamientos para empresas con negocios tradicionales. Es decir, el crecimiento de nuevos nichos de mercado.

En el análisis que realizamos para cada cliente, identificamos el sector en el que se desarrolla la empresa, las regulaciones que la afectan y la evidencia que muestran las cifras históricas que, en algunos casos, ya evidencian los impactos del cambio climático en cifras reales y proyectadas. Por esto, el cambio climático ya es una variable que se levanta de manera indirecta en nuestro análisis.

No gestionar estos riesgos y oportunidades podría tener diversas consecuencias económicas para nuestro negocio, tales como aumento de costos por deterioro de cartera, mayores costos financieros y pérdidas de ingresos o crecimiento de cartera.

5.3. Nuestra gestión ambiental

5.3.1. Energía y emisiones

[Tema materia] 103-2, 103-3, 302-1

Parte de nuestra performance sustentable está relacionada con la gestión responsable en materia medioambiental. Durante 2019 logramos importantes disminuciones en nuestro consumo de agua y número de viajes aéreos de negocios, con un 10% y 28% de reducción con respecto al año anterior, respectivamente.

Consumo de energía	2018			2019		
	Consumo	Monto	Cobertura	Consumo	Monto	Cobertura
Calefacción (gas natural)	42.780 m ³	M\$5.691	100 %	43.446 m ³	M\$4.675	100 %
Electricidad	15.296 MWh	M\$2.228.859	83 %	15.394 MWh	M\$2.097.734	82 %

Nota: 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.

Captación de agua	2018			2019		
	Consumo	Monto	Cobertura	Consumo	Monto	Cobertura
Agua municipal o de otras empresas	84.581 m ³	M\$91.185	81 %	75.868 m ³	M\$87.763	79 %

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

Viajes de negocios	2018	2019
Viajes aéreos	7.524.485 km	5.427.705 km
Viajes por tierra	989.749 km	948.725 km
Buses de traslado especial	N/A	11.592 Lts

Nota: los viajes por tierra solo consideran los traslados de taxis. Los buses de traslado especial corresponden a los buses de acercamiento contratados para apoyar el traslado de nuestros colaboradores en la Región Metropolitana desde y hacia su lugar de trabajo los últimos dos meses y medio del año, dado los problemas de servicio que presentó la red de transporte público de la zona.

Servicios de valija	2018	2019
Terrestre	2.617.595 km	2.703.987 km
Aéreo	3.610.872 km	3.768.306 km

5.3.2. Gestión de nuestros residuos

Residuos electrónicos y papel

Durante 2019 continuamos con nuestros dos programas de reciclaje, tanto de papel como de residuos electrónicos. De esta manera logramos entregar 29.713 kilos de papel a Sorepa, cifra que demuestra que cada año incrementamos nuestro reciclaje de papel. También entregamos más de 1.200 kilos de equipos electrónicos en desuso a la Fundación Chilenter, incluyendo los 23 kilos donados por colaboradores del banco en el marco de 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 54,6 toneladas de Co2e, gas precursor del cambio climático.

	Unidad medida	Reciclado 2018	Reciclado 2019
Residuos de papel (papel y cartón)	kg	13.387	29.713
Residuos electrónicos	kg	14.038	1.271

Reciclaje y reacondicionamiento
de 1.271 kg de residuos electrónicos equivale a:



Ahorrar 22.350
litros de bencina



Cambiar 1.657
ampolletas tradicionales
por ampolletas LED



Plantar 1.281 árboles
que capturan carbono
durante 10 años



6

Capital manufacturado

Nuestra Manera

- El mejor argumento es lo que vale
- Simple, siempre

Grupos de interés

- Proveedores

Pacto Global

- Principio 2
- Principio 4
- Principio 5

Caso destacado

Relacionamiento con proveedores

Durante el último trimestre del año, como parte de un nuevo programa de relacionamiento con proveedores, iniciamos un plan piloto de reuniones con representantes de este importante grupo de interés.

El objetivo principal de estas citas fue explicar el funcionamiento de nuestra Política de Compras y Pagos a Proveedores, así como también recoger las principales inquietudes respecto del proceso de compras y el banco en general.

El resultado se convertirá en un importante insumo para construir nuestras alianzas de largo plazo con aquellos proveedores más estratégicos, lo que en 2020 se traducirá en iniciativas como un portal web especializado.

6.1. Nuestra cadena de suministro

102-9

Contamos con un universo de 1.896 empresas registradas como proveedores del banco, quienes desempeñan actividades vinculadas con tecnología de la información, desarrollo organizacional y calidad de vida, y obras, mantención e infraestructura, por mencionar algunas.

Un 96% de ellas son de origen nacional y de éstas, el 77% tiene sus operaciones en la Región Metropolitana.

Proveedores por ubicación geográfica	Proporción
Extranjeros	4 %
Nacionales	96 %
Metropolitana	77 %
Regiones	23 %
Total	100 %

Proveedores por tipo de actividad	Proporción
Tecnología de la Información	15 %
Desarrollo organizacional y calidad de vida	14 %
Obras, mantención e infraestructura	13 %
Asesorías y consultorías	11 %
Marketing y comunicación	8 %
Otros Servicios	39 %
Total	100 %

6.2. Trabajamos junto a nuestros proveedores

204-1

El trato con nuestros proveedores se basa en principios de equidad, integridad y transparencia, como parte de Nuestra Manera. Para lograrlo, contamos con una normativa interna de compras y pagos, que establece las etapas de un proceso de compras, posibilitando procesos claros, transparentes y ordenados.

Etapas del proceso de compra



Durante la etapa previa a las licitaciones, resguardamos la confidencialidad de la información, de tal manera que ninguno de los proveedores acceda a información en forma anticipada. Luego, en el período de solicitudes de cotizaciones u ofertas, enviamos idéntica información a todos los proveedores y cualquier aclaración a los documentos de licitación es provista simultáneamente a todos nuestros oferentes.

Contamos con una sólida red de proveedores a nivel nacional, cruciales para nuestra gestión diaria. Y porque entendemos el valor que tienen las PYMEs para el país, es que contamos con 959 pequeñas y medianas empresas en nuestra base de proveedores, las que representan un 26% del gasto total del banco en este ítem.

Durante 2019 buscamos establecer relaciones más cercanas con nuestros proveedores, por lo que se inició un diagnóstico que busca establecer un plan de mejoras, las que tendrán como puntapié inicial una plataforma virtual exclusiva para este importante grupo de interés.

	2018	2019
Gasto total en proveedores	MM\$324.241	MM\$286.631
Gasto en proveedores PYME	MM\$55.269	MM\$84.578
Número total de proveedores	2.038	1.896
Número de proveedores PYME	910	959

6.2.1. Evaluación de proveedores

414-1

Tipos de proveedores según clasificación		2018		2019	
		Cantidad	Total de gasto	Cantidad	Total de gasto
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	47	67.290
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	37	219.341
Normales	Es todo aquel proveedor que presta un servicio no clasificado como crítico o relevante para el banco.	1.957			

Durante 2019 perfeccionamos el proceso de evaluación de proveedores, incorporando aspectos relevantes para garantizar transacciones de mutuo beneficio, con criterios sociales, económicos y ambientales que obedecen al nivel de criticidad de estos.

Todos los proveedores deben pasar por la evaluación administrativa antes de su contratación, la que, de acuerdo a la categoría de riesgo de los productos o servicios que proporcionará, estará compuesta por un máximo de siete ámbitos en función de tres variables: riesgo operacional asociado al servicio, monto de compra y naturaleza del servicio.

Con esto, se busca minimizar los posibles impactos financieros, reputacionales, operativos y legales durante la prestación del servicio o después del término del contrato¹¹.

Además, en el proceso participan diversos actores con funciones específicas, que garantizan una evaluación integral.

¹¹ No nos relacionamos con organizaciones que usan de mano de obra esclava, trabajo infantil en violación de la ley o explotan la prostitución.

a) **Riesgo Operacional:**
determina la criticidad asociada al riesgo operacional, continuidad de negocio y seguridad de la información.



b) **Recursos Humanos:**
verifica el cumplimiento de leyes laborales y conflicto de interés con funcionarios activos del banco.



c) **Prevención de Lavado de Activos (AML, por su sigla en inglés):**
riesgos relacionados al cumplimiento de las leyes asociadas a la prevención de lavado de activo, financiamiento del terrorismo, cohecho y conflictos de interés.



d) **Parte Relacionada:**
identificación de operaciones con partes relacionadas conforme a lo indicado en la política de créditos para operaciones crediticias con relacionados, conforme al título XVI de la Ley N° 18.046 sobre sociedades anónimas, emitida por la Gerencia Corporativa Legal.



e) **Riesgo Financiero:**
verifica lo relacionado a salud y comportamiento financiero del proveedor.



f) **Legal:**
validación de la correcta constitución de sociedad, modificaciones, poderes y representantes.



g) **Prevención de Riesgo:**
efectúa el cumplimiento de todas las normas relacionadas con higiene y seguridad.



Evaluación de proveedores	2018	2019
Cantidad total de proveedores	2.038	1.896
Cantidad total de proveedores evaluados	1.545	1.596
Porcentaje de proveedores evaluados en relación con el total de proveedores	76 %	84 %

Nota: proveedores con evaluación vigente a 2019.

6.2.2. Plazos de pago a proveedores

Buscamos relaciones sostenibles con nuestros proveedores y sabemos que, para esto, la definición y cumplimiento en los plazos de pago es clave. De esta manera, aseguramos también que la inversión y/o el gasto presupuestado cumpla con los requisitos exigidos en la Normativa Interna de Compras y Pagos a Proveedores para la adquisición de bienes y servicios.

Durante 2019, y como parte del proceso de consolidación del área de compras, logramos disminuir considerablemente los días de pago a proveedores:

Plazo de pago promedio por tipo de documento	2018	2019
Facturas	15 días	10 días
Boletas de honorario	12 días	7 días

Nota: algunas facturas y boletas de honorarios (6% en 2018 y 1% en 2019) no pasan por el flujo de compras, lo que implica que tengan un plazo de pago promedio mayor al del resto de los documentos.

7

Capital financiero



Nuestra Manera

- Fanáticos de la performance
- La ética es innegociable

Grupos de interés

- Clientes
- Accionistas / Inversionistas
- Sociedad

ODS

- ODS 13

Pacto Global

- Principio 1
- Principio 2
- Principio 7
- Principio 8

Temas materiales

- Evaluación de riesgos socioambientales

Caso destacado

Itaú queda listado por primera vez en el **Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index.**

Somos fanáticos de la performance sustentable y durante 2019 recibimos diversos reconocimientos que lo comprueban. Por primera vez quedamos listados en el Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index y, por cuarto año consecutivo, integramos el Dow Jones Sustainability Chile Index.

El DJSI es un índice bursátil que nace en 1999 a solicitud de la Bolsa de Nueva York con el objetivo de evaluar aspectos no financieros de empresas líderes. Desde hace cuatro años, Itaú es destacado en el índice local, sin embargo, decidimos ir más allá en la postulación. Esto nos permitió ingresar al DJSI MILA, índice regional que mide el desempeño de las empresas que mejor cumplen con requisitos de sustentabilidad en relación con sus pares de México, Colombia, Perú y Chile.

Además, mejoramos sustancialmente el puntaje respecto a 2018, quedando sobre el promedio global de la industria.

7.1. Contexto macroeconómico internacional y local

A continuación, presentamos un análisis del contexto macroeconómico internacional y local vivido durante 2019, con especial foco en nuestros mercados más relevantes.

7.1.1. Entorno económico y financiero mundial

La incertidumbre jugó un rol protagónico durante 2019, año marcado por una alta volatilidad en los mercados financieros internacionales, en línea con los vaivenes de la disputa comercial entre EE.UU. y China, lo que trajo distintas rondas de alzas arancelarias entre las dos mayores economías del mundo. En este contexto, las principales economías presentaban riesgos de desaceleración, justificando aún más la cautela de la Reserva Federal de EE.UU. para determinar "ajustes adicionales" en la tasa de interés de los fondos. Mientras tanto, en China se buscaba estabilizar la actividad con estímulos modestos, centrados en los recortes de impuestos y en la mejora de las condiciones de crédito para las PYMEs. Por su parte, en Reino Unido el panorama se veía poco auspicioso dada la no aprobación de un plan de salida de la Unión Europea en el Parlamento Británico, lo que llevó finalmente al cambio de Primer Ministro.

Si bien a lo largo del año las perspectivas para la actividad global se mantuvieron débiles, es probable que el impacto de los aranceles entre Estados Unidos y China haya alcanzado su punto máximo. De esta manera, los flujos comerciales y la actividad manufacturera a nivel mundial se estabilizarían en 2020.

Durante 2019, el Comité Federal de Mercado Abierto (FOMC, por sus siglas en inglés) del Banco de la Reserva Federal de EE.UU., moderó gradualmente su discurso de alza de tasas. Ello se reforzó en la última reunión del año, donde no solo se votó unánimemente por mantener la tasa de interés de los fondos federales en el rango de 1,5%-1,75%, sino que se indicó que las tasas no tendrían cambios hacia adelante, mientras se monitorean los

desarrollos globales en medio de presiones inflacionarias contenidas. En línea con ello, varios Bancos Centrales a nivel mundial también encontraron espacio para mantener o incluso aumentar el estímulo monetario que le estaban prestando a sus economías.

En América Latina, los riesgos domésticos fueron ganando relevancia a lo largo del año, afectados en gran medida por temas de índole política, además de la creciente incertidumbre global. Procesos electorales y descontento social afectaron el normal funcionamiento de las economías y, en varios casos, estos riesgos se dispararon hacia fin de año, ayudando a los precios de los activos regionales. La probable aprobación del nuevo tratado comercial de América del Norte en el Congreso de Estados Unidos reducirá la incertidumbre en México, beneficiando al peso mexicano y compensando parcialmente los efectos de las micropolíticas de inversión internas. Por otro lado, en Brasil los avances en la agenda fiscal permitieron al Banco Central llevar la tasa de referencia Selic a niveles históricamente bajos, contrarrestando los efectos de una postura fiscal más contractiva y generando una gradual mejora de la actividad. Mientras tanto, Argentina aún enfrentará incertidumbres, tras el cambio de administración al cierre del año.

Finalmente, las monedas de Chile y Colombia comenzaron a estabilizarse luego de las respuestas de las autoridades ante los eventos de octubre y noviembre.

7.1.2. Entorno económico y financiero en Chile

La economía chilena se enfrentaba a una elevada base de comparación, luego de un robusto crecimiento de 4% en 2018. La actividad en los primeros cuatro meses del año fue lenta, ya que la actividad impulsada por la demanda fue deficiente. Esto se complementó, en parte, con los choques de oferta en el sector primario (minería y pesca), pero también por la incertidumbre del escenario externo

(guerra comercial, Brexit). En este contexto el Banco Central sorprendió a los mercados recortando la tasa de política en 50pb hasta 2,5% en junio y en un monto comparable nuevamente en septiembre. Un ciclo que partió con la autoridad monetaria indicando que se trataba de un recorte excepcional, justificado por una brecha del producto más amplia y una tasa de interés neutral inferior a la estimada anteriormente, se extendió hasta un total de 125pb, con un recorte de un cuarto de punto porcentual en octubre (cuando la tasa de política monetaria alcanzó 1,75%).

Si bien el primer registro de crecimiento del segundo semestre daba luces de una recuperación que podría haber llevado a un crecimiento por sobre el 2% en 2019, los eventos de octubre incidieron negativamente en el desempeño de la actividad y la confianza. El Imacec creció 1,1% interanual en diciembre, resultando en el trimestre más débil (caída de 1,8%) desde la crisis financiera internacional. La sorpresa de diciembre implicó que el crecimiento en 2019 fue de 1,2%, una desaceleración significativa del 4% registrado en 2018, pero superior al pronóstico del 1,0% del mercado y del Banco Central. Con todo, en los últimos dos meses de 2019 redujimos significativamente nuestras proyecciones de crecimiento (a 1,2% para 2020), a pesar de la ayuda que prestará una política fiscal más expansiva.

El marcado incremento de la incertidumbre doméstica llevó a una caída del sentimiento privado (tanto de consumidores como de empresarios), que al cierre del año registraban mínimos solo comparables con episodios de crisis pasadas, como el ataque a las Torres Gemelas en 2001 o la crisis financiera internacional. Esto también llevó a una marcada depreciación del peso chileno entre mediados de octubre y fines de noviembre, en un contexto en que las monedas del resto de economías de la región mantenían su valor relativo al dólar. Tras alcanzar mínimos nominales históricos (con la paridad alcanzando los \$838 por dólar durante el 28 de noviembre), el Banco Central anunció que intervendría en el mercado de divisas con ventas de hasta US\$20 mil millones entre diciembre de 2019 y mayo de 2020. Dado el actual programa de intervención, en su reciente Informe de Política Monetaria (IPoM) de diciembre, el consejo del Banco Central apuntó hacia tasas estables en el actual nivel (considerado como expansivo para Chile) por algún tiempo, lo que

resulta coherente con la política cambiaria adoptada.

Complementariamente, el Ministerio de Hacienda anunció que el 40% de la emisión de deuda en 2020, por US\$9 mil millones, sería en divisa extranjera (figura que recientemente ha estado apenas por encima del 20%), mientras que se usarían otros US\$7,6 mil millones provenientes de activos del Tesoro (incluidos los fondos soberanos, que ascienden a US\$24,9 mil millones). La mayor emisión de deuda en dólares y el uso de los fondos soberanos, significa que el financiamiento en moneda extranjera será cercano a los US\$11 mil millones, algo que apoyaría al peso chileno. A la fecha, la intervención, junto con noticias positivas en los mercados internacionales, favorecieron al peso chileno, llevándolo a estabilizarse cercano a los \$750 por dólar al cierre del año.

El deterioro de las perspectivas económicas elevó el riesgo de que el mercado laboral pueda resentir de manera marcada el menor dinamismo de la actividad. Por ello, el gobierno respondió con un ambicioso paquete de estímulo fiscal de 5,5 mil millones de dólares, cerca del 2% del PIB. Así, el gasto público crecería casi 10% en 2020 (el mayor crecimiento real desde 2009), al tiempo que el déficit fiscal aumentaría por sobre 4% del PIB, tras cerrar en 2,8% en 2019. En un contexto de bajo crecimiento y mayor gasto público, la convergencia a la meta de déficit estructural de 1% será más lenta. Por ello, el gobierno estima que la estabilización de la deuda bruta sería en torno al 38% del PIB para 2024, por encima del nivel de 30% previamente esperado.

Hasta ahora, las principales agencias calificadoras de riesgo han tenido una lectura positiva del ajuste en la política fiscal, debido a que el punto de partida (en términos de déficits y niveles de deuda bruta y neta) es favorable en relación con países que poseen niveles de calificación comparable al de Chile. Más aún, el proceso de reformas estructurales que está afrontando el país, el que incluiría cambios en materia de pensiones, salud, educación y, muy posiblemente, una reforma a la constitución, en sí mismo ha sido visto con optimismo en la medida que pueda hacer frente a los retos en materia de distribución y gasto público que motivaron los eventos de octubre de 2019.

7.1.3. Entorno económico y financiero en Colombia

Colombia no fue inmune al escenario internacional ni al efecto de riesgos idiosincráticos. A pesar de eso, la economía mostró un robusto desempeño a lo largo del año. Las dos principales fuentes de riesgo fueron las dudas que generaron la anulación de la Ley de Financiamiento del Presupuesto 2019 y las protestas sociales de noviembre.

Los riesgos idiosincráticos alcanzaron un punto crítico cuando la Corte Constitucional anuló la Ley de Financiamiento del Presupuesto en octubre. El dictamen, esperado con mucha anticipación, pues la ley enfrentó retos legales desde su tramitación al cierre de 2018, se tomó en base a vicios detectados en el procedimiento de aprobación. Sin embargo, el ente judicial le permitió al fisco mantener los ingresos que el cuerpo legal generaría a lo largo del año, dándole tiempo a la administración para volver a tramitar un nuevo proyecto de ley ante el Congreso y asegurar los flujos de ingresos para los próximos años. El dictamen no convenció a las agencias de calificación de cambiar sus perspectivas para la economía colombiana, ya que argumentaron que esto solo tendría un "efecto marginal" para la salud de las finanzas públicas. Una nueva versión (aún más diluida) de la reforma tributaria, finalmente tuvo luz verde en el Congreso al cierre de 2019, poniéndole fin a un período marcado por una leve pero notoria inestabilidad. Sin embargo, quedan por resolver temas estructurales de financiamiento público para años venideros, en que el déficit fiscal deberá reducirse desde 2,5% del PIB en 2019, hasta 1% en la segunda mitad de esta década.

La actividad mostró una senda creciente a lo largo del año, donde el consumo ha sido un motor clave para el crecimiento. La importante inmigración venezolana a Colombia, una inflación y tasas de interés relativamente bajas, además de un robusto crecimiento del crédito han jugado un papel clave en el sólido desempeño del consumo privado, especialmente en la segunda mitad del año. La inversión, apuntalada por la construcción, también ha aportado al crecimiento del PIB, el que cerró 2019 en 3,3%, el mayor crecimiento en cinco años. A pesar de la favorable dinámica en 2019, las perspectivas para 2020 son menos ciertas. Por un lado, la confianza del consumidor y la importante baja en las cifras de empleo sugieren que la actividad comercial podría debilitarse hacia adelante. Y, por otro lado, los eventos sociales de noviembre de 2019, que fueron menos

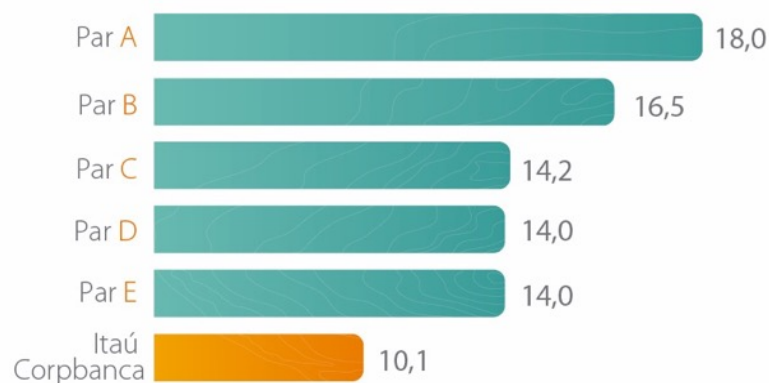
generalizados e intensos que los experimentados por otras economías de la región, ponen una nota de cautela para las perspectivas de Colombia hacia adelante. Hoy por hoy, el efecto más claro viene en la forma de mayores presiones fiscales (que podrían complicar aún más la convergencia fiscal hacia adelante), más que en términos de crecimiento. Los eventos externos presionaron a las monedas de la región, siendo el peso colombiano una de las monedas afectadas. Ello llevó al Banco de la República de Colombia a suspender, a mediados de año, un programa de acumulación de reservas puesto en marcha en septiembre de 2018, tras haber adquirido unos US\$2.900 millones, llevando a las reservas a situarse en torno a 17% del PIB. Al igual que en otras economías regionales, el peso colombiano alcanzó niveles históricamente bajos (3.546 pesos por dólar) durante noviembre, cuando a los riesgos geopolíticos globales se sumó la incertidumbre sobre el proceso social que vivía el país. Esto desacopló el comportamiento del peso colombiano de aquel del petróleo (principal exportación del país), que había tenido un mejor desempeño en la segunda parte del año. Conforme se disiparon estos riesgos, la moneda ganó terreno frente al dólar, cotizando por debajo de los 3.300 pesos por dólar al cierre de 2019. Estructuralmente, un déficit de cuenta corriente aún amplio (estimado en 4,5% del PIB al cierre de 2019, frente 3,9% de 2018), producto de la robusta demanda doméstica y decepcionantes exportaciones de hidrocarburos, constituye un riesgo para la moneda del país y es un argumento adicional para limitar recortes de tasas.

A lo largo del año, el Banco de la República mantuvo la tasa de interés referencial estable en 4,25%. La combinación de una inflación controlada, afectada solo de manera acotada por un choque de oferta de alimentos y la moderada depreciación del peso colombiano, expectativas de inflación bien comportadas y una gradual reducción de la brecha del producto, le permitieron a la junta directiva mantener las tasas cerca de los niveles neutrales, listos para responder a cualquier cambio significativo en el escenario económico. A pesar del aumento del déficit de cuenta corriente, el Banco de la República ha destacado que su dinámica de financiación es saludable. Mientras tanto, la intervención en el mercado de divisas es una posibilidad si la volatilidad aumenta. Con todo, la inflación terminó apenas por debajo del límite superior del rango de 2%-4% alrededor de la meta del 3% y la expectativa es que gradualmente se modere hacia el objetivo durante 2020.

7.2. Contexto y evolución del sistema bancario chileno

El mercado financiero chileno está conformado por una diversidad de subsectores. El mayor de todos, la banca comercial, incluye 16 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 manejados por una entidad extranjera.

Total de colocaciones del sistema bancario chileno



Fuente: Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Nota: las participaciones de mercado en Chile fueron calculadas a partir de las cifras consolidadas de la CMF al 31 de diciembre de 2019, excluyendo las operaciones de las filiales bancarias en el extranjero de los bancos chilenos (i.e., Itaú Corpbanca Colombia y National Bank of Florida).

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 2019 los dos principales bancos de la plaza abarcaron el 34,7% del total de colocaciones.

Sistema bancario chileno: colocaciones, riesgo, gasto en provisiones y retornos 2018-2019 (En millones de pesos y porcentajes)

Chile	2018	2019
Colocaciones totales	177.028.608	194.899.837
Colocaciones comerciales	101.084.837	111.576.835
Colocaciones de consumo	25.792.525	27.530.158
Colocaciones de vivienda	50.151.246	55.792.844
Índice de riesgo	2,5 %	2,6 %
Gasto en provisión y castigos	1.871.828	2.580.854
Retorno sobre el capital	13,8 %	13,1 %

Fuente: Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Nota: los montos de colocaciones y ratios fueron calculados a partir de las cifras consolidadas publicadas por la CMF al 31 de diciembre de 2019, y por lo tanto, incluye las operaciones de las filiales bancarias en el exterior.

El sistema mostró un continuo crecimiento a partir de 2013, pero en 2016 se observó una desaceleración en el ritmo de crecimiento de las colocaciones, pasando de un crecimiento de dos dígitos a uno. Esta ralentización aumentó en 2017 debido a un bajo crecimiento en la cartera comercial. Sin embargo, durante 2018 y 2019 se vio una aceleración en el crecimiento de 10,3% y 9,7%, respectivamente, ambas cifras mayores al 4,8% observado en 2017.

Este aumento fue impulsado por un fuerte crecimiento en las colocaciones comerciales y de consumo, como consecuencia de mejores expectativas económicas, tasas de interés a la baja y un relajo en las condiciones de otorgamiento de créditos, según lo reportado en la Encuesta de Crédito Bancario.

El año 2019 se vio marcado por las revueltas y la priorización de las demandas sociales, lo que tuvo un impacto negativo en el crecimiento económico y las expectativas de mediano plazo. Ello llevó al Banco Central a realizar una intervención para mitigar la devaluación del peso chileno. Adicionalmente, el Gobierno ha propuesto

aumentar el gasto fiscal, en particular respecto de las demandas de la agenda social en salud, pensiones y educación.

Las proyecciones macroeconómicas indican un crecimiento del PIB de 1,8% para 2019 y se estima que para 2020 la economía tenga un menor dinamismo y el crecimiento esté entre 0,5% y 1,5%. Esto marca una gran diferencia respecto de los últimos tres años, en donde hubo un crecimiento en la formación bruta de capital. Para 2020 se espera un decrecimiento de 4,0% y, para el consumo total, 2019 y 2020 proyecta un crecimiento de 1,1%, por debajo de la tendencia de los años 2017 y 2018 que fue 5,5% y 4,7%, respectivamente.

A esto, 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. La cartera de colocaciones consolidadas del banco registró un crecimiento de 7,7% durante el año, impulsado principalmente por las carteras de consumo y comercial.

Crecimiento de las colocaciones totales – Sistema bancario en Chile (en porcentaje)



Fuente: Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Nota: los crecimientos en colocaciones fueron calculados a partir de las cifras consolidadas de la CMF al 31 de diciembre, excluyendo las operaciones de las filiales bancarias en el exterior y considerando cifras proforma para el periodo 2015-2018 para incluir las colocaciones de CMR Falabella, Walmart Servicios Financieros y Santander Consumer.

Luego de dos años de bajo crecimiento, en 2018 y 2019 el sistema mostró un crecimiento similar a los niveles vistos en 2015. En particular, la cartera comercial alcanzó un incremento de 10,1% en comparación al crecimiento promedio de 7% de los seis años anteriores. Este crecimiento fue menor al de 2018 debido a que la actividad económica del país se estancó, resaltando las menores proyecciones de PIB para 2019 y 2020.

En términos de stock de deuda de las empresas como porcentaje del PIB, 2017 fue un año de bajas, pero a partir del segundo 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 105,9% al segundo trimestre de 2019.

Para 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 filial Itaú Asesorías Financieras.

Crecimiento colocaciones comerciales – Sistema bancario en Chile (en porcentaje)



Fuente: Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Nota: los crecimientos en colocaciones fueron calculadas a partir de las cifras consolidadas de la CMF al 31 de diciembre, excluyendo las operaciones de las filiales bancarias en el exterior.

Por el lado de las colocaciones de consumo, éstas tuvieron un crecimiento de 5,5%, convirtiéndose en el menor crecimiento de los últimos seis años.

Los competidores principales en el área de tarjetas de crédito son las tiendas departamentales y otros negocios no bancarios involucrados en la emisión de tarjetas de crédito privadas.

En noviembre 2019 el mercado bancario sufrió una modificación debido a que banco Santander integró en sus operaciones a Santander Consumer Finance, filial con foco en el negocio del financiamiento para autos nuevos y seminuevos. Esta integración tuvo efecto en el mercado de consumo, incrementando su tamaño en 1,7% (específicamente en las colocaciones de cuotas), y en el mercado total, en un 0,2%. Por esta razón, se generó una disminución en la participación de todos los demás bancos en la cartera de consumo, pero sin efectos significativos en la participación de mercado de cada banco en el total de colocaciones.

Crecimiento colocaciones de consumo – Sistema bancario en Chile (en porcentaje)

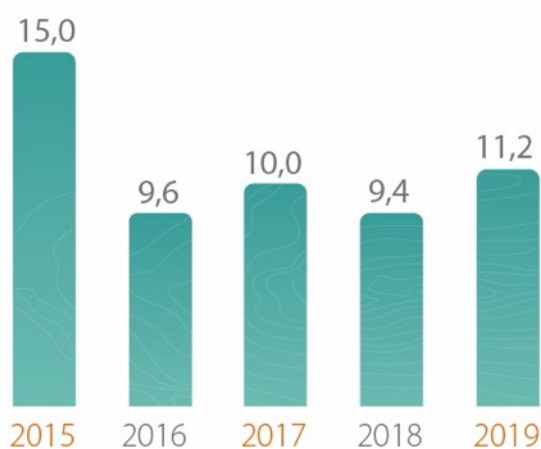


Fuente: Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Nota: los crecimientos en colocaciones fueron calculados a partir de las cifras consolidadas de la CMF al 31 de diciembre, excluyendo las operaciones de las filiales bancarias en el exterior y considerando cifras proforma para el periodo 2015-2018 para incluir las colocaciones de CMR Falabella, Walmart Servicios Financieros y Santander Consumer.

El sector inmobiliario mostró en 2016 una caída sustantiva relativa respecto de los años anteriores, debido a la reforma tributaria y su impacto en la venta de viviendas nuevas sin IVA que afectó sustantivamente el año 2015. Desde 2016 y hasta 2018, se mantuvo una tasa de crecimiento relativamente estable. Sin embargo, 2019 tuvo un crecimiento de un 11,2% mayor a los tres años previos, llegando a un nivel similar al de 2013.

Crecimiento colocaciones de vivienda – Sistema bancario en Chile (en porcentaje)



Fuente: Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Nota: los crecimientos en colocaciones fueron calculados a partir de las cifras consolidadas de la CMF al 31 de diciembre, excluyendo las operaciones de las filiales bancarias en el exterior.

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

Por otra parte, 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.

En tanto, 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 2019, el índice de riesgo de nuestras colocaciones se mantuvo en 2,5%, repitiendo los niveles observados entre 2016 y 2017.

Evolución índice de riesgo (en porcentaje)



Fuente: Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

El retorno sobre capital del sistema alcanzó un 13,1% en 2019, un 0,7% más bajo que el año anterior. El alza del indicador se debe principalmente a un aumento en la utilidad. Esta última alcanzó niveles de \$2.533 miles de millones a diciembre de 2019, por sobre los \$2.396 miles de millones alcanzados a la misma fecha el año anterior.

Retorno sobre el capital (en porcentaje)



Fuente: Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

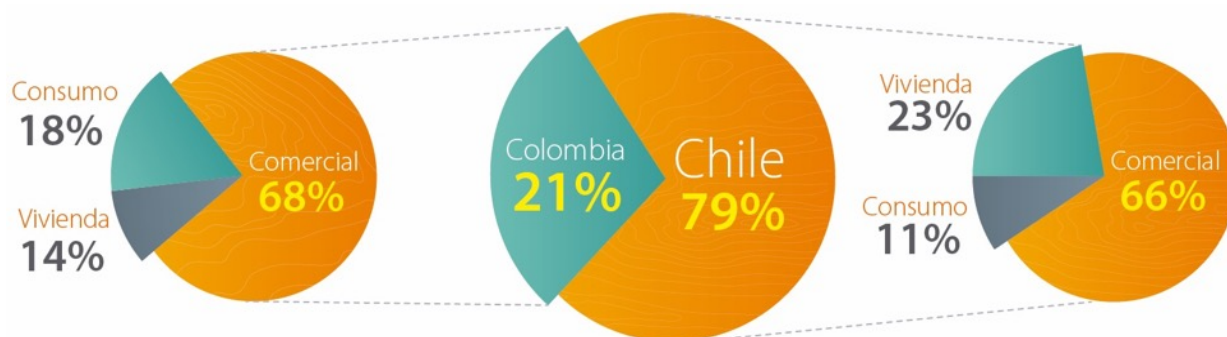
Nota: el retorno sobre capital fue calculado a partir de las cifras de la CMF, excluyendo el *goodwill*.

7.3. Desempeño económico

7.3.1. Volúmenes de la actividad

Colocaciones totales y participación de mercado en Chile y Colombia

Al 31 de diciembre de 2019, las colocaciones totales consolidadas de Itaú alcanzaron un volumen de \$23.154.056 millones, lo que implica un incremento de 7,7% respecto del ejercicio anterior. Esta tendencia se explica por el buen desempeño en las colocaciones comerciales y de la cartera de vivienda, así como por el crecimiento en el crédito de consumo como respuesta positiva de nuestra estrategia y plataforma para la expansión del negocio minorista.



En Chile, la cartera de créditos de consumo se ha expandido consistentemente a un ritmo superior al mercado desde principios de 2017. En particular, durante 2019 nuestra cartera de consumo creció 1,8 veces más que la industria (9,9% vs 5,5%). Esto ha sido un elemento clave en nuestra estrategia para rebalancear nuestra cartera de préstamos con una mejor combinación de consumo y comercial, lo que nos ayudará a cerrar nuestra brecha de mercado en el margen financiero y apalancar operativamente nuestra operación minorista.

Además, y de acuerdo con nuestras expectativas que apuntaban a un rango entre 8% y 10%, la cartera comercial creció un 8,6%. Así, después de haber terminado nuestro ciclo de gestión de la cartera de crédito, donde ajustamos las concentraciones y la política de riesgo, vemos una convergencia en el crecimiento comercial.

Esperamos que el crecimiento comercial continúe alineado con el crecimiento del mercado, a medida que seguimos profundizando nuestra oferta de servicios y venta cruzada de cash management.

Para la cartera hipotecaria, durante 2019 ajustamos nuestro modelo operativo y nuestra propuesta de valor para este segmento. Como resultado, en los últimos doce meses logramos recuperar nuestra

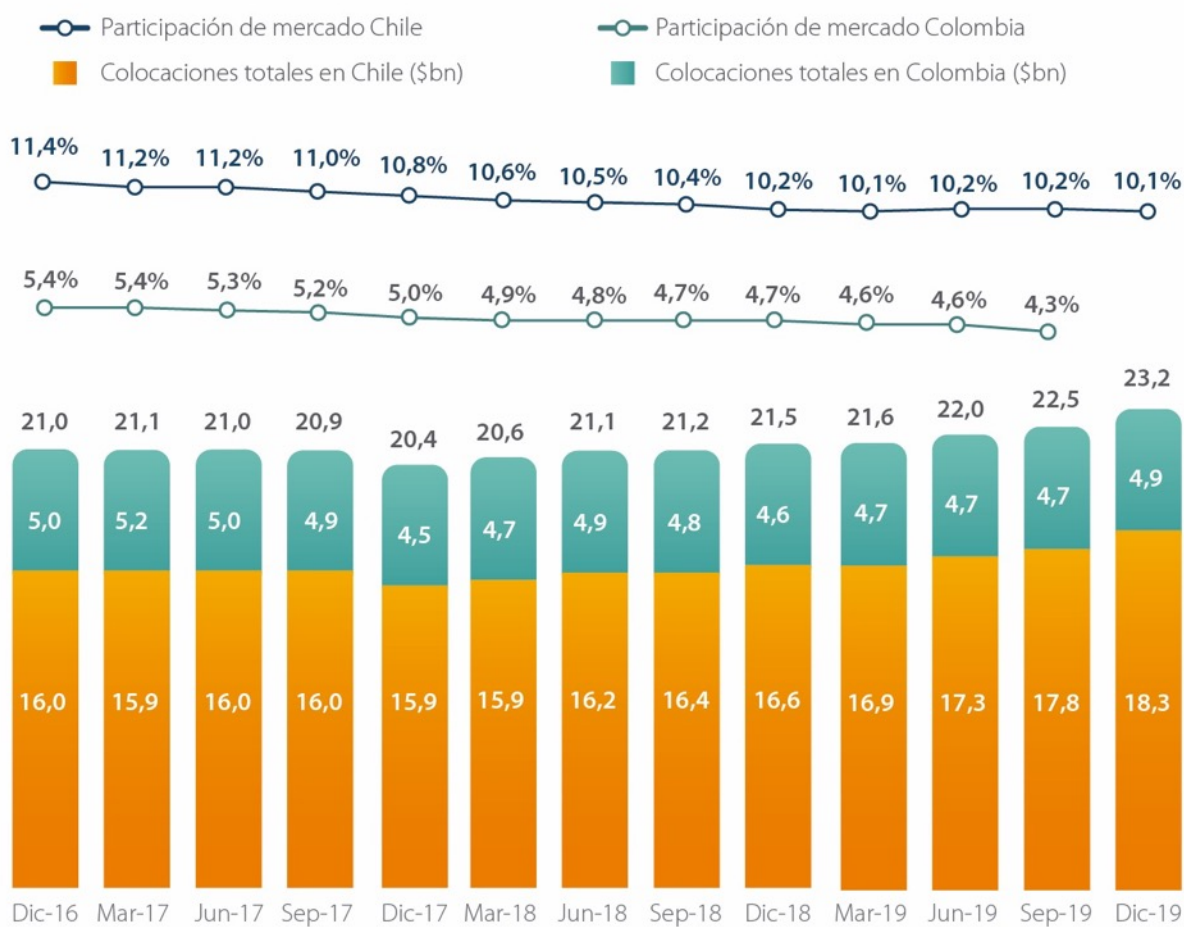
velocidad de crecimiento y acercarnos al nivel de la industria (9,9% vs 11,2%). Aunque ello conllevó a una reducción de nuestra participación de mercado en colocaciones totales en Chile, esta última tendió a estabilizarse en torno al 8% en los últimos meses.

Sobre una base anual, en Colombia el negocio mayorista mostró un crecimiento de aproximadamente 5% en la cartera de crédito, mientras que el negocio minorista creció un 2% en forma agregada. Sin embargo, los productos reposicionados como hipotecas y tarjetas de crédito crecieron 12% y 13% respectivamente, mientras los créditos de consumo cayeron un 7%. El detractor para el crecimiento en el negocio minorista continúa siendo la cartera de préstamos de libranzas (o nóminas), que disminuyó un 23% con respecto al mismo período de 2018. Esperamos que esta cartera se estabilice en los próximos meses y, en consecuencia, el negocio en Colombia no tenga un vector negativo en su camino hacia el crecimiento.

En ese entorno, la cartera de colocaciones de Itaú Corpbanca Colombia aumentó un 4,2%, lo que es en gran medida atribuible al alza de la cartera comercial (5,3%).

Debido a todo lo anterior, 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 (periodo 2016 – 2019)



Fuentes: Itaú, Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

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 4,3% a noviembre de 2019.

Sectores económicos de las colocaciones consolidadas

En el siguiente cuadro 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 MM\$	Créditos en el exterior MM\$	Total MM\$	Total %
Colocaciones comerciales				
Manufacturas	988.739	111.000	1.099.739	4,75 %
Minería	292.263	259.352	551.615	2,38 %
Electricidad, gas y agua	685.749	439.792	1.125.541	4,86 %
Agricultura y ganadería	309.648	174.295	483.943	2,09 %
Forestal	48.192	5.136	53.328	0,23 %
Pesca	42.397	4.505	46.902	0,20 %
Transporte	478.737	80.534	559.271	2,42 %
Telecomunicaciones	25.209	9.717	34.926	0,15 %
Construcción	1.757.874	348.955	2.106.829	9,10 %
Comercio	1.439.969	689.210	2.129.179	9,20 %
Servicios	2.864.307	1.080.264	3.944.571	17,04 %
Otros	2.294.517	1.049.425	3.343.942	14,44 %
Subtotales	11.227.601	4.252.185	15.479.786	66,86 %
Colocaciones para la vivienda	4.211.094	664.947	4.876.041	21,06 %
Colocaciones de Consumo	1.923.745	874.484	2.798.229	12,09 %
Total	17.362.440	5.791.616	23.154.056	100,00 %

Fuente: Itaú

7.3.2. Estructura de financiamiento

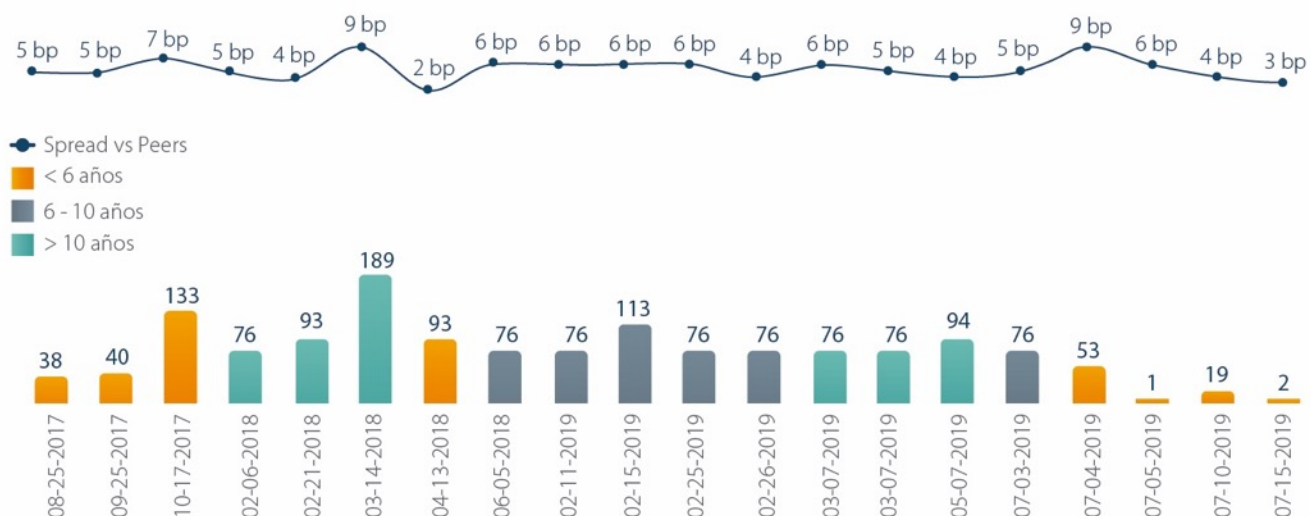
Nuestra estrategia apunta a diversificar las fuentes de financiamiento de acuerdo con sus costos, disponibilidad y considerando nuestra gestión de activos y pasivos, que busca alargar los plazos de vencimiento.

El financiamiento total, incluidos los depósitos interbancarios, ascendió a \$26,1 billones al cierre de diciembre de 2019, con un incremento de \$2,3 billones (9,8%), comparado con diciembre de 2018. Los depósitos a la vista y a plazo fueron la principal fuente de financiamiento con un incremento de

14,4%, en línea con nuestro ritmo de actividad comercial. Siguieron en importancia del fondeo con bonos y bancos (8,3% y 13,7%, respectivamente), consistente con nuestra estrategia de diversificación y de búsqueda de mayores plazos.

En el marco de esta estrategia, durante 2019 hicimos colocaciones de bonos senior por un equivalente a US\$742 millones 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 fondo.

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 destacan dos créditos sindicados, uno por US\$150 millones con vencimiento en abril de 2020 y otro por US\$100 millones AB Loan, ambos liderados por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), con un plazo de cinco años (A Loan), con vencimiento en diciembre de 2020.

7.3.3. Adecuación de capital

Composición del capital regulatorio de Itaú

Nuestros requerimientos de capital mínimo siguen dentro de las definiciones estipuladas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en Chile, que establecen los requisitos de capital bajo el estándar de Basilea I. El 12 de enero de 2019 se promulgó una nueva Ley de Bancos, con el propósito de adoptar Basilea III y reemplazar a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) por la CMF.

Una vez que la CMF reemplazó a la SBIF, a partir del 1 de junio de 2019, dentro de los 18 meses posteriores a esta fecha, la CMF emitirá la regulación para varias definiciones clave que permitirán conocer todos los impactos de la implementación, tales como las deducciones de capital, tamaños de colchones específicos, posibles cambios en la densidad de activos ponderados por riesgo de crédito, así como los modelos definitivos para el mercado y el riesgo operativo, y el período de implementación general. En este contexto, entre agosto de 2019 y enero de 2020, la CMF ha emitido las siguientes regulaciones para su discusión: bancos con importancia

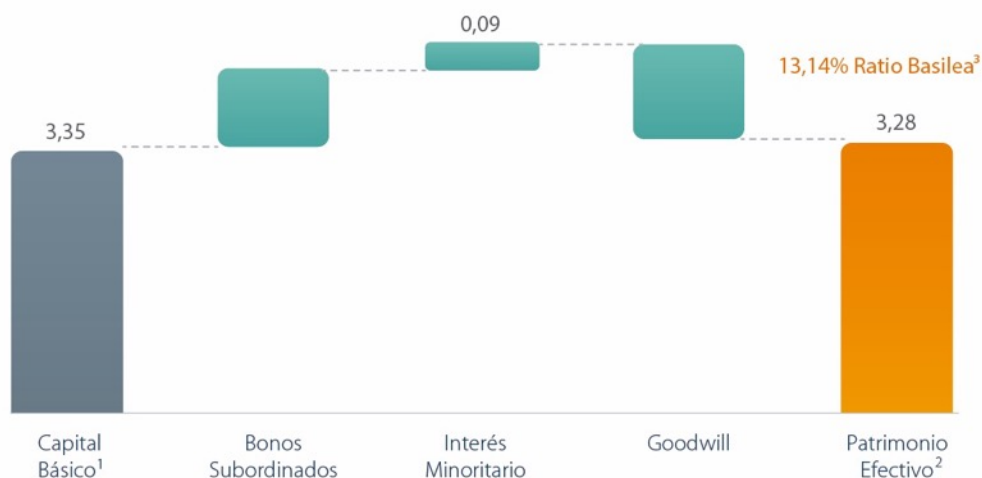
sistémica, activos ponderados por riesgo operacional, capital regulatorio, requerimientos adicionales de capital y activos ponderados por riesgo de crédito. Hasta la fecha de publicación de este documento, estas normativas han estado alineadas con nuestras estimaciones.

Actualmente, nuestros requerimientos de capital mínimo aún se expresan como la 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%.

Itaú tiene como objetivo un índice de capital óptimo basado en el mayor del 120% del requerimiento mínimo de capital regulatorio o el índice promedio de capital regulatorio de los tres bancos privados más grandes de Chile y Colombia.

Al 30 de noviembre de 2019, de acuerdo con la información publicada por la CMF, el promedio del capital regulatorio de los tres mayores bancos privados en Chile fue de 12,5%. Mientras, al 31 de diciembre de 2019, la razón de capital regulatorio de Itaú fue de 13,1% con la siguiente composición:

Composición del capital regulatorio de Itaú



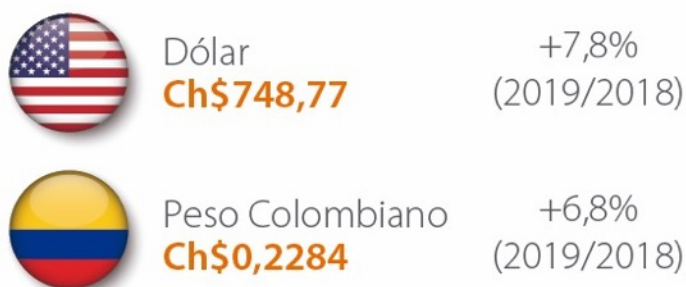
1 Capital básico = capital y reservas, de acuerdo con la definición de BIS I de la CMF; incluye los correspondientes ajustes de la combinación de negocios.

2 Patrimonio efectivo = capital regulatorio, de acuerdo con la definición de BIS I de la CMF.

3 Ratio Basilea = patrimonio efectivo / APR, de acuerdo con la definición de BIS I de la CMF.

Comparado con diciembre 2018, el ratio de Basilea presenta una disminución de 146 puntos básicos. Esta disminución se explica principalmente por:

- (i) la adquisición de las acciones de Itaú Corpbanca Colombia de propiedad de Helm LLC y Kresge Stock Holding Company Inc., en diciembre 2019, que impactó el patrimonio efectivo. Este impacto fue parcialmente mitigado por la cobertura realizada previamente en dólares y por eficiencias de capital; y
- (ii) un crecimiento de 6,8% de los activos ponderados por riesgo, parcialmente afectados por (a) el aumento del activo fijo producto de la aplicación de IFRS 16 que implicó la constitución de nuevos activos por derechos a usar bienes en arrendamiento; y (b) la variación de monedas extranjeras (COP y USD) en relación al peso chileno. En 2019, éste se depreció un 6,8% respecto del peso colombiano y un 7,8% respecto del dólar. Aproximadamente un 21% de nuestras colocaciones consolidadas están denominadas en pesos colombianos y un 14% están denominadas en dólares.



7.3.4. Resultados financieros 2019

El resultado consolidado a diciembre de 2019 es una utilidad de \$127.065 millones que se compone de una ganancia de \$115.849 millones en Chile y de \$11.216 millones en Colombia, mostrando una disminución de 26,1% respecto de 2018.

Desde la perspectiva macroeconómica, los eventos de mayor impacto en nuestros resultados fueron: (i) el estallido social con manifestaciones pacíficas y actos de vandalismo que derivaron en una reducción de la actividad económica en Chile y en un aumento de la morosidad; (ii) la reducción en la tasa de política monetaria en Chile que pasó de 2,75% al inicio del año a 1,75% a fines de noviembre, presionando nuestro margen de pasivos y de capital; y (iii) una menor variación de la UF observada en Chile 2,7% en 2019 frente a una variación de 2,9% en 2018, que impacta nuestro margen financiero con mercado y la tasa efectiva de impuestos.

Resultados y comparación de los ejercicios 2019 y 2018.

(En millones de pesos)	2018	2019	Δ '18-'19 (\$)	Δ '18-'19 (%)
Intereses y Reajustes neto	846.991	846.718	(273)	(0,03)
Comisiones Netas	186.129	174.404	(11.725)	(6,30)
Resultado operaciones financieras	174.199	169.060	(5.139)	(2,95)
Otros ingresos operacionales netos	(38.289)	(20.089)	18.200	(47,53)
Resultado operacional bruto	1.169.030	1.170.093	1.063	0,09
Gastos operacionales	(673.328)	(674.984)	(1.656)	0,25
Provisiones y castigos netos	(242.490)	(322.693)	(80.203)	33,07
Resultado operacional neto	253.212	172.416	(80.796)	(31,91)
Utilidades por Inv. en otras sociedades	1.528	6.832	5.304	347,12
Utilidad antes de impuesto	254.740	179.248	(75.492)	(29,63)
Impuesto a la renta	(77.894)	(46.784)	31.110	(39,94)
Utilidad del ejercicio	176.846	132.464	(44.382)	(25,10)
Interés no controlador	(4.799)	5.399	10.198	(212,50)
Utilidad atribuible a los propietarios	172.047	127.065	(44.982)	(26,15)

Adicionalmente, el principal factor que explica la disminución de los resultados consolidados son las mayores provisiones y castigos netos por \$80.203 millones (33,1%). Este incremento se originó en buena medida por eventos de una sola vez, según se detalla más adelante, que fueron parcialmente compensados por una menor tasa efectiva de impuestos.

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 y en Colombia al 31 de diciembre de 2019.

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 *hedge* fiscal en operaciones financieras e impuesto a la renta.

Estos resultados ajustados al 31 de diciembre de 2019 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 2019

	Consolidado		Chile		Colombia		Ajustes	Chile ajustado	
	Acumulado a Dic19 MM\$	Variación (%) Dic19/ Dic18	Acumulado a Dic19 MM\$	Variación (%) Dic19/ Dic18	Acumulado a Dic19 MM\$	Variación (%) Dic19/ Dic18		Acumulado a Dic19 MM\$	Variación (%) Dic19/ Dic18
Ingreso neto por intereses y reajustes	846.718	-0,03 %	595.014	3,66 %	251.704	-7,79 %	1.234	596.248	3,49 %
Ingreso neto por comisiones	174.404	-6,3 %	142.323	-7,63 %	32.081	0,12 %	-	142.323	-7,63 %
Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras	169.060	-2,95 %	126.714	-18,06 %	42.346	116,5 %	(11.639)	115.075	-2,65 %
Otros ingresos operacionales netos	(20.089)	-47,53 %	(8.596)	-61,17 %	(11.493)	-28,84 %	-	(8.596)	-61,17 %
Resultado operacional bruto	1.170.093	0,09 %	855.455	-0,6 %	314.638	2,02 %	(10.405)	845.050	2,27 %
Provisiones y castigos netos	(322.693)	33,07 %	(243.133)	53,62 %	(79.560)	-5,53 %	-	(243.133)	53,62 %
Ingreso operacional neto	847.400	-8,54 %	612.322	-12,82 %	235.078	4,85 %	(10.405)	601.917	-9,9 %
Gasto de apoyo operacional	(674.984)	0,25 %	(459.499)	-0,3 %	(215.485)	1,43 %	-	(459.499)	-0,3 %
Resultado operacional	172.416	-31,91 %	152.823	-36,71 %	19.593	66,81 %	(10.405)	142.418	587,44 %
Resultado por inversión en sociedades	6.832	347,12 %	4.900	1.607,32 %	1.932	55,68 %	-	4.900	1.607,32 %
Resultado antes de impuestos	179.248	-29,63 %	157.723	-34,76 %	21.525	65,74 %	(10.405)	147.318	-28,99 %
Impuesto a la renta	(46.784)	-39,94 %	(41.750)	-47,23 %	(5.034)	-510,94 %	20.653	(21.097)	-40,10 %
Resultado del ejercicio	132.464	-25,1 %	115.973	-28,69 %	16.491	16,04 %	10.248	126.221	-26,72 %
Resultado tenedores patrimoniales	127.065	-26,15 %	115.849	-28,76 %	11.216	18,82 %	10.248	126.097	-26,78 %

Intereses y reajustes netos

En materia de margen neto de interés, la disminución respecto del ejercicio anterior alcanzó un 0,03%, lo que equivale a \$273 millones. Este resultado se explica por: (i) una menor inflación en Chile (3,0%), dado que el banco maneja una posición activa en estas materias y el menor reajuste impacta negativamente la posición del libro banca; y (ii) el efecto de la mantención en la tasa de interés en Colombia (4,25%) en relación al cierre del año anterior, lo que incidió en el margen de la operación colombiana, donde los pasivos se ajustaron sensiblemente de igual manera que los activos, debido a su estructura de balance local.

Comisiones netas

Las comisiones netas totalizaron \$174.404 millones en 2019, comparadas con \$186.129 millones en 2018, lo que representa una disminución de \$11.725 millones (6,3%). Esta disminución se explica por una caída de \$11.763 (7,6%) en ingresos por comisiones netas en Chile, generado principalmente por mayores gastos en remuneraciones por operación de tarjetas producto sólo de una reclasificación desde otros gastos operacionales a comisiones en 2019. Asimismo, influyeron también menores ingresos en comisiones por líneas de crédito y sobregiros.

Estos efectos fueron parcialmente compensados por mayores comisiones por tarjetas de crédito y cuentas corrientes, en línea con nuestro crecimiento en el segmento minorista, y en menor medida por mayores comisiones de cobranzas, recaudaciones y pagos.

Resultado de operaciones financieras

En 2019 el resultado por operaciones financieras neto de utilidades de cambio disminuyó un 2,95%. Esto es atribuible a (i) el efecto de los derivados del *hedge* fiscal –este efecto se compensa en la línea de impuestos- y *hedge* de inversión; (ii) mejores oportunidades observadas en el mercado; y (iii) ajustes en el *credit value adjustment* (CVA).

Gastos de apoyo

Los gastos de apoyo de 2019 aumentaron \$1.656 millones (0,25%) respecto del nivel registrado al cierre de 2018, explicado en gran medida por un aumento de \$3.031 millones (1,4%) en gastos de apoyo operacional en Colombia, que fue compensado por la disminución de \$1.375 millones (0,3%) de los gastos de apoyo operacional en Chile.

El aumento de los gastos de Colombia se debe principalmente a la aplicación de IFRS 16 que generó nuevas amortizaciones y depreciaciones de activos por derecho a usar bienes en arrendamiento, lo que se compensó por la disminución de arriendos de oficinas. Asimismo, hubo un aumento de bonos y gratificaciones; y adicionalmente como consecuencia de la reducción de personal, se registró un alza de las indemnizaciones por años de servicio.

Provisiones y castigos netos

Durante 2019, el gasto neto en provisiones y castigos aumentó en 33,07%, equivalente a \$80.203 millones. Esto se explica principalmente por:

- Eventos de crédito corporativos, uno en Chile y otro en Colombia.

- Provisiones únicas en Chile por cambio de modelos de provisiones, tanto regulatoria como interna (cartera comercial grupal y cartera de consumo, respectivamente).

- Impacto debido al alza de tipo de cambio en las provisiones asociadas a colocaciones en moneda extranjera. Sin embargo, este efecto está neutralizado por una cobertura financiera que se registra en la línea de operaciones financieras.

- El estallido social con manifestaciones pacíficas y actos de vandalismo, que derivaron en una reducción de la actividad económica en el país y el consiguiente aumento de la morosidad en el segmento minorista.

Estos impactos negativos fueron parcialmente compensados por la liberación de provisiones de cartera corporativa.

En Colombia se observó una baja de 5,53%, siendo 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, con una cobertura de provisiones para la cartera consolidada del 119,4%.

Resultado por inversión en sociedades

Durante 2019, el resultado por inversión en sociedades aumentó en \$5.304 millones (4,5 veces) respecto del nivel registrado el 2018. Esta variación se originó principalmente al obtener una influencia significativa en Nexus S.A. y Transbank S.A. con la elección de un miembro del directorio en cada una de estas sociedades. En consecuencia, en 2019

iniciamos la aplicación del método de participación, generando así una utilidad neta de \$5.041 millones en el periodo.

Impuestos

Nuestra tasa efectiva de impuesto se ve impactada tanto por la volatilidad del tipo de cambio como por la variación de la UF. En el primer caso, tiene relación con la valorización del valor patrimonial proporcional (VPP) de la inversión en Colombia, considerada para estos efectos en dólares. Esta volatilidad está neutralizada por una cobertura financiera registrada en la línea de resultados de operaciones financieras. En tanto, la variación de la UF incide sobre la corrección monetaria del patrimonio.

El gasto en impuestos durante 2019 disminuyó en \$31.110 millones (39,94%) respecto del nivel registrado en 2018, explicado por la disminución de \$37.369 millones (47,23%) en Chile y de \$6.259 millones (4,11 veces) en Colombia. En el caso de Chile, la disminución se deriva de una menor alza en el tipo de cambio respecto del año anterior (\$49 vs \$80). Como consecuencia, el reverso de las provisiones fiscales de impuesto a la renta fue mayor comparado con 2018. Por su parte, en Colombia hubo efectos positivos generados por créditos fiscales.

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

7.4.1. 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 “hechas a medida”, apoyado por un modelo de asesoría que facilita el proceso de crecimiento de nuestros clientes.

Nuestra 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 y 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 2019 continuamos liderando las principales transacciones de *Project Finance*, créditos sindicados, refinanciamientos y *Leveraged Buyouts* (LBO). Por segundo año consecutivo el banco está entre los tres primeros colocadores del país en el *ranking* de emisores chilenos en el mercado de capitales local.

Además, logramos reforzar el área de desarrollo de negocio de la gerencia. Gracias a una planificación mejorada de la actividad comercial, se aumentaron las colocaciones y saldos vistos de los clientes, lo que nos permitió un amplio crecimiento del segmento por sobre el promedio del mercado, lo que define las bases para el ejercicio 2020, mejorando nuestro *market share* y la reciprocidad de nuestros clientes.

A contar del mes de octubre y debido a la contingencia social del país, el área se volcó a apoyar a nuestros clientes, a la continuidad del negocio y a garantizar la seguridad física de los colaboradores. Fruto de las acciones llevadas a cabo, esta área de negocio mantuvo su operación dentro de estándares de normalidad en todo momento.

Banca Grandes Empresas

Los clientes de la 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/o construcción. También atendemos a clientes personas naturales con cuentas corrientes en cuyo giro tienen ventas anuales entre los montos antes mencionados, 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 periodo 2019 fue de profundización de las relaciones con nuestros clientes, mediante un incremento en Convenios de Servicios Cash y financiamientos estructurados a plazo, aumentando

nuestra participación a nivel del sistema financiero y, por otro lado, incrementando la base de clientes. Todo esto estuvo apoyado por la realización de diversas actividades de relacionamiento, tales como charlas económicas y eventos de camaradería, convocando a más de mil clientes a lo largo del país. Esto ha permitido, entre otros indicadores, un incremento significativo en los saldos vistas del segmento, creciendo incluso por sobre la industria.

También dimos pasos agigantados en materia de banca digital, potenciando nuestro portal web de comercio exterior, servicios de *cash* y la autogestión en la emisión de boletas de garantía, completando así una oferta de productos y servicios competitiva para las grandes empresas del país.

Banca Inmobiliaria y Construcción

Esta área de negocio se enfoca en atender las necesidades financieras de clientes pertenecientes a las industrias inmobiliarias de desarrollo y venta, de renta comercial, industrial y habitacional, y de construcción.

Durante 2019 tuvimos una mejora considerable en el volumen de colocaciones y negocios del área - retomando el crecimiento de la cartera-, explicado principalmente por mejoras en la actividad de construcción y bajas tasas hipotecarias. El negocio de renta ha ido tomando un rol importante de la mano con los cambios en el sector inmobiliario.

A fin de año, el volumen de negocios fue ajustándose a la situación de mercado, retrasándose el inicio de nuevos proyectos.

7.4.2. Banca Minorista

Itaú Empresas

Itaú Empresas atiende a personas jurídicas o personas naturales con giro que tengan 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 (PYMEs). Para el caso de estos clientes, 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.

Este 2019 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. 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.

Porque queremos obtener resultados sustentables y siempre con el cliente en el centro de todas nuestras decisiones, durante 2018 continuamos con nuestro modelo de gestión integral, robusteciéndolo aún más con capacitaciones constantes a nuestros ejecutivos y evaluaciones de adherencia al modelo. Las permanentes mejoras en nuestros procesos web, como la apertura de cuentas corriente, cursos de créditos, entre otros, nos obligaron también a capacitar a nuestros clientes PYME. Durante 2019 nuevamente realizamos nuestro Programa de Asesoría de Negocio como parte del compromiso que sostenemos con la educación financiera de este segmento.

Durante 2019, nuestra plataforma PYME obtuvo el 1er lugar en la industria, tanto en satisfacción banco como en satisfacción ejecutivo.

A nivel de clientes, el segmento creció 2,4 veces el mercado y sobre un 50% en colocaciones.

Fuente: Servitest Pyme 2019.

En el caso de las Empresas Minoristas, entidades con ventas anuales entre US\$1 y US\$8 millones, 2019 fue un año de consolidación del modelo de gestión integral que impulsamos desde la creación del segmento en 2017. La propuesta de valor “ejecutivo en terreno” ha permitido desarrollar el protagonismo del área comercial en cuanto agentes de alta performance; entregar soluciones adecuadas a los clientes, donde el servicio es percibido como oportuno y efectivo (velocidad de respuesta); y basar la productividad 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 12% en la base de clientes con cuenta corriente; un crecimiento de los pasivos tanto saldos vista como inversiones de un 15% y 11%, respectivamente; un crecimiento de 20% anual en las colocaciones totales, y un aumento sostenido de la productividad global del negocio de un 32% respecto del año anterior. Además, destaca el aumento de los ingresos (13%) y de los resultados tres veces por sobre lo esperado para el año.

Junto a los resultados de negocio, avanzamos en forma consistente en la digitalización y simplificación de nuestros procesos, mejorando la eficiencia y seguridad de estos. Por ejemplo, en el caso de apertura de cuentas corrientes, fuimos capaces de reducir los plazos de 10 días a sólo 48 horas. Otros procesos en los que trabajamos agilidad y sencillez fueron crédito, recaudaciones y pagos.

En esta misma línea, no podemos dejar de mencionar el “token digital”, innovación que ha permitido eliminar, de manera paulatina, las tarjetas de coordenadas de nuestros clientes, mejorando su experiencia en las transacciones diarias y haciéndola más robusta, segura y simple.

Itaú Private Bank

Está enfocado en la entrega de servicios financieros a clientes con ingresos sobre \$8 millones e inversiones desde US\$1 millón. Nuestros clientes son personas físicas, jurídicas, altos ejecutivos o directores de empresas corporativas y socios de medianas y grandes empresas.

Itaú Private Bank entrega servicios financieros personalizados, a través de un equipo altamente calificado, a clientes de alto patrimonio, para así

lograr que su experiencia 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 profesional y personalizada en la gestión de patrimonio, grandes inversiones, **banking** y estructuración crediticia que mejor se adapte a su perfil de inversionista y financiamiento. Contamos con un equipo especializado de ejecutivos comerciales y especialistas en inversiones banker, con el que buscamos maximizar los beneficios de nuestros clientes en función de su perfil.

Ofrecemos a nuestros clientes 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 2019, realizamos diferentes acciones de relacionamiento junto al economista jefe de Itaú, donde abordamos la visión del banco y la realidad económica nacional e internacional. Además, implementamos un nuevo programa de fidelización con beneficios diferenciadores y exclusivos.

Otro hito importante para este segmento ocurrió en mayo de este año, cuando nuestro Directorio decidió proceder con la adquisición de MCC S.A. Corredores de Bolsa, lo que nos permitirá entregar servicios en los mercados internacionales a través del Banco Itaú en Miami, Suiza y Brasil, entre otros. Con esta integración, se sumarán 35 nuevos funcionarios a nuestro equipo, entre banqueros y especialistas en inversiones.

Itaú Personal Bank

Está enfocado en clientes de alta renta, con un ingreso mensual mayor a \$2,5 millones o inversiones entre \$70 millones y \$700 millones. 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 tres pilares: ejecutivos altamente calificados con carteras menores para facilitar gestión; consultores de inversiones especializados en entregar asesoría exclusiva y oportuna; y sucursales exclusivas con horario extendido para mejorar la atención.

Esta red de sucursales cuenta con 18 oficinas exclusivas en Santiago y cinco 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 espacios diferenciados llamados *corners* en la red de sucursales Itaú, llegando a totalizar 54 puntos de atención para esta área de negocio.

Nuestro plan de transformación digital enfocado en el cliente permite entregar soluciones a tiempo y acorde 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 se vendieron a través de la web y el 33% de apertura de cuentas fueron realizadas de forma digital.

Bajo el programa “experiencia no financiera” se generaron actividades de relacionamiento para

fortalecer el vínculo con los clientes y posicionar la marca a través de instancias memorables y diferenciadoras. En una primera etapa, organizamos eventos exclusivos con grupos de hasta 300 clientes que nos han permitido generar cercanía y valor para ellos.

Este 2019 hemos crecido considerablemente como segmento y queremos seguir haciéndolo con dos grandes focos: el relacionamiento y la atracción de clientes nuevos, siempre acompañado del servicio, la calidad y la excelencia, valores que son transversales a todo lo que hacemos.

Hemos trabajado fuertemente en capacitar a nuestros ejecutivos en materia de asesoría financiera, para que no solo seamos tomadores de pedidos de los clientes, sino que podamos ofrecer más y mejores productos de acuerdo con sus necesidades.

El hito más importante para el segmento durante 2019 fue la creación de la primera sucursal digital, donde los clientes pueden hacer todo de manera 100% online. Esta nueva plataforma cuenta a la fecha de publicación de este informe con 3.500 clientes, trabaja con horario extendido (de 8 a 18 horas) y tiene altos estándares en materia de tiempos de respuesta. Además de los canales de comunicación tradicionales, cuenta con un chat que permite a los clientes hablar con su ejecutivo a través de la App de Personal Bank.

Programa de beneficios Tarjeta de Crédito Itaú

Durante 2019 se realizaron campañas comerciales buscando la atracción de clientes nuevos. La primera fue “viaja en 90 días” en la que tras aperturar un plan de cuentas y cumplir con una serie de condiciones (abono de sueldo, acumulación de compras en tarjeta de crédito y utilizar plataformas de compras en internet), el cliente acumulaba en 90 días, la cantidad suficiente de Itaú Puntos para poder canjear un pasaje a diferentes destinos de Sudamérica.

Luego, lanzamos una nueva campaña en la que le dimos al cliente la alternativa de elegir el beneficio al que quería optar mediante tres packs: soñador, viajero o digital. Según su preferencia, accedía a distintos beneficios, tales como financiar lo que el cliente tenía planificado (soñador), bonos de Itaú Puntos para poder canjear por pasajes (viajero) y beneficios por compras no presenciales con la tarjeta de crédito (digital).

Itaú

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

Se trata de un modelo masivo con foco en la autoatención de los clientes a través de múltiples canales: presencial en sucursal, atención digital 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.

Este 2019 hemos continuado con el modelo de eficiencia Condell, integrando seis sucursales más. Además, realizamos la primera integración “inversa”, con ejecutivos de cuenta de Itaú Sucursal en la sucursal Condell de Melipilla y el plan es seguir avanzando en esta línea, para poder llegar a más lugares con nuestros diferentes segmentos, manteniendo siempre la satisfacción de nuestros clientes.

7.4.3. 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) optimizar la estructura de fondeo y de la asignación de precios de transferencia en los productos que gestiona para los canales de negocios; iii) gestionar la relación con contrapartes de instituciones financieras internacionales; y iv) distribuir la venta de productos financieros, tales como operaciones de monedas, derivados e intermediación financiera, a todos los segmentos de clientes del banco.

Durante 2019 comenzamos un proceso de renovación de las principales plataformas tecnológicas de la Tesorería, teniendo como objetivo

principal mejorar la experiencia de nuestros clientes en la transaccionalidad de productos financieros a través de la Mesa de Dinero, de las sucursales y de la web, considerando el proceso completo del cliente.

Adicionalmente se apuntó a aumentar la oferta y **time to market** de nuevos productos, mejorar la gestión de riesgos de mercado, automatizar procesos de **middle** y **back office** y disminuir el riesgo operacional de las transacciones.

Como plataforma principal de la Tesorería se optó por Murex, un sistema de clase mundial usado en más de 300 Tesorerías en 60 países, con más de 50.000 usuarios. Mientras, para sucursales y la web se optó por una nueva versión del sistema eCambios, incluyendo nuevas funcionalidades, controles, procesamiento automático y conexiones a fuentes de precios en tiempo real, además de una

nueva tecnología de integración con sistemas banco que implicará una mejor performance.

De esta manera la Tesorería busca establecer bases sólidas para una experiencia de cliente diferenciadora y así aportar al banco con resultados sustentables de largo plazo.

Liquidez

Esta unidad de la Tesorería tiene un doble objetivo. Por el lado de liquidez, busca 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.

Y 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.

	2018	2019
Pasivos en moneda extranjera (en millones)	US\$ 1.623	US\$ 1.895

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 se distribuyen a través de 3 canales (mesa de dinero, sucursales y dólar web) y son:

- FX: compra y venta de divisas **spot, forward** y opciones de los principales mercados financieros del mundo.
- Derivados de tasa: **interest rate swaps, cross currency swap**, seguros de inflación.
- Inversiones: depósitos a plazo, fondos mutuos, repos, intermediación de renta fija.

En 2019, la Tesorería se mantuvo como principal actor de las transacciones interbancarias de compra y venta de dólares a través de la Bolsa Electrónica de Chile y su plataforma Datatec.

La distribución de depósitos a plazo a clientes de la Banca Mayorista representó aproximadamente un 25% del total de depósitos emitidos por el banco, otorgando una base estable y eficiente de **funding**.

En términos de tecnología, durante el año se comenzó a ejecutar un proyecto para cambiar la principal plataforma de tecnología de esta área, lo que nos permitirá contar con un sistema de clase mundial ampliamente utilizado en los principales mercados financieros del mundo.

Trading y Market Making

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

Gestión de Activos y Pasivos (ALM, por sus siglas en inglés)

Es responsable de manejar los riesgos de mercado - de tasas y monedas- del balance del banco, además de ejecutar 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.

7.4.4. Filiales

Itaú Corredores de Bolsa Limitada

Durante 2019, el cliente ha sido el centro de las actividades de la Corredora de Bolsa, buscando mayor principalidad y entregando una oferta de valor apalancada en la franquicia regional de Itaú. Destacan el **Analyst Day**, realizado junto a Itaú Unibanco, evento que contó con la participación de cerca 80 clientes institucionales durante dos días, con **road shows** de compañías brasileñas a inversionistas locales y desayunos periódicos con el **top management** de compañías locales y analistas institucionales.

	2018	2019
Volumen de transacciones (en miles de millones)	\$39.867	\$44.535
Cuota de Mercado	6,0 %	5,8 %
Ranking Volúmenes Transados	6° Lugar	6° Lugar
AUM custodia promedio (en miles de millones)	\$450	\$397

Itaú Asesorías Financieras Limitada

Ofrece diversos servicios de asesoría en el marco de las finanzas corporativas, proveyendo a sus clientes de soluciones especializadas y a la medida. Entre los servicios ofrecidos, se encuentran: (i) 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**; (ii) estructuración de deuda en el mercado de capitales mediante la estructuración, emisión y colocación de bonos y efectos de comercio; (iii) asesoría para fusiones y adquisiciones, aumentos de capital; y (iv) asesorías y estudios en general. Dichas asesorías permiten apoyar a nuestros clientes en la toma de decisiones acertadas para su planificación financiera y estratégica.

Durante 2019 llevamos a cabo diversas asesorías a clientes locales e internacionales, reestructuraciones de deuda, financiamiento de proyectos y la emisión y colocación de bonos corporativos. Ocupamos el 3° lugar en el **ranking** de emisiones chilenas en el mercado de capitales local.

Si bien fue un año comercialmente potente para el área, el último trimestre de 2019 terminó marcado por una ralentización en el negocio estructurado y en las emisiones de deuda, lo que impactó en un cambio en la estrategia financiera y de inversión de muchos de nuestros clientes. Dado lo anterior, y sujeto a la situación del país, es esperable que la actividad económica vaya en aumento, así como el número de emisiones de deuda de nuestros clientes.

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

2019 fue un año de consolidación de nuestra oferta hacia los clientes. Si en 2018 el foco había estado en el desarrollo de productos en Banca Minorista y Mayorista, en 2019 complementamos nuestra oferta con dos productos orientados a inversionistas institucionales y clientes de alto patrimonio: los Fondos Mutuos Índice Acciones Brasil e Índice Bonos Brasil. Ambos son fondos indexados, que compran **Exchange Traded Funds** (ETF) de nuestra administradora en Brasil, enfocados en dar acceso eficiente y líquido al mercado local de acciones y de deuda soberana brasileña.

Junto a lo anterior, reforzamos nuestro liderazgo en el mercado de ETFs locales, 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 posee el atributo de ser una buena alternativa de inversión transversal a nuestra base de clientes, desde institucionales hasta clientes minoristas.

Consolidando nuestra oferta de fondos de deuda, lanzamos el Fondo Mutuo Dinámico Plus como continuación a nuestro tradicional Fondo Mutuo Dinámico. Este último busca implementar las mejores ideas en deuda y monedas latinoamericanas. A su vez, implementamos una nueva estrategia en nuestro Fondo Mutuo Itaú Top USA, que mediante derivados replica el índice S&P 500. Adicionalmente, entregamos más flexibilidad a nuestro fondo de mejores ideas en acciones de la zona andina, Andino Retorno Total y, por último, a fines del año lanzamos el Fondo Mutuo Itaú Renta Dinámica Global, que da acceso a Deuda Global con cobertura de tipo de cambio. Este fondo se posiciona como una interesante alternativa para diversificar la inversión en deuda local, destinado a una amplia base de clientes desde alto patrimonio y **family offices** hasta la Banca Minorista.

También lanzamos, en alianza con HMC Capital, el Fondo de Inversión Itaú HMC Mezzanine, primer fondo que da acceso a deuda mezzanine en el mercado inmobiliario chileno y se presenta como alternativa frente a los fondos de capital preferente tradicionales.

Respecto a nuestros procesos, acorde con nuestro compromiso con las inversiones sustentables, incorporamos formalmente a nuestro proceso de inversión en renta variable el análisis ambiental, social y de gobernanza (ASG) que ya teníamos incorporado en deuda corporativa. Para ello, trabajamos con nuestra gestora en Brasil y Estados Unidos de forma de alinear procesos y análisis.

Con respecto al patrimonio bajo gestión, destacamos el crecimiento de un 12,1%, equivalente a MM\$253.138 durante 2019, alcanzado un valor total de MM\$2.341.125 entre fondos de carteras administradas y una participación de mercado de Fondos Mutuos de 4,6%.

Liderazgo en sostenibilidad

Nuestro compromiso y preocupación por las variables ASG dentro de nuestro proceso de inversión fue reconocido nuevamente por Alas20, donde Itaú Administradora General de Fondos fue premiada como "Institución Alas20" y obtuvo el primer lugar en los tres tópicos evaluados: Líder en Inversiones Responsables, Líder en Gobierno Corporativo y Líder en Investigación de Sustentabilidad.

Principios de Inversión Responsable

Con el propósito de monitorear el impacto de los temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo en los portafolios de inversión, Itaú Asset Management en Brasil se adhirió en 2008 a la iniciativa Principios para la Inversión Responsable, respaldada por Naciones Unidas (PRI, por sus siglas en inglés). En Chile adherimos a los mismos principios dentro de nuestro proceso de inversión. Nuestra política de inversión responsable establece los principios y directrices que guían nuestras actividades en el ámbito de inversiones responsables, con el objetivo principal de proteger los intereses económicos de nuestros clientes.

Itaú Corredores de Seguros S.A.

El año 2019 se configuró como un momento lleno de oportunidades en el mundo de la digitalización y productos más complejos para esta filial, que además tuvo un cambio organizacional importante, con la llegada de un nuevo Gerente General en septiembre. En esta misma línea, las oficinas también sufrieron un cambio, trasladándose a una nueva dirección, integrando en su diseño la marca Itaú y ubicando a todo el equipo en una sola planta abierta para potenciar el trabajo colaborativo y la agilidad en la toma de decisiones.

La transformación digital de cara al cliente fue uno de los principales avances, específicamente con la nueva opción de “denuncia online” que, a través del sitio web, permite a nuestros clientes denunciar siniestros. Esta mejora se habilitó en diciembre para que el 80% del total de los denuncios que llegan a la Corredora actualmente, puedan hacerse a través del canal digital.

Además, tuvimos mejoras en acuerdos comerciales tras la extensión del plazo del contrato con Multiasistencia OK, en relación con la oferta de asistencias, y la adjudicación de la licitación del convenio de las operaciones de Leasing por la compañía HDI.

Adicionalmente, se implementó el proceso de denuncia directa del seguro de desgravamen, lo que mejora la experiencia de los beneficiarios, evitando la visita a sucursales y la adquisición de deuda heredada.

También se realizaron mejoras en la atención del Call Center a través de ejecutivos especializados, lo que nos permitió mejorar nuestro rendimiento en términos de reclamos, satisfacción y plazos de respuesta.

Por otra parte, y en función de la nueva Norma de Carácter General (NCG) N°420 emitida por la CMF, se generó una política que incluye temas como trato justo con el cliente, transparencia, gestión de conflictos de interés y protección de la información.

Durante 2019 se realizaron capacitaciones en torno a esta nueva normativa, la que también nos impulsó a revisar nuestros productos y ofrecer una parrilla que agregue aún más valor a nuestros clientes. Los resultados de satisfacción de clientes han sido muy positivos para la filial, alcanzando 6,2 reclamos por cada 10 mil clientes a noviembre, lo que se traduce en una reducción del 40% en relación con 2018.

De cara a 2020, el foco estará puesto en cuatro grandes pilares: desarrollo de seguros individuales que nos permitan robustecer nuestra oferta y generar un mayor **engagement** con nuestros clientes; experiencia de clientes siguiendo con el foco de disminuir los reclamos, mejorar nuestros tiempos de respuesta y ofrecer mayores alternativas de autoatención al cliente; transformación digital, con el objetivo de tener procesos más eficientes y poder ser más ágiles; y cultura, con el objetivo seguir fortaleciendo nuestra forma de trabajar teniendo al cliente en el centro de nuestras decisiones y fomentando un equipo fanático de la performance.

Recaudaciones y Cobranzas Limitada

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.

7.5. Banca responsable

[Tema material] 103-2, 103-3, 102-11, Itaú 9

En el desempeño de su actividad, un banco puede impactar positivamente, generando empleo, desarrollando negocios y fomentando el espíritu empresarial, entre otros. No obstante, también puede causar efectos negativos, como en el impacto social y ambiental que sus clientes pueden provocar en la sociedad, ya sea en las personas y/o en su entorno.

Por ello, 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 la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), 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 un 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 los clientes 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 2019 fueron evaluados 313 clientes a través de cuestionarios. Esta cifra es similar a la del año anterior, considerando que la obtención de información se ha enfocado en aquellos clientes clasificados en categorías de riesgo socioambiental alto y medio que presentan un mayor número de variables socioambientales debido a la actividad que realizan.

Cuestionarios de Riesgo Socioambientales

Segmento	Nº clientes con cuestionarios recibidos en 2018	Nº clientes con cuestionarios recibidos en 2019
Banca Corporativa	11	37
Grandes Empresas	193	210
Inmob. & Construct.	9	9
Empresas Minoristas	93	57
Totales	306	313

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 2019 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.

Evaluación Socioambiental de Proyectos

Categoría Proyectos	Proyectos en etapa operación	Proyectos en etapa Construcción	N total Proyectos
A	1	2	3
B	17	3	20
C	8	1	9
Totales	26	6	32

Nota: A: Riesgo Alto; B: Riesgo Medio; C: Riesgo Bajo.

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

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.

Lista de Exclusión Condicionada

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.



8

Gobierno corporativo

Nuestra Manera

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

Grupos de interés

- Accionistas / Inversionistas
- Autoridades

Pacto Global

- Principio 10

Caso destacado

Somos el único banco chileno en el ranking 2019 de la revista Institutional Investor

Una vez más fuimos distinguidos como el único banco chileno en el ranking 2019 de la revista Institutional Investor, que reconoce a los principales equipos ejecutivos de América Latina.

En el ranking, el banco obtuvo el 1° lugar en la categoría CFO Rank y el 3° lugar en las categorías IR Professionals Rank e IR Companies.

8.1. Principales accionistas

Nuestro capital social está dividido en 512.406.760.091 acciones serie única, nominativas y ordinarias. Esto significa que no tienen privilegios ni preferencias de ningún tipo, por tanto, cada accionista dispondrá de un voto por cada acción que posea o represente.

Accionistas / % Capital social total

Diciembre 31, 2019

Itaú Corpbanca

512.406.760.091 (# total acciones)

Itaú Unibanco

38,14%

Familia Saieh¹

28,57%

IFC

3,32%

Otros

29,97%

154 bill (# acciones)

Corredoras de bolsa

12,37%

ADR's e inversionistas
institucionales extranjeros

9,83%

Inversionistas institucionales
extranjeros locales

5,46%

Otros

2,31%

¹ Incluye 1.005.897.850 acciones de propiedades de Cía. Inmobiliaria y de Inversiones Saga Spa bajo custodia.

Los 30 principales accionistas de Itaú al 31 de diciembre de 2019, y su respectiva participación dentro del total de las acciones que conforman el capital accionario del banco, es la siguiente:

Accionistas	Al 31.12.2019	
	# Acciones a	% de la propiedad
CORP GROUP BANKING SA ¹	136.127.850.073	26,57 %
ITAU UNIBANCO HOLDING SA ²	115.039.610.411	22,45 %
ITB HOLDING BRASIL PARTICIPACOES LTDA ²	57.008.875.206	11,13 %
BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	28.691.938.686	5,60 %
BANCO ITAU CORPBANCA POR CTA DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	12.385.122.712	2,42 %
BTG PACTUAL CHILE S A C DE B	11.613.846.146	2,27 %
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	10.919.174.570	2,13 %
CGB II SPA ²	10.908.002.836	2,13 %
LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	10.840.154.600	2,12 %
BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO BOLSA DE VALORES	10.466.379.101	2,04 %
COMPANIA INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES SAGA SPA ¹	10.266.690.535 ³	2,00 % ³
SAGA II SPA ²	7.000.000.000	1,37 %
BANCHILE C DE B S A	5.360.305.681	1,05 %
BICE INVERSIONES CORREDORES DE BOLSA S A	4.579.851.570	0,89 %
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE CITI NA NEW YORK CLIE	4.532.925.378	0,88 %
SIERRA NEVADA INVESTMENTS CHILE DOS LTDA	4.320.219.096	0,84 %
SAGA III SPA ²	3.651.555.020	0,71 %
CONSORCIO C DE B S A	3.582.214.146	0,70 %
CIA DE SEGUROS DE VIDA CONSORCIO NACIONAL DE SEGUROS SA	3.270.336.814	0,64 %
MBI ARBITRAGE FONDO DE INVERSION	3.051.826.746	0,60 %
MONEDA SA AFI PARA PIONERO FONDO DE INVERSION	2.991.193.000	0,58 %
MBI CORREDORES DE BOLSA S A	2.781.406.422	0,54 %
INVERSIONES NEVADA	2.600.000.000	0,51 %
CREDICORP CAPITAL SA CORREDORES DE BOLSA	2.426.876.397	0,47 %
INMOB E INVERSIONES BOQUINENI LTDA	2.353.758.526	0,46 %
BCI C DE B S A	2.320.170.339	0,45 %
THE BANK OF NEW YORK MELLON ADRS	2.089.895.000	0,41 %
ITAU CORPBANCA CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	2.011.380.560	0,39 %
SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	1.863.130.160	0,36 %
CGB III SPA	1.800.000.000	0,35 %
INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION	1.719.423.511	0,34 %
FONDO MUTUO BTG PACTUAL CHILE ACCION	1.609.654.126	0,31 %
OTROS ACCIONISTAS MINORITARIOS	32.222.992.723	6,29 %
TOTAL ITAÚ CORPBANCA ACCIONES DE PROPIA EMISIÓN	512.406.760.091	100,00 %

1 Sociedades que conforman la "Familia Saieh".

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

3 Incluye 1.005.897.850 de acciones de Cía. Inmobiliaria y de Inversiones Saga SpA bajo custodia.

Los mayores cambios en la propiedad accionaria del banco al 31 de diciembre de 2019 respecto del 31 de diciembre de 2018 fueron los siguientes:

Aumento en la participación accionaria en el banco al 31 de diciembre de 2019:

Nombre o Razón Social	Rut	Participación Accionario 2019		Participación Accionario 2018		Variación	
		Nº Acciones	% Particip.	Nº Acciones	% Particip.	Nº Acciones	%
BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO BOLSA DE VALORES	97004000-0	10.466.379.101	2,0426	4.408.160.981	0,8603	6.058.218.120	137,43
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE CITI NA NEW YORK CLIE	97004000-5	4.532.925.378	0,8846	-	0,0000	4.532.925.378	-
INVERSIONES NEVADA S A	76681360-7	2.600.000.000	0,5074	-	0,0000	2.600.000.000	-
BTG PACTUAL CHILE S A C DE B	84177300-4	11.613.846.146	2,2665	9.022.911.266	1,7609	2.590.934.878	28,72
FONDO MUTUO BTG PACTUAL CHILE ACCION	96966250-7	1.609.654.126	0,3141	64.667.009	0,0126	1.544.987.117	2.389,14
BANCHILE C DE B S A	96571220-8	5.360.305.681	1,0461	4.356.751.350	0,8503	1.003.554.331	23,03
BOLSA ELECTRONICA DE CHILE BOLSA DE VALORES	96551730-8	922.917.514	0,1801	-	-	922.917.514	-
BICE INVERSIONES CORREDORES DE BOLSA S A	79532990-0	4.579.851.570	0,8938	3.708.936.502	0,7238	870.915.068	23,48
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE CITI NA LONDON CLIENT	97004000-5	758.924.540	0,1481	-	0,0000	758.924.540	-
AFP CAPITAL S A FONDO DE PENSION TIPO A	98000000-1	1.302.924.778	0,2543	718.360.935	0,1402	584.563.843	81,37
FONDO DE INVERSION PRIVADO MBI RENTA FIJA PLUS	76052365-0	589.705.344	0,1151	67.437.019	0,0132	522.268.325	774,45
FONDO MUTUO BCI SELECCION	95530900-4	411.896.342	0,0804	-	0,0000	411.898.342	-

Disminución en la participación accionaria en el Banco al 31 de diciembre de 2018:

Nombre o Razón Social	Rut	Participación Accionario 2018		Participación Accionario 2017		Variación	
		Nº Acciones	% Particip.	Nº Acciones	% Particip.	Nº Acciones	%
SIERRA NEVADA INVESTMENTS CHILE DOS LTDA	76204737-3	4.320.219.096	0,8431	9.817.092.180	1,9159	(5.496.873.084)	-55,99
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	97004000-5	10.919.174.570	2,1310	16.051.579.664	3,1326	(5.132.405.094)	-31,97
SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	96683200-2	1.863.130.160	0,3636	3.578.024.978	0,6983	(1.714.894.818)	-47,93
BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	97036000-k	28.691.938.686	5,5994	30.227.340.977	5,8991	(1.535.402.291)	-5,08
ITAU CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	96665450-3	2.011.380.560	0,3925	3.349.987.212	0,6538	(1.338.606.652)	-39,96
INVERSIONES TAURO LIMITADA	96808440-2	39.281.863	0,0077	1.085.181.332	0,2118	(1.045.899.469)	-96,38
AFP CAPITAL S A FONDO DE PENSION TIPO C	98000000-1	1.305.913.925	0,2549	1.797.175.935	0,3507	(491.262.010)	-27,34
FONDO MUTUO BCI TOP PICKS	96530900-4	103.150.590	0,0201	561.907.505	0,1097	(458.756.915)	-81,64
BANCHILE ADM GENERAL DE FONDOS S A	96767630-6	619.370.379	0,1209	1-030972.910	0,2012	(411.602.531)	-39,92
FONDO MUTUOS PRINCIPAL CAPITALES	91999000-7	115.560.958	0,0226	496.394.793	0,0969	(380.833.835)	-76,72
MBI CORREDORES DE BOLSA S A	96921130-5	2.781.406.422	0,5428	3.099.157.216	0,6048	(317.750.794)	-10,25
COMPANIA DE SEGUROS CONFUTURO SA	96571890-7	300-037.577	0,0586	613.303.921	0,1197	(313.266.344)	-51,08

8.1.1. Utilidades distribuibles

El 19 de marzo de 2019, la Junta Ordinaria de Accionistas acordó distribuir, por concepto de dividendos, \$51.614.029.171, correspondientes al 30% de la utilidad del ejercicio 2018.

Banco	Año Cargo	Año Distribución	Utilidades MM\$	% Distribuido	Utilidad Distribuida MM\$	Dividendo por Acción MM\$
Banco Itaú Chile	2014	2015	85.693	31%	26.448	18.447,50
Corpbanca	2014	2015 ¹	266.260	50%	113.130	0,332384912
Corpbanca	Utilidades retenidas	2015 ¹	239.860	100%	239.860	0,704728148
Banco Itaú Chile	2015	2016	104.336	50%	52.168	36.387,38
Corpbanca	2015	2016 ²	201.771	50%	100.886	0,296409834
Corpbanca	2015	2016 ²	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
Itaú Corpbanca	2018	2019	172.047	30%	51.614	0,100728627

1 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.

2 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. Nuestra Gobernanza

8.2.1. Nominación y selección de 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, 4 Directores son independientes	8 Comités directivos

Actualmente no existe una política de designación de Directores y son nuestros accionistas quienes proponen, seleccionan y designan a los miembros de este órgano, con completa libertad de nominar a quien consideren más apropiado para el cargo, evaluando aspectos como experiencia, diversidad, trayectoria, entre otros.

Los Directores permanecen en su cargo durante tres años, con posibilidad de ser reelegidos indefinidamente y renovándose en su totalidad al término de cada periodo. Por otra parte, el Presidente y Vicepresidente son electos en la primera reunión después de la Junta Ordinaria de Accionistas, por la mayoría de los Directores asistentes con derecho a voto. El Directorio sesiona ordinariamente una vez al mes.

Este proceso de designación y selección se hace dando cumplimiento a lo establecido en la Ley sobre Sociedades Anónimas, la Ley General de Bancos, normas de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y los estatutos de Itaú. Además, 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 designación de los miembros del Directorio participan el Grupo Corpgroup, el Grupo Itaú Unibanco, la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), Moneda Asset Management y representantes de los accionistas minoritarios.

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 1.500.000 y 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:

- 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.
- Que sean propuestos por accionistas que representen el 1% o más de las acciones de la sociedad, con a lo menos diez días de anticipación a la fecha prevista para la Junta de Accionistas llamada a efectuar la elección de los directores.
- Que él y su respectivo suplente pongan a disposición del Gerente General una declaración jurada, con no menos de dos días de anterioridad a la junta respectiva, señalando lo exigido en los numerales (i) a (iv) del inciso quinto del artículo 50 bis.

8.2.3. Nuestro Directorio

102-18, 102-20, 102-22, 102-23, 102-27, 102-29, 102-32

El Directorio se somete anualmente a una autoevaluación en la que se miden aspectos como estructura, funcionamiento y desempeño, además de evaluación de riesgos y desempeño de la administración.

Por otra parte y como un proceso interno, el Directorio establece como principios clave en las relaciones con sus **stakeholders**, el respeto y la aplicación de la transparencia y la ética, además del cumplimiento de las exigencias legales enmarcadas en nuestra Política de Gobierno Corporativo que considera los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Mediante instancias y acciones institucionales que fortalezcan la toma de decisiones del banco, el Directorio busca tener el control y realizar la gestión

adecuada de los riesgos, siempre en la búsqueda de adoptar las mejores prácticas de gobierno corporativo y crear valor sustentable tanto para clientes como accionistas. Promover hábitos de respeto a las personas y contribuir a la adopción de acciones socioambientales responsables, son los objetivos.

Le corresponde al Comité de Gobierno Corporativo conocer, desarrollar y potenciar los temas económicos, ambientales y sociales en el banco, para lo cual debe informar al Directorio sobre estas materias, dar cuenta de las medidas implementadas y proponer acciones concretas para avanzar en temas de sustentabilidad. Adicionalmente, el Directorio revisa y aprueba anualmente la Memoria Integrada del banco, dando su visto bueno a la información de la gestión en sostenibilidad incorporada en este documento.

Con fecha 19 de marzo de 2019, en la Junta de Accionistas de Itaú, se procedió a la renovación total del Directorio por tres años.

Composición del Directorio al 30 de enero de 2019

Cargo	Nombre	Independencia	Antigüedad en el órgano de gobierno	Competencias económicas, ambientales y sociales	Representación de los grupos de interés
Presidente del Directorio	Jorge Andrés Saieh Guzmán	No	21 años y 5 meses	Ingeniero Comercial Universidad Gabriela Mistral, Máster en Economía y MBA, Universidad de Chicago	Propuesto por Pacto de Accionistas
Vicepresidente del Directorio	Ricardo Villela Marino	No	3 años y 9 meses	Licenciado en Ingeniería, MBA en Sloan School of Management del MIT y Master en Harvard Business School	Propuesto por Pacto de Accionistas
Director titular	Jorge Selume Zaror	No	18 años y 8 meses	Ingeniero Comercial Universidad de Chile, Máster en Economía, Universidad de Chicago	Propuesto por Pacto de Accionistas
Director titular	Fernando Aguad Dagach	No	23 años y 7 meses	Empresario	Propuesto por Pacto de Accionistas
Director titular	Gustavo Arriagada Morales	Sí	9 años y 4 meses	Ingeniero Comercial Universidad de Chile	Propuesto por Pacto de Accionistas
Director titular	Caio Ibrahim David	No	1 año y 1 mes	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.	Propuesto por Pacto de Accionistas
Director titular	Milton Maluhy Filho	No	1 año y 1 mes	Licenciado en Administración de Empresas de la Fundação Armando Álvares Penteado ("FAAP").	Propuesto por Pacto de Accionista.
Director titular	Andrés Bucher Cepeda	No	2 años y 11 meses	Ingeniero Civil Industrial Pontificia Universidad Católica de Chile, MBA en Wharton School, Universidad de Pennsylvania	Propuesto por Pacto de Accionista.
Director titular	Pedro Samhan Escánder	Sí	3 años y 4 meses	Ingeniero Civil Industrial Universidad de Chile	Propuesto por Pacto de Accionistas
Director titular	Fernando Concha Ureta	Sí	3 años y 9 meses	Ingeniero Comercial Universidad Católica de Chile	Propuesto por accionistas minoritarios.
Director titular	Bernard Pasquier	Sí	2 años y 7 meses	Administración de Empresas, Universidad de Montpellier, Francia; Máster en Administración Pública, Universidad de Harvard, Major in Business and Economic Development, Universidad de Harvard	Propuesto por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés).
Director suplente	Jessica López Saffie	Sí	10 meses	Ingeniero Comercial, con mención en Economía, Universidad de Chile.	Propuesto por Pacto de Accionista.
Director suplente	Diego Fresco Gutiérrez	No	1 año y 10 meses	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	Propuesto por Pacto de Accionista.

Nota: ningún Director tiene cargo ejecutivo en la sociedad. La fecha de corte corresponde al día en que Gabriel Amado de Moura asume como Gerente General de Itaú Corpbanca.

8.2.4. Avances hacia un Directorio más diverso

405-1

Como mencionamos anteriormente, son nuestros accionistas quienes tienen plena libertad para proponer, seleccionar y designar a los miembros del Directorio. Al momento de votar, los antecedentes

de los nominados están a disposición para que se puedan considerar aspectos como diversidad etaria y de nacionalidad.

Durante 2019 se incorporó la primera mujer al Directorio de Itaú, representando un 8% del total. Por otra parte, el 38% de este órgano está compuesto por extranjeros, quienes aportan desde su mirada y experiencia internacional.

Directores por género	2018		2019	
Hombre	13	100 %	12	92 %
Mujer	0	0 %	1	8 %

Directores por nacionalidad	2018		2019	
Chilenos	8	62 %	8	62 %
Extranjeros	5	38 %	5	38 %

Directores por edad	2018		2019	
Menos de 30 años	0	62 %	0	0 %
Entre 30 y 50 años	3	23 %	4	31 %
Más de 50 años	10	77 %	9	69 %

Directores por antigüedad	2018		2019	
Menos de 3 años	8	62 %	6	46 %
Entre 3 y 6 años	1	8 %	3	23 %
Entre 6 y 9 años	1	8 %	0	0 %
Entre 9 y 12 años	0	0 %	1	8 %
Más de 12 años	3	23 %	3	23 %

8.2.5. Comités de apoyo al gobierno corporativo

102-18, 102-22

Nuestro Directorio cuenta con el apoyo de ocho comités directivos, constituidos por Directores, alta administración y/o 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 sobre S.A., integran este comité tres directores, la mayoría de los cuáles deberán ser independientes, y un invitado permanente.

El Comité de Directores tiene por finalidad, además de las funciones específicas que le entrega la Ley, fortalecer la autorregulación del banco y de las 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. Al Comité 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 de personas relacionadas.

Composición del Comité de Directores al 30 de enero de 2020:

Nombre	Género	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Cargos significativos y compromisos con ellos
Gustavo Arriagada Morales	Hombre	No ejecutivo	Director y Presidente del Comité de Directores
Fernando Concha Ureta	Hombre	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Directores
Bernard Pasquier	Hombre	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Directores
Pedro Samhan Escándar	Hombre	No ejecutivo	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 Art. 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 2019.

Durante el año 2019, el Comité de Directores sesionó en 13 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 y aprobación de servicios adicionales de auditoría externa.
- Revisión 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 2019:

1. Sesión Ordinaria N° 66 (29 de enero de 2019).

- Revisión de operación entre partes relacionadas (Itaú Administradora General de Fondos S.A. y MCC S.A. Corredores de Bolsa).
- Revisión y aprobación del informe de gestión anual del Comité de Directores.

2. Sesión Ordinaria N° 67 – Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría (25 de febrero de 2019).

- 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 firmas Feller Rate Clasificadora de Riesgo Limitada y Clasificadora de Riesgo Humphreys Limitada como clasificadores de riesgo locales del banco para el ejercicio 2019.

3. Sesión Ordinaria N° 68 (26 de marzo de 2019).

- Seguimiento del estado de confección de la nómina de relacionados por Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas.
- Aprobación de la modificación a la Política de Operaciones entre Partes Relacionadas.
- Aprobación de la modificación a la Política de Contratación de Servicios de Auditoría Externa.
- Seguimiento de la compra de las entidades MCC.

4. Sesión Extraordinaria N° 69 – Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría (08 de abril de 2019).

- 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).

5. Sesión Ordinaria N° 70 – (22 de abril de 2019).

- Aprobación compra de las entidades MCC.
- Revisión de operación entre partes relacionadas Itaú Administradora General de Fondos S.A. y MCC S.A. Corredores de Bolsa.

6. Sesión Extraordinaria N° 71 – Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría (24 de abril de 2019).

- Presentación de la gerencia corporativa de Planificación y Control Financiero sobre el análisis de las variaciones a los estados financieros.
- Presentación de los auditores externos sobre revisiones limitadas y reporte interoffice y la gerencia corporativa de Planificación y Control Financiero sobre los estados financieros consolidados del banco al 31 de marzo de 2019.
- Presentación de la gerencia corporativa de Planificación y Control Financiero sobre ciertas modificaciones a los estados financieros del banco full IFRS, para efectos de presentar el formulario 20-F ante la SEC.
- Examen de los estados financieros consolidados del banco para el ejercicio 2018 y recomendación al Directorio para la aprobación de los mismos.

7. Sesión Ordinaria N° 72 – (27 de mayo de 2019).

- Seguimiento proceso de adquisición de las entidades MCC.
- Revisión de operación entre partes relacionadas (*Release Agreement* – compra de Helm LLC).

8. Sesión Ordinaria N° 73 – (25 de junio de 2019).

- Presentación de la gerencia corporativa de Recursos Humanos sobre el Modelo de Compensaciones del banco.

9. Sesión Ordinaria N° 74 - Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría (30 de julio de 2019).

- Presentación de los auditores externos sobre revisiones limitadas y reporte *interoffice* y la gerencia corporativa de Planificación y Control Financiero sobre los estados financieros consolidados del banco al 30 de junio de 2019.
- Examen de los estados financieros consolidados del banco al 30 de junio de 2019 y recomendación al Directorio para la aprobación de los mismos.
- Revisión y aprobación de servicios adicionales de auditoría externa.
- Presentación de la gerencia corporativa de Planificación y Control Financiero sobre la Comisión de Revelaciones.

10. Sesión Ordinaria N° 75 – (24 de septiembre de 2019).

- Seguimiento proceso de adquisición de MCC.
- Revisión de operación entre partes relacionadas (*Release Agreement* – compra de Helm LLC).

**11. Sesión Ordinaria N° 76 – Sesión Conjunta
Comité de Directores y Comité de Auditoría (28 de
octubre de 2019).**

- Presentación de los auditores externos sobre revisiones limitadas y reporte *interoffice* y la gerencia corporativa de Planificación y Control Financiero sobre los estados financieros consolidados del banco al 30 de septiembre de 2019.
- Presentación de la gerencia corporativa de Planificación y Control Financiero sobre los nuevos pronunciamientos contables.
- Examen de los estados financieros del banco al 30 de septiembre de 2019 y recomendación al Directorio para la aprobación de los mismos.

12. Sesión Ordinaria N° 77 – (29 de octubre de 2019).

- Presentación de la gerencia corporativa de Planificación y Control Financiero sobre el informe de precios de transferencia preparado por la firma KPMG en relación a la compra de MCC.
- Revisión de estado actual de contratos celebrados con partes relacionadas.
- Presentación de la gerencia corporativa de Recursos Humanos sobre la implementación de la Política de Operaciones con Partes Relacionadas del banco y estatus del control de contratos con partes relacionadas.

**13. Sesión Ordinaria N° 78 – Sesión Conjunta
Comité de Directores y Comité de Auditoría (25 de
noviembre de 2019).**

- Presentación Feller Rate y Humphreys sobre la clasificación de riesgo del banco.
- Aprobación del Acuerdo de pagos y reembolsos de las visitas de auditoría interna Itaú Unibanco (Brasil).

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 19 de marzo de 2019, 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 2019, el referido Comité, junto con el Comité de Auditoría,

acordó proponer al Directorio para la posterior consideración de la Junta Ordinaria de Accionistas, que se mantuviese a la firma PriceWaterhouseCoopers (PWC) como auditores externos del Banco para el ejercicio 2019. 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 Clasificadora de Riesgo Humphreys Limitada como clasificadores de riesgo locales del Banco.

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es responsable del ambiente de control, debe cuidar de 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 deben ser entendidas para fines de SOX como el sistema de control interno para reporte financiero. Además, 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.

Su vinculación con el Directorio se da a través de la participación en este Comité de al menos dos de sus miembros nombrados por el propio Directorio. Estos miembros deben dar cuenta al Directorio de las situaciones y hechos conocidos por el Comité, 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 que está sujeta.

El Comité de Auditoría debe reforzar y respaldar tanto la función de la Auditoría Interna (denominada Contraloría en la normativa de la ex SBIF, hoy CMF) del banco, 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 éstos y el Directorio.

Composición del Comité de Auditoría al 30 de enero de 2020:

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

Informe Anual de Gestión del Comité de Auditoría 2019

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Capítulo 1-15 de la Recopilación Actualizada de Normas de la ex-Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, actualmente Comisión para el Mercado Financiero (CMF), corresponde que el Comité de Auditoría informe a la Junta Ordinaria de Accionistas de Itaú Corpbanca respecto de las funciones cumplidas por el referido Comité durante el ejercicio 2019.

Por este motivo, el Comité de Auditoría ha emitido el siguiente informe anual de gestión al 31 de diciembre de 2019.

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.

Durante el año 2019, el Comité de Auditoría sesionó todos los meses, con el objeto de tratar, entre otros, las siguientes materias de su competencia.

I. Gestión de Riesgos por la Administración

- El Comité 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.
- Tomó conocimiento sobre los principales aspectos de la gestión de riesgos de Ciberseguridad y Fraude relacionados a la sociedad.
- En relación a la nueva Ley General de Bancos, se capacitó sobre los “Desafíos del Comité de Auditoría”.

II. Estados Financieros

- 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 31 de marzo, 30 de junio y 30 de septiembre de 2019, como también, en sesión del 25 de febrero de 2019, de los Estados Financieros Consolidados Anuales del banco y filiales al 31 de diciembre de 2018.

- 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.

- Trimestralmente el Comité fue informado sobre los cambios regulatorios en materia contable por la Gerencia Corporativa de Planificación y Control Financiero.

III. Auditoría Interna

- El Comité evaluó el desempeño de la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna durante el año 2018.

- Conoció mensualmente el estado de avance del Plan Anual de Auditoría Interna para el año 2019. Asimismo, aprobó el Plan de Auditoría Interna para el año 2020.

- Tomó conocimiento de los principales informes emitidos conforme al Plan de Auditoría Interna año 2019 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 CMF; los planes de acción propuestos y el estado de su posterior implementación.
- Aprobó el presupuesto de la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna para el año 2020.

IV. Auditoria Externa

- a) Acordó recomendar al Comité de Directores la designación de PricewaterhouseCoopers como auditores externos de la sociedad para el ejercicio 2019.
- b) Revisó y aprobó la propuesta sobre los alcances y honorarios de los auditores externos.
- c) Evaluó el desempeño del auditor externo durante el año 2018.

V. Otras actividades

- a) El Comité se reunió con el Presidente del Directorio y además, trimestralmente con el Gerente General del Banco.
- b) Se reunió con la Comisión para el Mercado Financiero para conversar sobre la actuación de auditoría interna del banco y su visión de riesgos.
- c) Recomendó al Comité de Directores las firmas de clasificadores de riesgos.
- d) Se reunió con las clasificadoras de riesgo local y tomó conocimiento de las evaluaciones efectuadas por las mismas.
- e) Tomó conocimiento de los resultados del proceso de Autoevaluación de Gestión de Riesgo del banco año 2019 y del informe emitido posteriormente.
- f) Tomó conocimiento de las denuncias recibidas por el canal de denuncias establecido por el Comité para asuntos de contabilidad, controles internos

contables o auditoria, dando conocimiento a las áreas responsables de la administración de denuncias recibidas sobre otras materias.

Comité de Gobierno Corporativo

Este Comité se definió 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 recomendaciones al Directorio de mejoras, reformas o adecuaciones y vela 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.

Así también, le corresponde al Comité de Gobierno Corporativo conocer, desarrollar y potenciar los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el banco, para lo cual, debe informar al Directorio sobre estas materias, dar cuenta de las medidas implementadas y proponer acciones concretas para avanzar en temas de sustentabilidad.

Composición del Comité de Gobierno Corporativo al 30 de enero de 2020:

Comité de Gobierno Corporativo	Género	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Cargos significativos y compromisos con ellos
Ricardo Villela Marino	Hombre	No ejecutivo	Vicepresidente del Directorio y Miembro del Comité de Gobierno Corporativo
Andrés Bucher Cepeda	Hombre	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Gobierno Corporativo
Caio Ibrahim David	Hombre	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Gobierno Corporativo
Bernard Pasquier	Hombre	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Gobierno Corporativo
Jessica López Saffie	Mujer	No ejecutivo	Directora suplente y Miembro del Comité de Gobierno Corporativo
Alejandro Ferreiro Yazigi	Hombre	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 Subgerente de Compliance y AML, que ha sido designado como encargado de prevención conforme a la Ley N°20.393, y adoptar acuerdos tendientes a obtener mejorías en las medidas de prevención y control que éste proponga.

Composición del Comité de PLD al 30 de enero de 2020:

Nombre	Género	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Cargos significativos y compromisos con ellos
Gustavo Arriagada Morales	Hombre	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de PLD
Gabriel Amado de Moura	Hombre	Ejecutivo	Gerente General y Miembro del Comité de PLD
Christian Tauber Dominguez	Hombre	Ejecutivo	Gerente corporativo de Banca Mayorista y Miembro del Comité de PLD
Mauricio Baeza Letelier	Hombre	Ejecutivo	Gerente corporativo de Riesgos y Miembro del Comité de PLD
Julián Acuña Moreno	Hombre	Ejecutivo	Gerente corporativo de Banca Minorista y Miembro del Comité de PLD
Cristián Toro Cañas	Hombre	Ejecutivo	Gerente corporativo Legal y Miembro del Comité de PLD
Cristóbal Ortega	Hombre	Ejecutivo	Subgerente de Compliance y AML y Miembro del Comité de PLD

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 Subgerente de Compliance y AML en estas materias, y adoptar acuerdos tendientes a mejorar las medidas de control que éste proponga.

Composición del Comité de Cumplimiento al 30 de enero de 2020:

Nombre	Género	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Cargos significativos y compromisos con ellos
Gustavo Arriagada Morales	Hombre	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité de Cumplimiento
Gabriel Amado de Moura	Hombre	Ejecutivo	Gerente General y Miembro del Comité de Cumplimiento
Cristián Toro Cañas	Hombre	Ejecutivo	Gerente corporativo Legal y Miembro del Comité de Cumplimiento
Mauricio Baeza Letelier	Hombre	Ejecutivo	Gerente corporativo de Riesgo y Miembro del Comité de Cumplimiento
Marcela Jiménez	Mujer	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 30 de enero de 2020:

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

Comité de Activos y Pasivos (Comité ALCO)

El Comité ALCO tiene como finalidad principal 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. Asimismo, 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 30 de enero de 2020:

Nombre	Género	Nivel (ejecutivo o no ejecutivo)	Cargos significativos y compromisos con ellos
Jorge Andrés Saieh Guzmán	Hombre	No ejecutivo	Presidente del Directorio y Miembro del Comité ALCO
Jorge Selume Zaror	Hombre	No ejecutivo	Director y Miembro del Comité ALCO
Gabriel Amado de Moura	Hombre	Ejecutivo	Gerente General y Miembro del Comité ALCO
Pedro Silva Yrarrázaval	Hombre	Ejecutivo	Gerente corporativo de Tesorería y Miembro del Comité ALCO
Pedro Samhan Escándar	Hombre	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, bajo la estricta sujeción de la normativa vigente y aplicable.

Composición del Comité Superior de Crédito al 30 de enero de 2020:

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

8.2.6. Asistencia

La asistencia mínima anual de los Directores a las sesiones de Directorio es la exigida por el Art. 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. Durante 2019 el número promedio de mandatos del directorio fue de 10,69.

	2018	2019
Directores con 4 o menos mandatos	6	9

	2018	2019
Asistencia promedio del Directorio	97,5 %	94,7 %

Sesiones Ordinarias de Directorio	Asistencia
30 de enero de 2019	100 %
26 de febrero de 2019	100 %
27 de marzo de 2019	100 %
23 de abril de 2019	100 %
28 de mayo de 2019	100 %
26 de junio de 2019	100 %
31 de julio de 2019	100 %
27 de agosto de 2019	100 %
25 de septiembre de 2019	100 %
30 de octubre de 2019	100 %
26 de noviembre de 2019	100 %
18 de diciembre de 2019	100 %

Sesiones Extraordinarias de Directorio	Asistencia
14 de enero de 2019	90,9 %
8 de marzo de 2019	100 %
22 de marzo de 2019	81,8 %
08 de abril de 2019	81,8 %
24 de abril de 2019	72,7 %
30 de julio de 2019	72,7 %
28 de octubre de 2019	100 %

8.2.7. Remuneraciones del Directorio y comités

102-35

Conforme a lo indicado por la Junta Ordinaria de Accionistas de Itaú celebrada el 19 de marzo de 2019, 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.

En la misma Junta Ordinaria de Accionistas se acordó que la remuneración para los miembros del Comité de Directores fuera equivalente 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 2019.

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

- Comité de Auditoría: UF 50 mensuales para cada miembro y UF 150 mensuales para su Presidente.
- Otros Comités: UF 50 por asistencia al respectivo Comité.

En concepto de remuneraciones del Directorio y sus comités, durante 2019 se pago un total de \$1.208 millones.

	2018	2019
Remuneración del Directorio (en millones)	\$1.393	\$1.208

8.3. Estructura organizacional y filiales

8.3.1. Ejecutivos

102-19

El directorio delega en el Gerente General y su equipo ejecutivo la gestión de los temas económicos, sociales y ambientales del banco a través de las diferentes gerencias corporativas que encabezan. El organigrama de la administración de Itaú es el siguiente:



Nota: Gabriel Amado de Moura asumió como Gerente General de Itaú Corpbanca el 30 de enero de 2020.

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 Planificación y

Control Financiero y desde el 30 de enero de 2020 es el Gerente General de Itaú Corpbanca.

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.

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 diciembre de 2007 como fiscal, año en el que ingresó a Lan Airlines como vicepresidente Legal. 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 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 2019 por la plana ejecutiva¹² asciende a \$23.315 millones.

	2018	2019
Remuneración plana ejecutiva (en millones)	\$21.185	\$23.315

8.3.3. Sociedades y Gerentes Generales

Itaú Corpbanca cuenta con las siguientes filiales:

	Filial	Gerente General
Chile	Itaú Asesorías Financieras Limitada	Rodrigo Jordán
	Itaú Corredores de Bolsa Limita	Felipe Hurtado
	Itaú Administradora General de Fondos S.A.	Wagner Guida
	Recaudaciones y Cobranzas Limitada	Carlos Millar
	Itaú Corredores de Seguros S.A.	Felipe Benavente
Exterior	Itaú Corpbanca Colombia S.A.	Álvaro 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 Vásquez
	Itaú (Panamá) S.A.	Claudia Hernández
	Itaú Casa de Valores S.A.8	Federico Soriano

Nota: en enero de 2020 se informó que Itaú Comisionista de Bolsa Colombia S.A., filial de Itaú Corpbanca Colombia S.A., culminó el proceso de venta del ciento por ciento (100%) de la participación accionaria que la Comisionista tenía en su filial panameña, Itaú Casa de Valores S.A.

¹² La plana ejecutiva está compuesta por los colaboradores del banco con cargo nivel subgerente hacia arriba.

Metodología
de la Memoria
Integrada 2019

9.1. Nuestra segunda Memoria Integrada

102-10, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

Este documento conforma la segunda Memoria Integrada de Itaú Corpbanca, que da seguimiento al trabajo realizado en 2019, consolidando la información financiera, social y ambiental de la organización.

La metodología obedece a estándares internacionales de reportabilidad, como el International Integrated Reporting Council (IIRC) y los Nuevos Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en su opción de conformidad esencial. Este reporte también es una comunicación de progreso (CoP) para el Pacto de las Naciones Unidas.

Durante 2019 se profundizó en la calidad de los datos reportados, lo que implicó una actualización de la información reportada el año 2018 en algunos indicadores. Todos los cambios en el alcance o método de cálculo de dicha información fueron especificados en el propio documento.

Los principales cambios en la organización están asociados a:

- La disolución de la filial Corplegal S.A., el 20 de mayo de 2019, por la causal del Art. 103 N°2 de la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas, esto es, por haberse transcurrido más de 10 días

ininterrumpidos en que todas las acciones de la filial se reunieron en manos de un solo accionista, en este caso, el banco.

- Acuerdo del Directorio del 29 de mayo de 2019 para proceder a la adquisición de MCC S.A., incluyendo ciertas sociedades relacionadas, con arreglo a lo previsto en el *Transaction Agreement* y en cumplimiento de lo dispuesto en el Título XVI de la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas. Esta adquisición de acciones por parte de Itaú está sujeta a la obtención de las correspondientes aprobaciones regulatorias, incluyendo a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).
- Cierre de nuestra oficina de representación en Madrid el 31 de julio de 2019.
- Adquisición de aproximadamente un 20,82% del capital accionario de Itaú Corpbanca Colombia de propiedad de Helm LLC y Kresge Stock Holding Company Inc., por un precio total de US\$ 334 millones el 3 de diciembre de 2019.

Si bien, los 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 excluye las operaciones en Colombia y Panamá.

Así, las entidades incluidas en esta memoria son:

1. Itaú Corpbanca S.A.
2. Itaú Asesorías Financieras Limitada
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 Limitada

9.2. Materialidad 2019

102-43, 102-44, 102-46, 102-47

El ejercicio de materialidad 2019 consistió en tres etapas, que implicaron revisión de información de fuentes secundarias, consulta a ejecutivos y validación de los temas críticos para la organización a través de un panel de expertos.

Identificación	Priorización		Validación
FASE 1: Desk research	FASE 2: Consulta ejecutivos	FASE 3: Consulta Gerentes Corporativos	FASE 4: Panel de expertos
Fuentes secundarias	24 entrevistas	10 entrevistas	Panel de análisis
Extensa revisión de material secundario a partir de diversas fuentes de información internas y externas para conocer el estado de la industria, tendencias y temas relevantes. En este ámbito, se desarrolló una revisión de prensa, benchmark internacional y revisión de estándares y/o principios en materias de sustentabilidad.	Entrevista a principales ejecutivos de la organización, correspondientes a la segunda y tercera línea jerárquica respecto del Gerente General.	Entrevistas al Gerente General y sus reportes directos.	El panel de expertos de Itaú es una instancia cuyo objetivo es validar los temas materiales identificados en las etapas anteriores, a través de un panel conformado por representantes del mundo de la sustentabilidad, finanzas y economía, consumidores, periodistas y del mundo social, académico y no gubernamental. Cabe señalar que esta instancia se realiza de manera continua desde 2016.

Como resultado de este proceso, se obtuvo un listado de ocho temas materiales:

1. Evaluación de riesgos socio ambientales
2. Inclusión y educación financiera
3. Ética y cumplimiento normativo
4. Diversidad e inclusión
5. Gestión responsable de los recursos
6. Impacto social
7. Transformación digital
8. Calidad y satisfacción de clientes

9.3. Temas materiales 2019

102-46, 102-47, 103-1

Tema material	Límite	Indicador	Nuestra Manera	ODS	Pacto Global
Con el cliente en el centro					
Ética y cumplimiento normativo	El impacto ocurre dentro de la organización y en la industria, afectando a clientes y accionistas / inversionistas.	Indicador propio: Descripción y análisis de nuevas regulaciones.	La ética es innegociable.	ODS 10 (10.5)	Principio 10
Calidad y satisfacción de clientes	El impacto ocurre fuera de la organización y afecta a clientes.	Indicador propio: Puntajes en mediciones de satisfacción de clientes.	Fanáticos de la performance.	-	-
Transformación digital	El impacto ocurre dentro y fuera de la organización y afecta a colaboradores y clientes.	Indicador propio: Implementación de sucursal digital. Desarrollos en ciberseguridad Digitalización de procesos del back al <i>front office</i> .	Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente. Simple, siempre.	-	Principio 9
Capital humano					
Inclusión y diversidad	El impacto ocurre dentro de la organización, afectando a colaboradores.	Indicador propio: - Proporción de mujeres en distintos niveles jerárquicos de la organización. - Porcentaje de colaboradores en situación de discapacidad.	El mejor argumento es el que vale.	ODS 5 (5.5) ODS 10 (10.2)	Principio 6
Capital Social y relacional					
Impacto social	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 4 (4.3)	-

Inclusión y educación financiera	El impacto ocurre dentro y fuera de la organización y afecta a colaboradores, clientes y a la sociedad.	Indicador propio: - Actividades y programas para favorecer la inclusión financiera. - Acciones desarrolladas por la educación financiera.	Las personas son todo para nosotros.	ODS 9 (9.3) ODS 8 (8.3, 8.10)	-
Capital ambiental					
Gestión responsable de los recursos	El impacto ocurre dentro y fuera de la organización y afecta a la sociedad en general.	Contenido 302-1: - Consumo energético dentro de la organización.	Pensamos y actuamos como dueños.	ODS 7 (7.3)	Principio 7 Principio 8
Capital financiero					
Evaluación de riesgos socioambientales	El impacto ocurre dentro y fuera de la organización y afecta a clientes y a la sociedad, así como a nuestros accionistas/ inversionistas.	Indicador propio: - Implementación del Sistema de Evaluación de Riesgos Socioambientales.	La ética es innegociable.	ODS 13 (13.1)	Principio 1 Principio 2 Principio 7 Principio 8

9.4. Panel de expertos

Decididos a dar mayor transparencia al proceso de elaboración de la Memoria Integrada 2019, por tercer año consecutivo Itaú convocó a expertos en diversas temáticas relevantes para la industria bancaria, con la finalidad de conversar sobre las tendencias en sustentabilidad de la banca y el rol que juega la industria en esta materia. El panel estuvo compuesto por ocho profesionales provenientes de diversos ámbitos, garantizando así una mirada amplia respecto de la sustentabilidad. Los integrantes fueron:

- Raphael Bergoeing Vela, Vicepresidente del Consejo de la Comisión Nacional de Productividad
- Margarita Ducci Budge, Directora Ejecutiva de Red Pacto Global Chile
- David Falcón Adasme, Director Risk Advisory y Sustentabilidad de Deloitte
- Álvaro Gallegos Alfonso, asesor externo de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios

- Juan Esteban Laval Zaldivar, Fiscal de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile
- Diana Rubinstein Muchnik, Directora Ejecutiva de ALAS20 Chile
- Germán Sáenz Escobar, Associated Director de Corporate Citizenship
- Gonzalo Stierling Aguayo, Fundador y Director de CicloRecreoVía

El trabajo se centró en tres objetivos:

- Analizar tendencias y desafíos de la banca en materia de sustentabilidad a nivel global y local.
- Conocer y evaluar temas materiales, así como la estructura que se propone para la Memoria Integrada 2019 de Itaú, incorporando visiones externas y expertas en materias relacionadas.
- Aportar recomendaciones y mejoras para ser incorporadas en el documento a la luz del contexto nacional actual.

El panel de expertos se reunió el 14 de noviembre de 2019.

Carta Acuerdo

Panel de Expertos

El panel de expertos para la Memoria Integrada Itaú 2019, se reunió con el propósito de presentar sus comentarios y recomendaciones al proceso de elaboración del documento, a la luz de las últimas tendencias de sustentabilidad y el rol que juega la industria en esta materia.

El panel aportó sus miradas respecto de las materias analizadas y concluyó que la metodología utilizada para elaborar la Memoria Integrada 2019 de Itaú fue la adecuada para dar objetividad a la selección de los temas, así como para la estructuración del documento.

Las principales fortalezas identificadas del proceso de materialidad 2019 de Itaú fueron:

- La continuidad de esta instancia participativa y revisora del proceso.
- El análisis del contexto nacional e internacional de sustentabilidad y el rol de la industria bancaria en la materia.

Los principales puntos de reflexión y análisis que surgieron durante la conversación, fueron:

1. Sobre el contexto actual:

- Incorporar información e indicadores atinentes a las principales demandas sociales, como por ejemplo brecha entre el salario mínimo en el país y el salario mínimo en la empresa.

2. Criterios metodológicos y de contenido:

- Reubicar el tema “evaluación de riesgos socioambientales” en la sección Capital Financiero, entendiendo su vínculo con el fondo y forma en la que el banco genera valor.
- Cambiar el nombre del tema material “inversión social” por “impacto social”, entendiendo que el desafío está en avanzar hacia una mayor trazabilidad de dicha inversión.
- Incluir un listado de temas o proyectos que el banco no financia (y no financiaría), para establecer una posición respecto de los proyectos, empresas y/o industrias que aprueba y rechaza en su evaluación de riesgo.

3. Aspectos de mejora de cara al 2020:

- Integrar la temática de cambio climático desde una perspectiva más estratégica y no sólo desde la evaluación de riesgos socioambientales.
- Reportar indicadores de impacto y avance de los compromisos y/o estándares adheridos por Itaú, para transparentar las mejoras que estas suscripciones han provocado en la empresa.
- Analizar en particular la participación del banco en inversiones de infraestructura vial, dado el impacto que dicha industria generaría en el cambio climático.
- Dado que el contexto y los desafíos globales adaptan las prioridades de la industria, cabe preguntarse cuánto riesgo de liderazgo quiere correr el banco. Es decir, ¿está dispuesto a adoptar una posición de líder en materia de sustentabilidad?

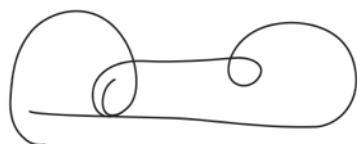
Lo planteado anteriormente fue acordado por el panel de expertos en forma conjunta, por lo que los miembros de esta instancia proceden a firmar esta carta acuerdo.



Raphael Bergoeing Vela
**Vicepresidente del Consejo
de la Comisión Nacional
de Productividad**



Margarita Ducci Budge
**Directora Ejecutiva de Red
Pacto Global Chile**



David Falcón Adasme
**Director Risk Advisory y
Sustentabilidad de Deloitte**



Álvaro Gallegos Alfonso
**Asesor externo de la
Corporación Nacional de
Consumidores y Usuarios**



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



Diana Rubinstein Muchnik
**Directora Ejecutiva de
ALAS20 Chile**



Germán Sáenz Escobar
**Associated Director de
Corporate Citizenship**



Gonzalo Stierling Aguayo
**Fundador y Director de
CicloRecreoVía**

9.5. Verificación

102-56



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

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

INFORME de Verificación Limitada Independiente de la Memoria Integrada 2019 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 2019 de Itaú Corpbanca, la cual tiene por alcance temporal el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019. 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 2019 de Itaú Corpbanca estén debidamente respaldados por evidencias.
- ▶ Determinar que Itaú Corpbanca haya elaborado su Memoria Integrada 2019 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 2019, 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 2019, 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 2019 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 2019 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 2019 de Itaú Corpbanca no están presentados de forma correcta.
- ▶ La Memoria Integrada 2019 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 2019 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.

Elianne Almeida

21 de febrero de 2020

I-00078/20
RG/sac
60403833

9.6. 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	6
		Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	15
		Contenido 102-3	Ubicación de la sede	6
		Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones	14
		Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica	6
		Contenido 102-6	Mercados servidos	14
		Contenido 102-7	Tamaño de la organización	13
		Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	57
		Contenido 102-9	Cadena de suministro	31, 93
		Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	155
		Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución	126
		Contenido 102-12	Iniciativas externas	6, 81
		Contenido 102-13	Afiliación a asociaciones	81
	Estrategia	Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	9, 11
		Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	39
	Ética e integridad	Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	22
		Contenido 102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	23
	Gobernanza	Contenido 102-18	Estructura de gobernanza	138, 141
		Contenido 102-19	Delegación de autoridad	151
		Contenido 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos ambientales y sociales	138
		Contenido 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	138, 141
		Contenido 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	138
		Contenido 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	137
		Contenido 102-25	Conflictos de interés	27

GRI 102: Contenidos Generales 2016		Contenido 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	138
		Contenido 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos ambientales y sociales	138
		Contenido 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	82, 138
		Contenido 102-35	Políticas de remuneración	150, 153
	Participación de los grupos de interés	Contenido 102-40	Lista de grupos de interés	80
		Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	57, 72
		Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	80
		Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	156
		Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	156
	Prácticas para la elaboración de informes	Contenido 102-45	Entidades incluídas en los estados financieros consolidados	155
		Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	156, 157
		Contenido 102-47	Lista de los temas materiales	156, 157
		Contenido 102-48	Reexpresión de la información	155
		Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	155
		Contenido 102-50	Periodo objeto del informe	6, 155
		Contenido 102-51	Fecha del último informe	155
		Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	6, 155
		Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	6
		Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	155
		Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	162
		Contenido 102-56	Verificación externa	161

Temas materiales

Ética y cumplimiento normativo

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	157
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	23

		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23
GRI 205: Anticorrupción	Anticorrupción	Contenido 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	23, 26
		Contenido 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	26
GRI 406: No discriminación	No discriminación	Contenido 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	26
GRI 206: Competencia desleal	Competencia desleal	Contenido 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	29
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 1	Descripción y análisis de nuevas regulaciones	27
Satisfacción de clientes				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	157
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	33
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 2	Satisfacción de clientes	33
Transformación digital				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	157
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	35
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35
GRI 418: Privacidad del cliente	Privacidad del cliente	Contenido 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	36
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 3	Implementación sucursal digital	36
		Itaú 4	Desarrollos de ciberseguridad	36
Inclusión y diversidad				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	157
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	60
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60
GRI 401: Empleo	Empleo	Contenido 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	59
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	57, 140
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 5	Porcentaje de colaboradores en situación de discapacidad	60
GRI 404: Formación y enseñanza	Formación y enseñanza	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	72
		Contenido 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	72
		Contenido 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	77

Impacto social				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	157
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	82
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	82
GRI 413: Comunidades locales 2016	Comunidades locales	Contenido 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	82
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 6	Programas destacados de aportes a la comunidad	82
Inclusión y educación financiera				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	157
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	84
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 7	Actividades y programas para favorecer la inclusión financiera	84
		Itaú 8	Acciones desarrolladas por la educación financiera	84
Gestión responsable de los recursos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	157
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	89
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	89
GRI 201: Desempeño económico	Desempeño económico	Contenido 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	88
GRI 302: Energía	Energía	Contenido 302-1	Consumo energético dentro de la organización	89
Evaluación de riesgos socioambientales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	157
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	126
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	126
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 9	Implementación del Sistema de Evaluación de Riesgos Socioambientales	126
Otros indicadores				
GRI 204: Prácticas de adquisición	Prácticas de adquisición	Contenido 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	94
GRI 401: Empleo	Empleo	Contenido 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	63, 64
GRI 414: Evaluación social de proveedores	Evaluación social de proveedores	Contenido 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	95

10 Estados **Financieros Consolidados**

**Estados Financieros Consolidados de Itaú Corpbanca
y filiales, al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y por lo
ejercicios terminados en esas fechas**

Los Estados Financieros Consolidados y sus
notas se encuentran disponibles en:

<https://ir.italu.cl/Spanish/home/default.aspx>

