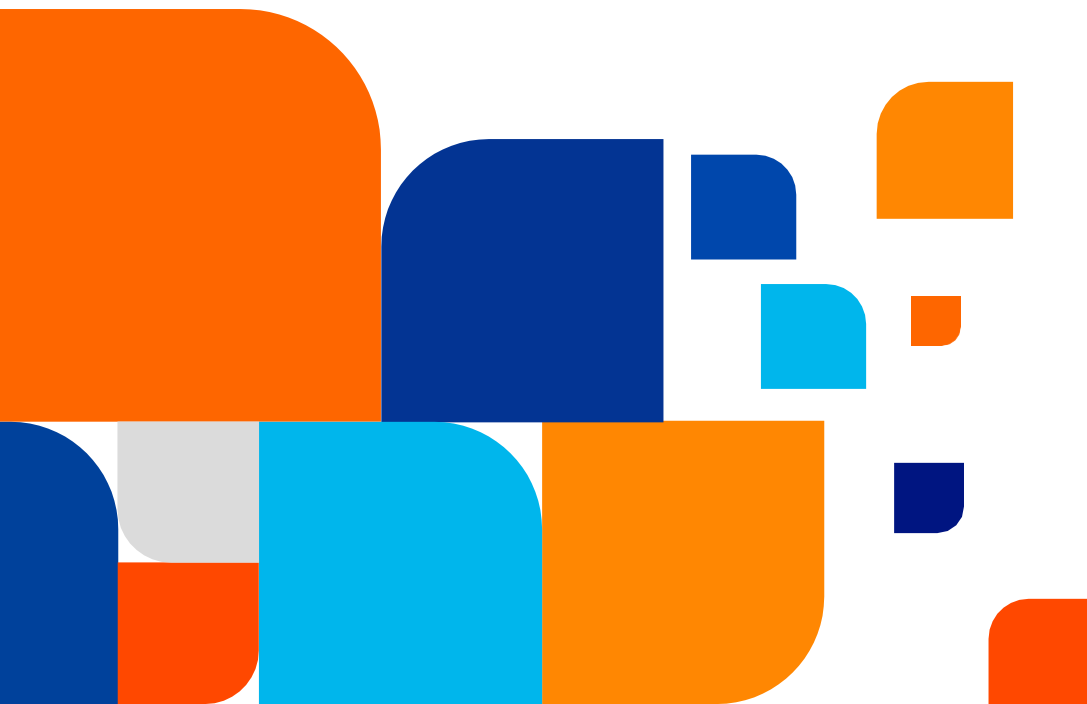


---

# Política de Derechos Humanos





# Política de Derechos Humanos



## Resumen

Esta Política reafirma el compromiso de Itaú en respetar los Derechos Humanos colaboradores, proveedores en relación con clientes, y con la sociedad en general, orientada según los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

# Contenidos



Objetivos	4
Público objetivo	5
Alineamiento con Políticas Internas	5
Nuestro compromiso con los Derechos Humanos	6
Responsabilidades	9
Reglas	11
Documentos Relacionados	12
Glosario	13
Información de Control	14



# Política

## 1. Objetivos

Como parte de nuestra estrategia de desarrollo sostenible, en Itaú Chile mantenemos el compromiso de respetar los Derechos Humanos establecidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, compuesta por la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas de 1948, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966 y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966. Además, seguimos las recomendaciones de las líneas directrices de la OCDE para empresas Multinacionales.

Reafirmamos nuestro **compromiso con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo** relativa a los **Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo**, asegurando:

- i. La libertad de asociación La libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- ii. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, incluyendo la trata de personas.
- iii. La abolición efectiva del trabajo infantil.
- iv. La eliminación de la discriminación arbitraria en materia de empleo y ocupación.
- v. Un entorno de trabajo seguro y saludable.

En Itaú Chile adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas a los que reportamos anualmente nuestro avance en el respeto por los Derechos Humanos, derechos laborales, protección del medioambiente y la anticorrupción. Además, desde marzo del 2023 somos signatarios de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) de ONU Mujeres.

Mantenemos la responsabilidad y compromiso de respetar los Derechos Humanos en las relaciones con nuestros clientes, colaboradores, proveedores y con la sociedad en general, orientándonos según los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). En particular, como parte de nuestra responsabilidad social con nuestra cartera de créditos e inversiones, adherimos a los Principios del Ecuador y a las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC)

## 2. Público objetivo

Esta Política aplica a nuestro negocio y las relaciones con los grupos de interés internos y externos, es decir, operaciones propias, proveedores, y clientes, incluyendo proyectos y organizaciones financiadas y tiene como objetivo proporcionar directrices para prevenir los riesgos a los Derechos Humanos a los que estamos expuestos, así como difundir buenas prácticas en esta materia.

## 3. Alineamiento con Políticas Internas

Esta Política se encuentra alineada con las diversas políticas, códigos y normativas internas del Banco, especialmente con nuestro Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad y el Código de Ética y Conducta, cuyas directrices orientan a los colaboradores en su actuar, velando porque los comportamientos se enmarquen siempre en el cumplimiento y aplicación de las leyes y buenas prácticas que competen las actividades en concordancia con la ética y cultura de Itaú.

Nuestro Código de Ética y Conducta asegura que nuestros negocios y prácticas respeten nuestros valores, que se dividen en cuatro pilares estratégicos: “Nuestra identidad corporativa”, “Nuestras relaciones”, “Nuestra ética y actitud profesional” y “Cómo gestionamos los conflictos de interés”.

Respecto a nuestras relaciones en el trabajo, se promueve el respeto de los Derechos Humanos y las leyes que promueven la diversidad, la inclusión y la equidad, adoptando políticas y prácticas que fomenten, prevengan y combatan todo tipo de discriminación, acoso, prejuicios y condiciones de trabajo degradantes. También, nos comprometemos a brindar igualdad de oportunidades de acceso al trabajo, desarrollo y crecimiento profesional.

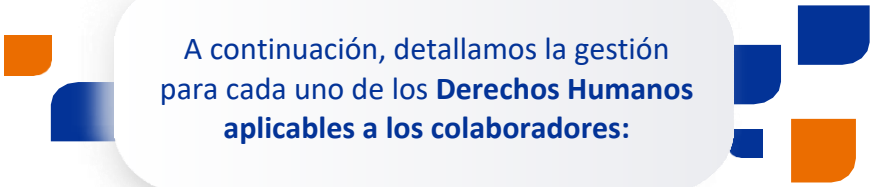
Adicionalmente, contamos con una Política de Diversidad e Inclusión, que define lineamientos y directrices para la valoración y promoción de la diversidad e inclusión en nuestra estrategia de negocio y de relacionamiento con nuestros colaboradores y grupos de interés, estimulando un ambiente de respeto, seguro y libre de discriminación.

Nuestra Política de Sustentabilidad reafirma nuestro compromiso con guiar el actuar del Banco bajo principios y directrices que aseguren el desarrollo sostenible de nuestras operaciones y que se incorporan a nuestros procesos internos con clientes, proveedores, colaboradores y con la sociedad. Además, a través de nuestra Política de Cambio Climático y Riesgo Socioambiental orientamos las acciones de nuestro negocio hacia el cuidado de los recursos naturales y la gestión de los riesgos sociales, ambientales y climáticos en nuestra cartera de crédito e inversiones.

## 4. Nuestro compromiso con los Derechos Humanos

### 4.1 Con nuestros Colaboradores

Nuestros principales procesos y políticas establecidas para mitigar los riesgos de vulneración de los derechos de colaboradores son el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, el Código de Ética y Conducta, la Política de Diversidad e Inclusión, los canales de denuncias y la gestión de éstas, la guía de orientación sobre no acoso y discriminación, nuestra comisión investigadora para generar acciones correctivas y planes de comunicación, capacitaciones sobre uso de canal de denuncia, entre otros.



A continuación, detallamos la gestión para cada uno de los **Derechos Humanos aplicables a los colaboradores**:

#### Derecho Humano de Igualdad y no discriminación

Valoramos la diversidad y fomentamos la inclusión y la igualdad de oportunidades en un entorno seguro y respetuoso libre de discriminación. Nuestro enfoque en diversidad e inclusión comprende el conjunto de acciones dirigidas a fomentar la incorporación y gestión de las personas, brindar oportunidades equitativas, resguardar un trato respetuoso y asegurar condiciones que faciliten su desempeño y desarrollo, independiente de su género, nacionalidad, raza, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, situaciones de discapacidad, entre otros motivos. De existir distinciones, ellas deberán ser razonables, objetivas, y justificadas.

Trabajamos continuamente para prevenir todas las formas de discriminación, fomentando las singularidades e igualdad de trato para todos. Para ello, hemos adoptado políticas y prácticas que refuerzan nuestro compromiso ético y social con una agenda de transformación para nuestros empleados y la sociedad en su conjunto.

#### Integridad familiar

Abogamos por la conciliación entre la vida laboral y personal. Contamos con iniciativas para gestionar la carga laboral, apoyo psicológico a los empleados y medidas para evitar la discriminación de mujeres por su estado civil o reproductivo. Además, apostamos por el bienestar y calidad de vida dentro y fuera del trabajo. Por esta razón, desarrollamos beneficios enfocados en las necesidades de nuestros itubers y sus familias.

#### Privacidad y libertad de expresión

Contamos con políticas, procesos y gestiones para mitigar estos riesgos, correspondientes a la Política de Privacidad de Itaú Chile, la normativa interna para el tratamiento de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad, política de ciberseguridad, realización de simulacros de ciberataques, realización de auditorías a controles generales de tecnología de información, charlas internas y capacitaciones en ciberseguridad.

### Salud y Seguridad

Buscamos garantizar espacios cómodos, seguros y saludables para nuestros colaboradores. Con un enfoque preventivo, monitoreamos los indicadores de salud y seguridad, realizando visitas a todas nuestras operaciones para identificar riesgos y planificar su mitigación, asimismo actualizar los planes de evacuación en caso de contingencias.

Hoy contamos con tres salas de primeros auxilios, ubicadas en Santiago Centro, Las Condes y Concepción. Además, con una clínica virtual que ofrece nueve programas gratuitos para los itubers y sus familiares, entre ellos, telemedicina 24/7, asistencia emocional o nutricional, asesoría deportiva, entre otros. Constantemente realizamos capacitaciones, actividades y charlas, dónde se abordan temas de balance, salud, ergonomía, corresponsabilidad, crianza entre otros.

### Condiciones Laborales

Promovemos la meritocracia, el desarrollo y la transparencia. Ofrecemos oportunidades equitativas y competitivas con un modelo de compensaciones basado en escalas de remuneraciones acordes al cargo y área de desempeño de cada uno de nuestros colaboradores. Buscamos que cada ituber pueda desarrollar una ruta profesional atractiva dentro de nuestra organización.

Conforme a la normativa laboral vigente, para los cargos en que ello es posible, proponemos un modelo de trabajo híbrido como herramienta de bienestar y productividad. En ese sentido, desempeñamos nuestras funciones en un modelo presencial o híbrido según la naturaleza de las funciones lo permita y según la definición que los equipos realizaron dada su dinámica de funcionamiento, resguardando la presencialidad con sentido y enfocada también en las necesidades de nuestros clientes.

Como parte de nuestro compromiso de flexibilidad, nos adelantamos a la normativa y propusimos implementar una jornada laboral de 40 horas semanales para aquellos itubers que así lo desearan, según la naturaleza del cargo. Además, mejoramos nuestra oferta de beneficios, procurando conciliar la vida laboral y personal mediante el “Tu Tiempo” que corresponde a 32 horas – o 4 días – de permiso adicional al feriado legal, para ser utilizados de manera libre.

### Libertad de Asociación y sus expresiones

Reconocemos el derecho de nuestros colaboradores para participar en los diversos cuerpos intermedios que existen en nuestra sociedad, siempre con apego a la legislación chilena vigente.

Cultivamos una relación basada en el respeto y el diálogo permanente con nuestras organizaciones sindicales. Actualmente contamos con cinco organizaciones sindicales con quienes hemos pactado beneficios para socios, así como extensiones de esos beneficios para trabajadores no socios.

### Libertad de movimiento y determinación

Nuestras prácticas y procesos laborales se realizan en conformidad con la ley, lo que se enmarca en el riguroso apego a las leyes y regulaciones laborales en todas nuestras operaciones.

En ese sentido, nuestros procesos siempre tienen como foco el deber de cuidado de la compañía respecto de sus colaboradores.



## 4.2 Con nuestros Clientes

### Privacidad y libertad de expresión

Tenemos la responsabilidad de preservar la confianza de nuestros clientes y proteger sus activos e información frente a distintos tipos de amenazas, como programas maliciosos, spam, estafas a través de phishing, ataques de red y web, secuestros de datos y utilización maliciosa de dispositivos.

Contamos con un sistema de gestión que es supervisado por nuestra Gerencia de Ciberseguridad y Fraude, la que reporta directamente a nuestro Gerente Corporativo de Riesgo. Este sistema se basa en los lineamientos de la política de ciberseguridad, política corporativa de Seguridad de la Información, política de privacidad y normativa de tratamiento de incidentes.

Nos comprometemos a tratar siempre el tema con rigor, adoptando las medidas necesarias para la seguridad y el respeto de la privacidad de nuestros clientes, empleados y otros titulares de datos personales.

### Igualdad y no discriminación

En Itaú comprendemos y valoramos la diversidad, por lo que, nos comprometemos a promover y respetar la diversidad de nuestros clientes. Considerando la diversidad de nuestros clientes, es que desarrollamos diferentes acciones para la promoción de la accesibilidad universal y la implementación de mejoras continuas.

Contamos con un compromiso público de inclusión financiera, contribuyendo a mejorar el acceso a servicios financieros, el desarrollo de pequeñas y medianas empresas, así como un aumento transversal de las habilidades personales para una gestión financiera responsable.

### Integridad Personal

La seguridad de nuestros clientes es muy importante. Contamos con una gestión para el manejo de situaciones violentas y robos, a través de procedimientos de prevención de riesgos, planes de emergencia dispuestos y evaluación psicológica periódica para vigilantes y guardias ante situaciones de violencia en sucursales. Además, realizamos capacitaciones para la atención de clientes que previenen situaciones de abuso y/o acoso.

## 4.3 Con nuestros Proveedores

Contamos con una gestión responsable y ética en nuestros procesos de evaluación y selección de los bienes y servicios donde requerimos apoyo de empresas externas. Realizamos una selección y monitoreo de proveedores, mediante un proceso de evaluación continuo en el tiempo que cubre temas laborales, individuales y colectivos, de discriminación y abuso, y de salud y seguridad.

En nuestra Normativa Interna de Compras y Pagos a Proveedores entregamos lineamientos sobre las conductas esperadas e inaceptables de los proveedores.



#### 4.4 Con la Sociedad

Procuramos contribuir a la resolución de los desafíos sociales del país. A través de “Fundación Itaú” movilizamos iniciativas educativas y de empleabilidad. Con el programa “Lee para un niño”, incentivamos la lectura y habilidades socioemocionales en niños de jardines vulnerables. Mediante el programa “Experiencia empresa” estimulamos el aprendizaje de herramientas y habilidades, así como también promovemos la empleabilidad en jóvenes de colegios de escasos recursos. Además, impulsamos el voluntariado corporativo, incentivando a los colaboradores a ser parte del impacto positivo en la sociedad.

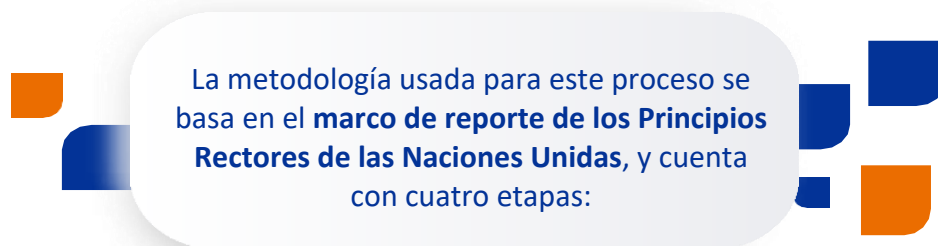
### 5. Responsabilidades

La Gerencia de Sustentabilidad lidera cada tres años un proceso de evaluación de gestión. Para ello, realiza una Debida Diligencia en Derechos Humanos, lo que nos permite asegurar la integración de los Derechos Humanos en el sistema de gestión, identificando y prevenir su vulneración en nuestras operaciones. Este proceso identifica las oportunidades de mejora para los riesgos reales y potenciales en esta materia, lo que permite administrar adecuadamente nuestros mecanismos de reclamación y preparación de una respuesta a nuestros grupos de interés.

En 2021, desarrollamos una Debida Diligencia en Derechos Humanos con la asesoría de una consultora externa. El proceso incluyó a las operaciones en Chile del banco, las filiales de cobranza y la corredora de seguros. Además, para la cadena de valor, la realización de esta instancia sumó a los clientes de Itaú Chile y a los proveedores directos.

La Debida Diligencia también analizó una muestra de cinco proyectos financiados por el banco (Project Finance), así como los programas sociales “Bike Santiago”, “Alianza ChilEnter” y la “Fundación Itaú Chile”. La evaluación concluyó en agosto con un informe de recomendaciones, a partir del cual el banco ha llevado a cabo acciones de mejora.

#### 5.1 Metodología utilizada



##### 5.1.1 Identificación y categorización de Derechos Humanos potencialmente afectados

A partir de los 32 Derechos Humanos incluidos en los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos, se identifican los puntos posiblemente afectados por nuestras actividades. En 2021, se descartaron distintos derechos debido a la nula influencia del banco sobre aquellos, quedando con una lista de 22 que fueron agrupados en ocho categorías:

- i. Condiciones laborales
- ii. Libertad de movimiento y determinación
- iii. Igualdad y no-discriminación

- iv. Integridad familiar
- v. Integridad personal
- vi. Libertad de asociación y huelga
- vii. Privacidad y libertad de expresión
- viii. Salud y seguridad

### 5.1.2 Descripción de potenciales Derechos Humanos afectados y sus riesgos

Se identifican los posibles y diversos peligros, asociados a cada una de las ocho categorías de Derechos Humanos generadas en la etapa uno, definiendo también los grupos de interés a los cuales estos riesgos podrían afectar: clientes, trabajadores, proveedores, y comunidades.

### 5.1.3 Evaluación de los impactos según gravedad y prioridad

Se realiza un levantamiento de documentos y un proceso acotado de consulta interna con áreas claves para evaluar los riesgos e impactos negativos potenciales en base a dos dimensiones: gravedad y prioridad. Los insumos de gravedad y prioridad son sistematizados a escala numérica para generar una matriz, donde se ordenan las distintas categorías de posibles riesgos para cada grupo de interés.

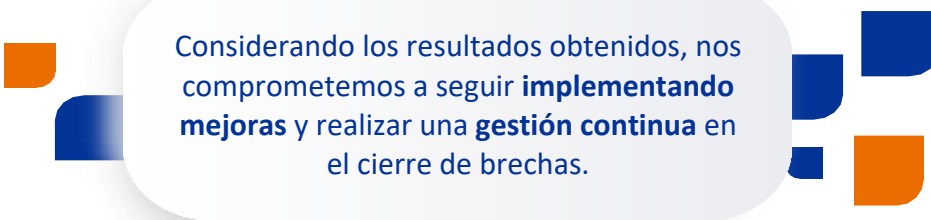
### 5.1.4 Análisis de procesos de gestión y brechas

Mediante la revisión documental y entrevistas a informantes de áreas internas seleccionadas, se analizan y evalúan las políticas, sistemas y prácticas puestas en marcha por Itaú Chile para mitigar riesgos de Derechos Humanos.

En 2021, se constató el nivel con el cual Itaú Chile maneja riesgos de Derechos Humanos, además de las brechas y posibilidades de mejora dentro de la gestión del banco.

### 5.1.5 Foco en la mejora continua

En 2021, el proceso concluyó que las operaciones de Itaú Chile cuentan con un sólido manejo de los riesgos en Derechos Humanos, con políticas, sistemas y controles robustos. Se aprecia un apego riguroso a las leyes y regulaciones, lo que facilita el control y la mitigación de ciertas vulneraciones en Derechos Humanos.



Considerando los resultados obtenidos, nos comprometemos a seguir **implementando mejoras** y realizar una **gestión continua** en el cierre de brechas.

## 6. Reglas

### 6.1 Mecanismos de reclamación

Estamos comprometidos con la importancia del rol que cumple cada uno de nuestros colaboradores en el logro de altos estándares de conducta organizacional, con el objetivo de que nuestros grupos de interés puedan expresar inquietudes, irregularidades, denuncias de violación de los Derechos Humanos, situaciones de discriminación o acoso, fraude, ilícitos, corrupción pública o privada, infracciones o situaciones cuestionables en materias contables o de procesos de control interno, y en especial al cumplimiento del Código de Ética y Conducta, contamos con canales de comunicación que garantizan la confidencialidad, transparencia, facilidad de acceso y anonimato. La gestión de las denuncias bajo ese gobierno se basa en las siguientes premisas:

- Mantener el secreto de la investigación.
- Asegurar el anonimato a quien así lo desee.
- Llevar a cabo la investigación de manera imparcial e independiente.
- Desestimar las denuncias o acusaciones sin fundamentos.
- Sancionar las denuncias temerarias, de mala fe o tendientes a perjudicar a alguien.

Nuestra institución cumple con la legislación vigente al establecer un mecanismo de investigación y sanción a conductas de acoso sexual, que se encuentra en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad. El mismo procedimiento se utilizará para eventuales casos de acoso laboral.

### 6.2 Canales de denuncia

- Canal de Denuncia Anónimo, ubicado en la Intranet de Itaú
- Correo electrónico: [denuncias@itau.cl](mailto:denuncias@itau.cl)
- Correo electrónico para proveedores: [denuncias.proveedores@itau.cl](mailto:denuncias.proveedores@itau.cl)
- Para denuncias relativas a materia de contabilidad, controles contables internos o asuntos de auditoría: [denuncia.auditoria@itau.cl](mailto:denuncia.auditoria@itau.cl)
- Para clientes: Sección “Contáctanos” en sitio web Itaú
- Para denuncias por eventuales actos de acoso sexual o laboral, comunicación escrita a la Gerencia de Gestión de Personas y Sustentabilidad [igor.arias@itau.cl](mailto:igor.arias@itau.cl). La aludida acción también podrá ser presentada a [denuncias@itau.cl](mailto:denuncias@itau.cl)

### 6.3 Procedimiento de gestión de denuncias

La Normativa Interna de Actuación y Gestión de Denuncias, establece el siguiente protocolo de actuación:

<b>Recepción y registro de denuncias</b>	Es deber de Compliance recibir las denuncias realizadas a través de los canales formales y llevar el registro de estas. El medio de comunicación será a través de la casilla Denuncias@itau.cl.
<b>Inicio de una investigación</b>	Toda denuncia que se reciba por los canales formales existentes será evaluada por la Mesa Evaluadora o la Mesa Evaluadora Especial, según corresponda, la cual determinará la o las personas responsables de llevar adelante la investigación, junto con el nivel de criticidad de la denuncia recibida.
<b>Generación y resguardo de la documentación de la investigación</b>	La documentación de la investigación se guardará en instalaciones y/o sistemas de Itaú. Toda investigación deberá realizarse conforme el Protocolo de Investigación que forma parte integrante de este Normativa Interna.
<b>Seguimiento e informe de la investigación</b>	El seguimiento de los casos que se encuentren en investigación estará dado por reuniones semanales que participará Prevención de Fraudes, Legal, Gestión de Personas & Sustentabilidad y Compliance en el cual se revisará el estado de avance y próximos pasos. De este seguimiento se dará cuenta en la Mesa Evaluadora o la Mesa Evaluadora Especial, según corresponda.
<b>Medidas disciplinarias y otras medidas accesorias</b>	En caso de que se compruebe que un colaborador infringió las políticas y procedimientos de Banco Itaú, siendo su conducta contraria a las directrices éticas de Itaú, se podrán tomar las medidas disciplinarias correspondientes.

## 7. Documentos relacionados

- Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966
- Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo

- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
- Código de Ética y Conducta
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Sustentabilidad
- Política de Cambio Climático y Riesgo Socioambiental
- Política de Privacidad de Itaú Chile,
- Política corporativa de Seguridad de la Información
- Política de privacidad y normativa de tratamiento de incidentes.
- Normativa Interna de Compras y Pagos a Proveedores
- Normativa Interna de Actuación y Gestión de Denuncias
- Debida Diligencia en Derechos Humanos

## 8. Glosario

### Derechos Humanos

Derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición.

### Diversidad e Inclusión

Todos los individuos tienen igualdad de oportunidades, sin importar su grupo étnico, país de procedencia, orientación sexual, raza, habilidad, género, edad o incluso, intereses personales. No se trata solo de oportunidades, sino de que las personas se sientan seguras de ser quienes son en vez de ser algo que les pudiese perjudicar.

### Igualdad

Condición que implica tener el trato por igual a todas las personas, independientemente de sus características, género, raza, estatus migratorio, edad, discapacidad o etnia. Derecho de todos los seres humanos a ser iguales en dignidad, a ser tratados con respeto y consideración, y poder participar sobre bases iguales en cualquier área.

### Discriminación

Cualquier distinción, exclusión o restricción basada en clasificaciones raciales o étnicas, edad, género, religión, filosofía, capacidades físicas, antecedentes socioeconómicos, orientación sexual, identidad de género, salud mental, salud física, atributos genéticos, lugar de origen, valores culturales, punto de vista político, entre otras posibles diferencias que tengan el propósito o el efecto de anular o menoscabar el reconocimiento, el disfrute o el ejercicio en pie de igualdad de los derechos humanos y las libertades fundamentales en el ámbito profesional, político, económico, social, cultural o en cualquier otro ámbito de la vida pública.



## 9. Información de Control

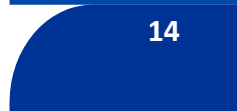
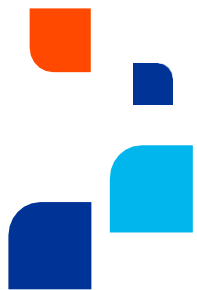
**Próxima Revisión:** septiembre 2024

**Versión:** 1.0.

**Atención a necesidades específicas:** ( ) Si (X) No

**Responsables por el documento:**

	Nombre Área o Comité	Nombre persona y cargo	Fecha	E-mail
<b>Owner</b>	Gerencia Sustentabilidad	Claudia Labbé Head de Sustentabilidad	Mayo 2023	claudia.labbe@itau.cl
<b>Revisado por</b>	Gerencia de Personas y Sustentabilidad	Marcela Jiménez Gerente Corporativo Personas y Sustentabilidad.	Mayo 2023	claudia.labbe@itau.cl
<b>Revisión Normativa Aplicable</b>	Gerencia Corporativa Legal	Patricia Jorquera Abogado Coordinador	Mayo 2023	patricia.jorquera@itau.cl
<b>Comisión, Comité o L1 que aprueba</b>				
<b>Revisado por</b>				
<b>Aprobado por</b>				
<b>Aprobación Directorio</b>				



# Política de Derechos Humanos

