



Memoria **Integrada** 2023

ItaúChile



Razón Social	Banco Itaú Chile *
Rol Único Tributario	97.023.000-9
Propiedad y forma jurídica	Sociedad anónima especial bancaria cuyas acciones están inscritas en el Registro de valores que lleva la CMF, 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.
Ubicación de la sede principal	Presidente Riesco N°5537, Las Condes, Santiago.
Dirección postal	Casilla 80-D
Sitio web	www.itauc.cl / ri.itauc.cl / ir.itauc.cl

* Itaú Chile para todos los efectos, significa Banco Itaú Chile.

Contenidos

1	Bienvenidos	3		
	Perfil	13		
	2.1 Quiénes Somos	14		
2	2.2 Estrategia de sustentabilidad	23		
	2.3 Vínculo con nuestros grupos de interés	28		
	Gobernanza ética en las relaciones y los negocios	33		
	3.1 Accionistas y propiedad	34		
	3.2 Directorio y administración	39		
	3.3 Ética y cumplimiento	53		
3	3.4 Gestión de riesgos	58		
	3.5 Contexto macroeconómico internacional y local	66		
	3.6 Conducta tributaria	69		
	3.7 Nuestro desempeño económico	72		
	3.8 Responsabilidad en la cadena de suministro	75		
	Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050	77		
	4.1 Gestión ambiental	78		
4	4.2 Inversiones responsables	87		
	4.3 Gestión de riesgo socio ambiental	89		
	4.4 Gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos	91		
	Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes	93		
	5.1 Enfoque disruptivo en la oferta de valor	94		
5	5.2 Soluciones financieras enfocadas en clientes	97		
	5.3 Todo por el cliente	100		
	5.4 Simplificación y digitalización del modelo de negocios	101		
	Fomentar una cultura diversa e inclusiva	102		
6	6.1 Cultura Ituber	104		
	6.2 Nuestra oferta de desarrollo	115		
	6.3 Salud y bienestar	118		
	Impacto positivo en la sociedad	121		
7	7.1 Educación financiera	122		
	7.2 Fundación Itaú	123		
	Anexos	128		
	8.1 Hechos esenciales 2023	129		
	8.2 Carta de verificación	132		
	8.3 Índice GRI	136		
	8.4 Índice NCG 461	138		
8	8.5 Índice SASB	142		
	8.6 Índice de indicadores propios	143		
	8.7 Anexos de información adicional	144		
	8.8 Informe Anual del Comité de Directores	152		
	8.9 Informe Anual del Comité de Auditoría	154		
9	Estados Financieros	156		

Bienvenidos

Capítulo 01

- 1.1 PRESENTACIÓN E HITOS 2023
- 1.2 ACERCA DE ESTA MEMORIA

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

CARTA PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



Ricardo Vilella Marino,
Presidente del directorio
de Itaú Chile.

**Estimados accionistas,**

Es un placer invitarlos a leer nuestra Memoria Integrada 2023, documento que divulga nuestra gestión en los asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo. El 2023, fue un año de grandes desafíos, pero también de grandes logros, donde avanzamos en la consolidación de la rentabilidad y una gobernanza sólida, a la vez que continuamos apalancando nuestras dos obsesiones: contar con un modelo de negocio sustentable y enfocado totalmente en estar donde los clientes están, buscando así su bienestar y satisfacción.

Pese a ser un año desafiante, marcado por una tasa de política monetaria promedio superior al 10% y una volatilidad en el consumo y la actividad económica, logramos utilidades consolidadas por \$354.887 MM y obtuvimos un retorno gerencial sobre patrimonio tangible para la operación en Chile de 16,4%*. Nuestras colocaciones alcanzaron los

\$27.569.960 MM, con un patrimonio consolidado de \$3.736.537 MM y mantuvimos el crecimiento de los costos de la operación por debajo de la inflación. En este contexto, nuestro accionista, ITB Holding Brasil Participações Ltda., miembro del Grupo Itaú Unibanco, controlador del Banco, llevó a cabo una Oferta Pública de Acciones (OPA) con el objetivo de aumentar su porcentaje accionario de la propiedad de Itaú Unibanco Holding S.A. en el banco.

A nivel de clientes, durante el año impulsamos nuestro modelo “digital” de asesoría en inversiones y estrenamos el “Itaú Advisors”, una oficina en el corazón financiero de Santiago, enfocada en los clientes que desean una asesoría personalizada para sus inversiones. Nos enorgullecen a su vez los reconocimientos alcanzados por nuestra AGF, que obtuvo el 1° lugar en el ranking de “Las mejores administradoras de fondos mutuos” de El Mercurio Inversiones, en las categorías mejor AGF, Deuda de Largo Plazo y Primeros Inversores; que se suman al 1° lugar en los Premios “Salmón” del Diario Financiero en las categorías Fondo Mutuo Renta Fija Origen Flexible y Fondo Mutuo Dinámico

Serie Simple, y el 1° lugar como mejor AGF en renta fija según Morningstar.

Para ser un negocio sustentable no basta con solo ser rentable, por ello continuamos reduciendo nuestro consumo de agua, energía y generación de residuos en oficinas y sucursales, para disminuir nuestra huella de carbono operacional, mientras apuntamos a una descarbonización gradual de nuestra cartera. Nos moviliza ser un banco con cero emisiones netas de carbono en 2050 y estamos trabajando para ello.

En 2023 nos convertimos en el primer banco privado de Chile en adherir a los principios de empoderamiento femenino de ONU Mujeres, consolidando así nuestro compromiso con la equidad de género, la que estamos impulsando a partir de una ambiciosa meta de contar con 45% a 50% de mujeres en posiciones de liderazgo para el 2025.

Nuestros esfuerzos no pasan desapercibidos, es así como en 2023 integramos por quinto año consecutivo el DJSI MILA Pacific Alliance uno de los índices de sustentabilidad de la familia Dow

Jones- que reconoce a las empresas líderes en sustentabilidad. Además, también por 5° año consecutivo, formamos parte del Sustainability Yearbook de S&P que incluye entidades líderes en el 15% mejor de su industria y en el 30% mejor de todas las compañías.

En 2024 nuestra matriz cumple 100 años y por ello a fines de 2023 renovamos nuestra imagen corporativa. En Itaú estamos “hechos de futuro” y evolucionar es parte de nuestra identidad y valores, lo que nos permiten trabajar para ser cada día mejores.

Agradezco a todos y todas por lo que hemos construido y estoy optimista respecto al 2024. Será un año desafiante para la industria, pero estoy seguro de que tendremos nuevas oportunidades para aplicar los aprendizajes obtenidos en 2023. Continuaremos tomando decisiones correctas para conseguir los resultados sustentables que deseamos, siempre de la mano de nuestros clientes, quienes están al centro de todo lo que hacemos.

* La utilidad gerencial excluye eventos no-recurrentes; el patrimonio tangible no considera el *goodwill*, o los intangibles generados en combinación de negocios e impuestos diferidos asociados.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



0.0.1 Palabras de bienvenida

GRI 2-14, 2-22



Conversación con
Gabriel Moura
Gerente general de Itaú Chile



“Creemos que las personas tienen el poder de transformar el mundo y como banco estimulamos esa transformación”.

¿Cuáles fueron los principales avances durante el 2023?

—Durante el año avanzamos a paso firme en nuestra estrategia de negocio, la que se hace cargo de nuestras aspiraciones de ser un banco simple, ágil, eficiente y disruptivo que genere resultados sustentables. Por ello, durante el año, fortalecimos nuestro abanico de soluciones financieras, con nuevos productos como la cuenta “itu”, o la nueva plataforma digital de Itaú Corporate, lo que complementa nuestro modelo de atención multicanal, al que se sumaron nuevas sucursales digitales, y una mejora sustancial de los canales móviles, web y aplicaciones.

Adicionalmente, manteniendo nuestro propósito de ser más simples y digitales, nos enfocamos en ampliar nuestra oferta de soluciones digitales e incorporamos nuevas funcionalidades a nuestra App,

como la compra y venta de dólares, consulta de créditos de consumo, elección de cuenta principal, entre otros beneficios. También estrenamos un nuevo “onboarding digital”, que permite ser cliente de Itaú en pocos minutos y en un proceso completamente online. Implementamos “Apple Pay”, que aumentó en cuatro veces el número de clientes enrolados en billeteras digitales. Lanzamos “itu”, nuestra nueva cuenta digital, que se obtiene 100% online y posee funcionalidades innovadoras que la destacan en el mercado. Además, para clientes corporativos, estrenamos nuestra nueva Plataforma digital Itaú Corporate, la primera plataforma empresas de Chile 100% Cloud Native y APP first, que integra nuestras soluciones financieras digitales personalizadas.

La centralidad en el cliente también es un pilar clave de nuestra estrategia y uno de nuestros principales diferenciadores en la industria.

¿Qué resultados dejó el ejercicio de 2023?

—En un mercado de condiciones adversas la rentabilidad de la industria se vio afectada por grandes ajustes económicos. En este contexto, tomamos decisiones con una perspectiva de eficiencia y sustentabilidad, lo que

permitió que nuestra operación en Chile se posicionara en el segundo lugar, en términos de rentabilidad sobre el capital tangible. Además, la gestión del capital con niveles de solvencia sólidos nos permitió crecer en +59 puntos base el CET1 consolidado, para cerrar el año en 11,05%.

En búsqueda de eficiencia y simplificación—en términos accionarios—llevamos a cabo un *reverse stock split*, con una relación de canje de una nueva acción por cada cuatro mil quinientas acciones, e iniciamos el proceso de deslistar nuestros ADRs de la Bolsa de Valores de Nueva York.

Buscamos generar resultados sustentables y que la rentabilidad sea sostenible a largo plazo, por eso este año avanzamos fuertemente en identificar y gestionar el riesgo financiero relacionado al cambio climático para mitigarlo y tomar las oportunidades que presenta, utilizando instrumentos de finanzas sostenibles que estimulen la capacidad de adaptación de nuestros clientes, a través de financiamiento sustentable, inversiones responsables, y asesorías para emisión de bonos sostenible. De hecho, en 2023 fuimos el mayor colocador de bonos sostenibles ESG en el mercado local.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



La centralidad en el cliente es uno de los pilares de la estrategia de Itaú, ¿qué novedades hubo en esta materia? —Poner al cliente en el centro de lo que hacemos es parte del ADN de Itaú. Nuestra misión, visión y propósito tiene a las personas como eje central, y acompañarlas en su transformación es el motor que mueve al banco.

Nuestra oferta de soluciones financieras, la atención al cliente de nuestros ejecutivos y el trabajo en equipo de nuestros colaboradores está diseñado desde nuestros clientes, con el objetivo de conseguir la mayor eficiencia y agilidad en las soluciones, aplicar tecnología de punta en los canales digitales, y eliminar todas las fricciones en su experiencia financiera.

Estamos orgullosos de haber obtenido por segundo año consecutivo, el reconocimiento al banco más recomendado por los clientes en Chile, según el estudio Servitest Personas 2023 de Ipsos; junto con el primer lugar en el premio Procalidad 2023 que mide satisfacción general con la marca. A esto se suma el primer lugar en el premio Walther Moreira Salles categoría Latam, con el proyecto “Experiencia de Clientes”.

Por su parte, nuestra AGF obtuvo el 1° lugar en el ranking de “Las mejores

administradoras de fondos mutuos” de El Mercurio Inversiones, en las categorías mejor AGF, Deuda de Largo Plazo y Primeros Inversores; que se suman al 1° lugar en los Premios “Salmón” del Diario Financiero en las categorías Fondo Mutuo Renta Fija Origen Flexible y Fondo Mutuo Dinámico Serie Simple, y el 1° lugar como mejor AGF en renta fija según Morningstar.

Estos resultados son gracias al esfuerzo de cada persona que trabaja con nosotros y que comparte nuestra obsesión de ser líder en satisfacción de clientes. Estamos diseñando soluciones desde los dolores de los clientes y buscamos estar donde los clientes están, siendo simples y digitales.

Otro pilar fundamental para Itaú es la cultura. ¿Qué avances dejó el año que cierra?

—Nuestra cultura es la clave de nuestro desempeño. Nuestros resultados son reflejo del trabajo colaborativo de todas nuestras gerencias corporativas, quienes avanzan juntas y se reinventan para buscar nuevas soluciones centradas en el cliente. Sin embargo, la ejecución de cada una de las soluciones es producto de una base diversa de colaboradores que están plenamente comprometidos con los valores de Itaú y manifiestan su orgullo de pertenecer a una marca

inspiradora. En esa línea, en 2023 fuimos considerados como una de las 10 mejores empresas para trabajar en Chile, y la sexta en el desagregado de mujeres, según Great Place to Work. Obtuvimos también el séptimo lugar en el Employers For Youth (EFY) 2023, siendo una de las mejores empresas para jóvenes profesionales sub-35 en Chile, y avanzamos desde el puesto 71 al 26 en el Ranking de Merco Talento y desde el 45 al 31 en Merco Empresas.

Creemos que las personas tienen el poder de transformar el mundo y como banco estimulamos esa transformación, procurando ser tan diversos como nuestros clientes. Por eso promovemos la diversidad, equidad e inclusión creando un clima que valora las diferencias con el objetivo de generar un impacto positivo en la sociedad. Comunidades como iElla y Soy como Soy son parte de este esfuerzo y este año sumaron nuevas actividades que contribuyeron a visibilizar los talentos del banco y las identidades de los itubers.

Además, en marzo de 2023 adherimos a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujeres, que impulsan nuestros compromisos por la equidad, como el de lograr entre un 45% a 50% de mujeres en posiciones de liderazgo para el año 2025.

“Poner al cliente en el centro de lo que hacemos es parte del ADN de Itaú. Nuestra misión, visión y propósito tiene a las personas como eje central, y acompañarlas en su transformación es el motor que mueve al banco”.

En octubre, consolidamos nuestro modelo de trabajo flexible con lineamientos transversales de trabajo que buscan mantener espacios de teletrabajo, dando valor a los encuentros presenciales, con el propósito de fortalecer las relaciones de confianza, el trabajo colaborativo, fomentar el aprendizaje y seguir asentando nuestra cultura y orgullo de pertenecer.

Aprovecho para agradecer a cada uno de los itubers que dan vida a Itaú Chile en cinco países fuera de Brasil. Somos la filial más grande de Itaú Unibanco y nuestros resultados son el fruto de ser pioneros, arriesgarnos a reformular nuestros métodos, a aprender siempre y tener a nuestros clientes en el centro de lo que hacemos.

Itaú está en pleno proceso de transformación, ¿Qué podemos esperar de esta renovación?

—Transformarse es evolucionar, es comenzar de nuevo sin olvidar lo aprendido, es renovarse para seguir avanzando, y estamos convencidos de que

la transformación es el camino que nos llevará a ser un banco hecho de futuro.

En 2023 vivimos una de las transformaciones más grandes de nuestra historia. En el marco de los 100 años que Itaú Unibanco cumplirá en 2024, queremos recoger nuestro siglo de trayectoria de excelencia en Latinoamérica y proyectarnos cien años hacia el futuro, con una imagen corporativa renovada, que encarna la simpleza y solidez que buscamos imprimir en nuestros servicios financieros.

En Chile, cerramos una alianza con la Asociación Nacional de Fútbol Profesional (ANFP) para ser el auspiciador oficial del Campeonato de fútbol profesional de primera división de Chile, para los años 2024 y 2025. Esto no es trivial, es una invitación a ratificarnos en Chile como los líderes que somos, fortaleciendo lazos con la sociedad y estimulando el poder de transformación de las personas, a la vez que generamos un impacto positivo en la sociedad.

1.1 Presentación

Esta es nuestra sexta edición de la Memoria Integrada, correspondiente al año 2023, en la que divulgamos nuestro desempeño y principales avances en los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

La estructura del informe se organiza según la nueva Estrategia de Sustentabilidad de Itaú Chile que comprende cinco dimensiones:



1
Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

3
Ser líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

2
Liderar la transición climática

4
Fomento de una cultura diversa e inclusiva

5
Lograr un impacto positivo en la sociedad

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

itaú

HITOS Y RECONOCIMIENTOS

2023

**Centralidad en el cliente**

- > Fuimos reconocidos como el **banco más recomendado por los clientes personas naturales y clientes corporaciones en Chile**, según el estudio Servitest 2023 de Ipsos. En el caso de clientes personas naturales, ostentamos el lugar por segundo año consecutivo. Además, obtuvimos el 2° lugar en la categoría Pyme, subiendo una posición respecto a 2022, y 2° lugar en la categoría Empresas.
- > **Premio Pro-calidad 2023** por nuestro servicio de excelencia.
- > **Ganadores Premios If Awards 2023** categoría Campaña Creativa por la campaña de lanzamiento de RappiCard By Itaú.
- > **Primer Lugar Premio Walther Moreira Salles** categoría “**Trabajamos para el cliente**”, Programa Experiencia de Cliente.

El Premio Walther Moreira Salles de Itaú Unibanco, lleva 22 años premiando iniciativas que fortalecen los valores de la cultura de banco Itaú, reconociendo y dando protagonismo a aquellos que marcan la diferencia y generan una evolución que impulsa la transformación diaria de clientes, de itubers y de la sociedad en general.

**Simple y digital**

- > **Estrenamos nuestro nuevo “onboarding digital”**, que permite ser cliente de Itaú en menos de 4 minutos y en un proceso completamente digital. Además, implementamos “Apple Pay”, que aumentó en cuatro veces el número de clientes enrolados en billeteras digitales.
- > Para clientes corporativos, **lanzamos nuestra nueva Plataforma digital ItaúCorporate+**, la primera plataforma empresas de Chile 100% Cloud Native y APP first, que integra nuestras soluciones financieras digitales y permite a los clientes personalizar sus funcionalidades.
- > En 2023, la App Itaú fue **N°1 en las principales tiendas de aplicaciones**, según valoración y comentarios de usuarios. En App Store, mantuvo una calificación 4,9 de un total de 5 puntos, manteniendo el liderazgo en las aplicaciones de la banca tradicional en Chile.

**Disrupción y crecimiento**

- > **Mejor banco de Chile en Comercio Exterior** y, por primera vez, líder en FX según Global Finance.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Impacto positivo en la sociedad



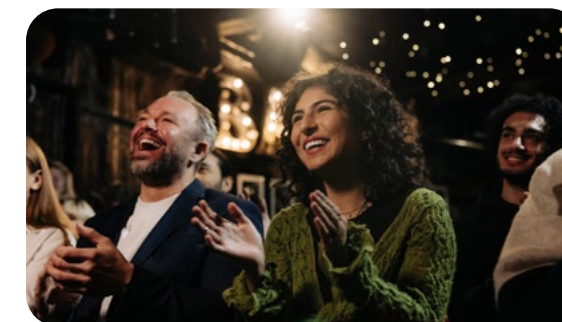
- > Desde marzo de 2023 somos signatarios de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) de ONU Mujeres, convirtiéndonos en el **1° banco privado de Chile** en adherir a este set de prácticas líderes a nivel global en equidad de género.
- > El programa “Experiencia Empresa” de Fundación Itaú benefició a **557 estudiantes de 7 colegios técnico-profesionales de 7 comunas** del país.
- > El programa “Leamos Juntos” de Fundación Itaú benefició a más de 2.800 personas, entre niños, adolescentes y adultos mayores, alcanzando 27 centros educativos y de acogida.
- > **330 itubers** participan como voluntarios de Fundación Itaú.

Cultura organizacional innovadora



- > En 2023 evolucionamos nuestra imagen corporativa para proyectar la visión de largo plazo que demanda el banco más importante de América Latina. El nuevo enfoque, potencia que “Itaú está hecho de futuro”.
- > En 2023 fuimos certificados como un **Top Employer* por Top Employer Institute**. Esta distinción reconoce el liderazgo en la gestión de talentos y certifica que contamos con las mejores prácticas laborales y de gestión de personas, en base a un cuestionario objetivo e internacional. Este reconocimiento ratifica nuestro compromiso con el desarrollo, bienestar y flexibilidad de la comunidad de colaboradores del banco, (en adelante “itubers”).
- > **Somos 7° lugar en el Employers For Youth (EFY) 2023**, mejor empresa para jóvenes profesionales sub-35 en Chile.
- > En 2023 fuimos certificados por **Great Place to Work**, obteniendo nuevamente 90 puntos en GPTW y alcanzando el 6to puesto.
- > Además, fuimos **certificados por GPTW mujeres**, ranking que visibiliza empresas que trabajan la Equidad de Género, donde obtuvimos el 6to lugar.

* Fuimos certificados por dos años.



Resultados sustentables



- > Por 5° año consecutivo formamos parte del **Dow Jones Sustainability Index (DJSI) MILA Pacific Alliance**, y somos uno de los siete bancos reconocidos entre las 61 empresas que integran este índice. Además, formamos parte de DJSI Chile desde su creación en 1999.
- > Por 5° año consecutivo formamos parte del **Anuario de Sostenibilidad de Standard & Poor's Global**, que incluye entidades líderes en el 15% mejor de su industria y en el 30% mejor de todas las compañías.
- > A diciembre de 2023 nuestras operaciones en Chile, Colombia, Perú y Panamá totalizaron **\$41.970.269 millones en activos (US\$ 47,9 mil millones) y \$27.569.960 millones en colocaciones (US\$ 31,4 mil millones)**. A esa fecha, nuestra base consolidada de empleados era superior a los 6,8 mil empleados y nuestra red combinada de sucursales era de 231 oficinas.
- > Logramos **utilidades consolidadas por \$354.883 millones**. En Chile, obtuvimos un retorno gerencial sobre patrimonio tangible para la operación en Chile de 16,4%, que nos ubicó en el 2° lugar de la industria en Chile.



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

1.2 Acerca de esta memoria

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-12, 2-14

En Itaú Chile reportamos nuestro desempeño de manera anual y este informe da cuenta del período comprendido desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, considerando nuestras operaciones en Chile y los Estados Financieros Consolidados de Itaú Chile y sus filiales. Un cambio respecto a 2022, es que en este informe se incorporan datos ambientales consolidados de grupo Itaú Chile, considerando nuestra filial Itaú Colombia.

Elaboramos nuestra Memoria de acuerdo con la Norma de Carácter General 30 (NCG 30) modificada por la Norma de Carácter General 461 (NCG 461) ambas de la Comisión para el Mercado Financiero de Chile (CMF), utilizando los estándares actualizados de *Global Reporting Initiative* (GRI) y el *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB).

La Memoria Integrada anual es revisada por el Comité Ejecutivo, compuesto por el gerente general y sus reportes directos y posteriormente, previo a su publicación, es revisada y aprobada por nuestro Directorio. Su contenido ha sido sometido a un proceso de verificación limitada independiente externa, realizado por la empresa EY Chile.

Ante cualquier duda o sugerencias respecto a esta Memoria, pueden contactarse con Claudia Labbé, gerente de sustentabilidad & Head de investor relations: claudia.labbe@itau.cl.

1.2.1 Proceso de materialidad

GRI 3-1, 3-2, 3-3

Identificamos nuestros temas más relevantes a través del proceso de materialidad, que realizamos en 2022 y actualizamos en 2023. El proceso se llevó a cabo en cuatro etapas:



1

Identificación

Desarrollamos un levantamiento de información secundaria y un análisis comparativo a nivel nacional e internacional – de buenas prácticas en la industria bancaria, para contextualizar e identificar la gestión en sostenibilidad y reportabilidad del sector. Luego, revisamos estudios, documentación, prensa y comunicación interna, identificando los hitos y focos de gestión de 2022.

Los temas identificados fueron contrastados con los temas materiales determinados en el estudio de materialidad para nuestra estrategia de negocios sostenibles, lo que permitió contar con la retroalimentación de colaboradores, proveedores, clientes e inversionistas, a través de encuestas. Finalmente, obtuvimos una lista larga de temas ASG.

2

Priorización

Realizamos 15 entrevistas a los principales ejecutivos y actores clave del Banco, para profundizar sobre el nivel de madurez de cada temática identificada en la etapa anterior. Luego, ellos priorizaron los 5 temas que consideraban más relevantes según su importancia e impacto. En base a esta priorización, se modificó la lista larga de temas ASG, llegando a un listado final de 16 temas materiales 2022.

3

Validación

El Comité Ejecutivo del Banco validó la priorización de temas ASG y la matriz de materialidad reportados en la presente Memoria Integrada.

4

Actualización

En 2023 se analizaron los temas materiales a la luz de la nueva Estrategia de Sustentabilidad del banco y se realizaron cinco entrevistas a ejecutivos de primera línea. A partir de esta revisión se definieron finalmente los 12 temas acá descritos, junto con sus enfoques de gestión e indicadores asociados.

Enfoques de gestión



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

Tema material	Descripción	Indicadores	Secciones	Páginas
1. Compromisos y planes para transitar hacia una economía baja en carbono	El cambio climático es un riesgo inherente a todas las industrias. En la nuestra, puede impactar directamente tanto nuestras operaciones como en la cartera de créditos e inversiones.	GRI 305 NCG 461 8.1 NCG 461 3.1 NCG 461 4.2	• Emisiones de Carbono • Estrategia de sustentabilidad • Gobernanza de sustentabilidad	79 23 25
	Como banco, somos responsables indirectos de las emisiones de nuestros clientes. Por ello, estamos enfocados en identificar y gestionar los principales riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, estableciendo mediciones, acciones y metas para avanzar hacia la descarbonización de nuestra cartera.			
2. Ecoeficiencia operacional	La degradación del medioambiente genera impactos en el corto, largo y media plazo en la sociedad y la economía. Como banco, si bien no somos una industria intensiva en carbono, buscamos incorporar la eco-eficiencia en nuestra operación.	GRI 301 GRI 302 GRI 303 GRI 306 NCG 461 8.1 NCG 461 3.1 NCG 461 4.2	• Materiales y Residuos • Agua • Energía • Estrategia de sustentabilidad • Gobernanza de sustentabilidad	85 84 83 23 25
	Tenemos el compromiso de minimizar nuestro impacto ambiental en los recursos naturales (agua, energía, residuos) mediante metas ambiciosas y una gestión activa, así como también a través de la sensibilización a nuestros grupos de interés.			

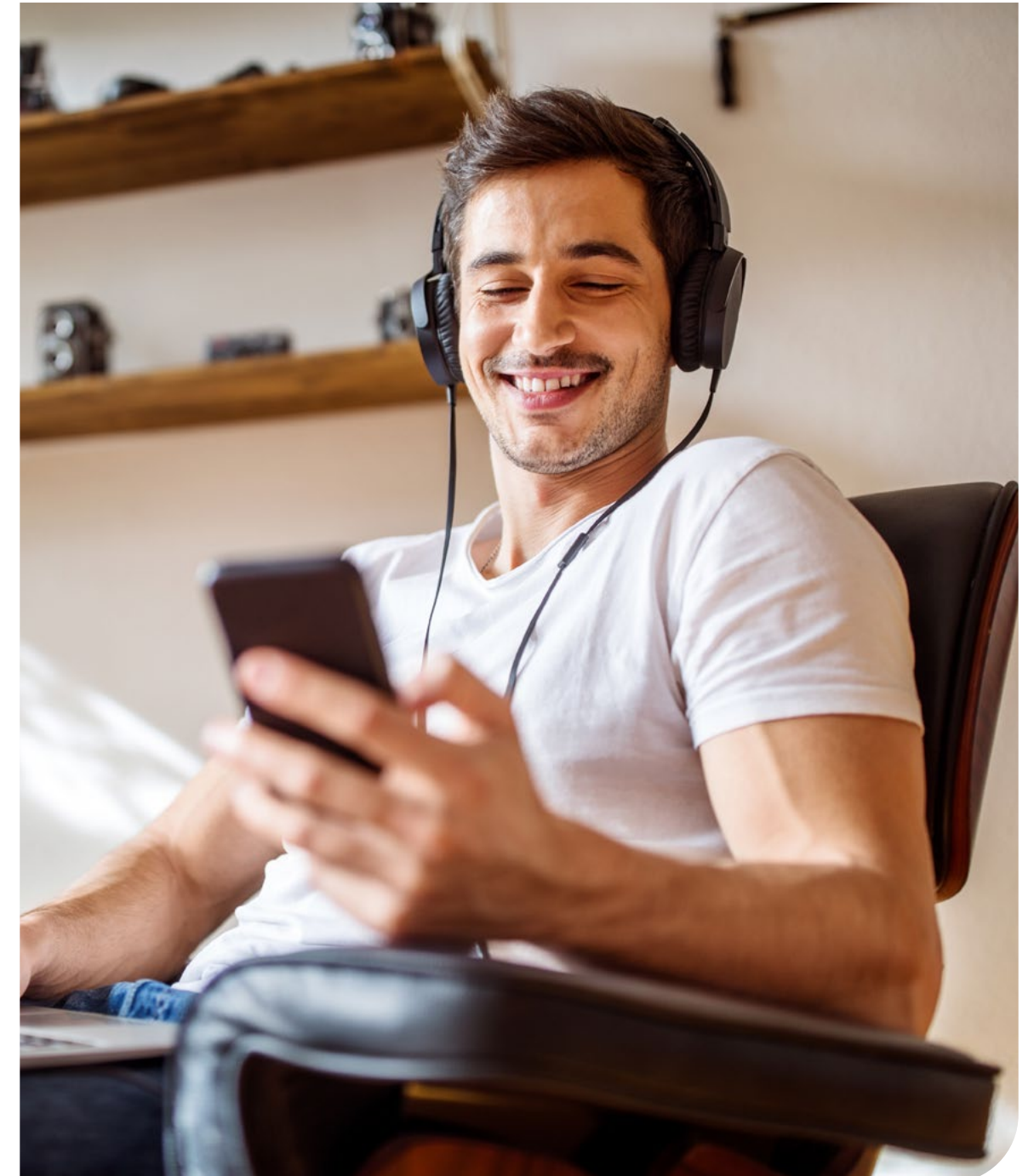
Tema material	Descripción	Indicadores	Secciones	Páginas
3. Diversidad, equidad e inclusión	Los ambientes laborales diversos e inclusivos aportan valor al negocio. Adicionalmente, una mala gestión de estos elementos puede generar riesgos relevantes en materia de compromiso y rotación de los colaboradores, especialmente de cara a las nuevas generaciones.	GRI 401 GRI 405 GRI 406 NCG 461 3.1 NCG 461 3.2 NCG 461 5.1 NCG 461 5.4 NCG 461 5.7	• Cultura Ituber • Anexos de Información Adicional • Diversidad, inclusión y no discriminación	104 128 112
	Desde Banco Itaú trabajamos para estimular el poder de transformación de las personas promoviendo la diversidad, valorando las diferencias y asegurando un ambiente de trabajo diverso, equitativo, inclusivo, que acoja a todas las personas en su integridad.			
4. Promoción y apoyo del desarrollo social	Como banco buscamos tener un impacto positivo en la sociedad en la que estamos insertos. Somos una compañía que genera y moviliza capital, por lo que el desarrollo de nuestro entorno es parte del negocio.	GRI 202 GRI 413 NCG 461 3.1 NCG 461 4.2	• Estrategia de sustentabilidad • Buenas prácticas de gobierno corporativo	23 47
	Como causas apoyamos la educación y la empleabilidad como áreas centrales para impulsar y acelerar la transformación de nuestra sociedad, implementando a través de Fundación Itaú, programas concretos en estos ámbitos.			
5. Inclusión y educación financiera	La inclusión de grupos vulnerables al mercado es fundamental para el desarrollo económico del país. Como parte de nuestro negocio, entregamos herramientas de educación financiera a todas las personas y apoyamos con financiamiento a pequeñas y medianas empresas.	SASB FN-CB 240 NCG 461 3.1 NCG 461 4.2	• Educación financiera • Pilares estratégicos de sustentabilidad	122 23
6. Seguridad, salud y bienestar integral de colaboradores y contratistas	Velamos por la salud física, mental y emocional de todas las personas que trabajan en Itaú y sus filiales. El bienestar de nuestros itubers es nuestra prioridad.	GRI 403 NCG 461 5.6 NCG 461 8.1	• Salud y seguridad	118
7. Cultura organizacional y gestión de talentos	Procurar una cultura y clima laboral que nos diferencie en la industria es fundamental para atraer y mantener talentos, lo que incrementa nuestra competitividad en el tiempo.	GRI 404 NCG 461 5.3 NCG 461 5.4 NCG 461 5.8	• Cultura Ituber • Evaluación de desempeño y programa de Reconocimiento	104 116
	En Banco Itaú nos focalizamos en la gestión de talentos, brindando a nuestros colaboradores las mejores perspectivas de desarrollo profesional, potenciando sus habilidades y competencias para atender los nuevos desafíos del sector.		• Formación y desarrollo de capacidades	115





1	Bienvenidos
2	Perfil
3	Gobernanza ética en las relaciones y los negocios
4	Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
5	Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
6	Fomentar una cultura diversa e inclusiva
7	Lograr un impacto positivo en la sociedad
8	Anexos
9	Estados financieros

Tema material	Descripción	Indicadores	Secciones	Páginas
8. Finanzas sustentables	Para un mercado resiliente y una sociedad desarrollada, es clave incorporar criterios que vayan más allá de lo financiero en nuestras colocaciones y financiamientos.	SASB FN-CB 410 NCG 461 3.1 NCG 461 4.2	• Inversiones Responsables • Estrategia de Sustentabilidad	87 23
	Los instrumentos de financiamiento sustentable nos permiten estimular al mercado, ofreciendo alternativas de financiamiento sustentable, verde y social como parte de nuestra oferta de productos y servicios.			
9. Integración de factores ASG en gestión de riesgos y oportunidades, activos y créditos	Identificar los riesgos y oportunidades derivados de los asuntos sociales, ambientales y de gobernanza nos permite gestionar nuestra cartera con miras al largo plazo.	GRI 201 NCG 461 3.1 NCG 461 4.2	• Estructura de Gobernanza • Gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos	39 91
	En Itaú integramos los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza tanto en nuestra gestión interna como en la gestión de riesgos de activos y créditos.			
10. Comportamiento ético y conducta en el mercado	Para Itaú la ética es innegociable y va mucho más allá del cumplimiento normativo. Buscamos garantizar la integridad profesional en todas las relaciones de negocio, evitando conflictos de interés entre los incentivos de nuestros colaboradores y las necesidades de los clientes, como parte de nuestro quehacer diario.	GRI 207 GRI 415 SASB FN-CB 510 NCG 461 3.1 NCG 461 8.1 NCG 461 3.6	• Conducta Tributaria • Donaciones y contribuciones a la política • Resguardo de la libre competencia	69 71 56
11. Digitalización y soluciones innovadoras con foco en el cliente	La satisfacción de nuestros clientes es fundamental para nuestro negocio, ya que impacta directamente en la tasa de recomendación.	NCG 461 3.1	• Modelo de trabajo innovador	108
	Nuestra estrategia de transformación se centra en profundizar el uso de nuevas tecnologías digitales en toda la cadena de valor, innovando para mejorar y simplificar la experiencia de los clientes.			
12. Ciberseguridad y protección de la información	Mantener la estabilidad y seguridad de los datos que maneja nuestra industria es fundamental para enfrentar riesgos y entregar confianza al mercado.	GRI 418 SASB FN-CB 230 NCG 461 3.6	• Ciberseguridad y protección de la información • Gestión de reclamos	64 100
	En Itaú Chile buscamos constantemente mantenernos a la vanguardia en los sistemas de defensa y prevención de eventos de seguridad de la información, buscando asegurar la continuidad operacional y garantizar su uso adecuado, para brindarle la máxima protección de sus datos personales a nuestros clientes.			



A woman with long brown hair, wearing a yellow button-down shirt and white earbuds, is sitting at a wooden desk. She is smiling and looking towards the right. In front of her is a silver laptop. To her left, there is a glass of water and some papers. The background is a blurred office or library setting with bookshelves and windows.

Perfil

Capítulo 02

- 2.1 QUIÉNES SOMOS
- 2.2 NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
- 2.3 VÍNCULO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

2.1 Quiénes Somos

NCG 461 6.2 i, ii, iii, 6.4 i. GRI 2-1, 2-6

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Nuestra marca principal, bajo la que comercializamos los bienes y servicios que ofrecemos, es “Itaú” y nuestra razón social es Banco Itaú Chile.*

Formamos parte del Grupo Itaú Unibanco, el banco privado más grande de Brasil, una de las mayores entidades financieras del continente americano y la marca más valiosa de América Latina. Las operaciones del grupo están presentes en 18 países, comprenden más de 70 millones de clientes y más de 100 mil trabajadores. Actualmente, representamos el 13% de la cartera de préstamos consolidados de nuestra matriz.

* No contamos con patentes relevantes o significativas a informar.

** Actualmente tenemos 5 edificios: NLC Casa Matriz, San Antonio 220, Bandera 206, Huérfanos 1072, y Advisor Los mt2 ascienden a 78.671. Respecto de la propiedad, 9% de los mt2 son propios, los 91% restantes son arrendados. 6 instalaciones son propias, y los 119 restantes son arrendadas.

*** Nuestros canales de venta y atención a clientes son: Canal físico: Sucursales y cajeros automáticos. Canal telefónico: Call center. 600 686 0888 +562 2686 0888 Canal digital: Sitio web, App Itaú y sucursales digitales.

163
sucursales físicas en Chile**

68
sucursales físicas en Colombia

13
sucursales digitales

Atendemos más de 1,2 millones de clientes entre personas naturales y personas jurídicas, en Chile y el extranjero***

1.856
millones en capitalización de mercado (CLP\$)

27.569.960
millones en colocaciones (CLP\$)

41.970.269
millones en activos totales (CLP\$)



Somos un banco comercial con sede en Chile y estamos presentes con nuestras sucursales en todas las regiones del país. **Contamos con operaciones en Colombia y Panamá, una sucursal en la ciudad de Nueva York, Estados Unidos, y una oficina de representación en Lima, Perú.**

1 Bienvenidos

2 **Perfil**

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

Como banco, somos una industria regulada. Nuestro principal supervisor regulatorio es la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), un servicio público de carácter técnico, que tiene entre sus principales objetivos velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. La CMF cuenta con atribuciones fiscalizadoras sobre nuestra compañía.

Adicionalmente, estamos regulados por la Ley General de Bancos; Normativa de Bancos e Instituciones Financieras de la Comisión para el Mercado Financiero; Compendio de Normas Contables para Bancos CMF, Ley N°18.045 de Mercado de Valores; Ley N°18.046 de Sociedades Anónimas.



Razón Social	Banco Itaú Chile *
Rol Único Tributario	97.023.000-9
Propiedad y forma jurídica	Sociedad anónima especial bancaria cuyas acciones están inscritas en el Registro de Valores que lleva la CMF, 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.
Ubicación de la sede principal	Presidente Riesco N°5537, Las Condes, Santiago.
Dirección postal	Casilla 80-D
Sitio web	www.itaú.cl / ri.itaú.cl / ir.itaú.cl

* Itaú Chile para todos los efectos, significa Banco Itaú Chile.



Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades

NCG 461 6.5.1 i, ii, iii, iv, v; 6.5.2 i

A continuación, describimos nuestras subsidiarias, filiales y entidades coligadas:

Razón social y naturaleza jurídica	Itaú Corredores de Bolsa Limitada.
Rut	96.665.45-3
Objeto	La intermediación de valores como corredor de bolsa, en los términos contemplados en el artículo veinticuatro de la Ley N°18.045 sobre Mercado de Valores, pudiendo además realizar aquellas actividades complementarias que autorice la Comisión para el Mercado Financiero.
Capital suscrito y pagado	\$38.856.993.295
Participación	Directa 2023: 99,9% Indirecta 2023: 0,01%
Gerente General	Narciso del Campos Filho
Directorio	No tiene directorio.

Descripción clara y detallada de las relaciones comerciales habidas con las subsidiarias o asociadas durante el ejercicio y de la vinculación futura proyectada para con estas

Contratos Relacionados Locales	Contratos Relacionados Extranjeros
<p>Banco Itaú Chile SLA Servicios Itaú Corredores (C.I.) contrata Banco Itaú Chile mediante SLA de servicios (operaciones, finanzas, RRHH, tributaria, asesorías legales, otros)</p> <p>Itaú AGF Distribución Fondos contrato de distribución de fondos de Itaú AGF (Ingresos por rebate)</p> <p>Itaú AGF Agente Autorizado ETF Contratos de agente autorizado y mandato para colocación de cuotas ETFs: <ul style="list-style-type: none"> ETF IT NOW S&P IPSA ETF IT NOW S&P IPSA ESG ETF IT NOW S&PCLX CHILE DIVIDEND INDEX </p>	<p>Itaú BBA Securities Inc (US) Referral Derivación de clientes extranjeros mediante contrato interposición persona (Ingresos por rebate).</p> <p>Itaú Unibanco S.A. Research Servicio de Research</p> <p>en proceso</p> <p>Itaú Corretora de Valores Referral Derivación de clientes extranjeros mediante contrato interposición persona (Ingresos por rebate).</p>

Razón social y naturaleza jurídica	Itaú Administradora General de Fondos S.A.
Rut	96.980.650-9
Objeto	La administración de fondos de tercero regidas por la Ley N°20.712.
Capital suscrito y pagado	\$ 1.351.100.000
Participación	Directa: 99,994% Indirecta: 0,006%
Gerente General	Brian P. Chase
Directorio	Gabriel Amado de Moura (presidente) Jorge Novis Neto Julián Acuña Moreno Wagner Guida de Araujo Juan Pablo Araujo Guerra

Descripción clara y detallada de las relaciones comerciales habidas con las subsidiarias o asociadas durante el ejercicio y de la vinculación futura proyectada para con estas

Itaú Administradora General de Fondos S.A. es una sociedad anónima especial, filial de banco Itaú Chile, cuyo objeto consiste en la administración de los recursos de los fondos, por cuenta y riesgo de sus aportantes, la administración de recursos de terceros y la realización de las demás actividades complementarias que autorice la CMF.

Banco Itaú Chile provee de diferentes servicios a las filiales con el objeto de apoyar la actividad de las mismas, proporcionando a ésta las estructuras y los servicios necesarios para desarrollar de un modo más eficiente su giro. Estos son servicios son de: Auditoría interna, servicios legales, contabilidad, finanzas y tributaria, distribución de productos, operaciones, administración, franquicias, marketing, asuntos corporativos y sustentabilidad, canales digitales, riesgo operacional, regulatorio y AML/FT, recursos humanos, tecnología y tesorería. A futuro, se mantendrá el ofrecimiento de estos servicios a la filial.

Relación sucinta de los actos y contratos celebrados con las subsidiarias o asociadas que influyan significativamente en las operaciones y resultados de la matriz o entidad inversora.

Banco Itaú Chile mantiene tres contratos con Itaú Administradora General de Fondos; (1) Contrato de Prestación de Servicios, (2) Contrato de Agente Colocador y (3) Contrato de Subarrendamiento. Estos contratos son el marco de actuación de la relación entre Banco Itaú e Itaú Administradora General de Fondos S.A.

1	Bienvenidos
2	Perfil
3	Gobernanza ética en las relaciones y los negocios
4	Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
5	Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
6	Fomentar una cultura diversa e inclusiva
7	Lograr un impacto positivo en la sociedad
8	Anexos
9	Estados financieros

Razón social y naturaleza jurídica	Itaú Corredores de Seguros Limitada.
Rut	78.809.780-8
Objeto	Objeto exclusivo y único de la sociedad será actuar como corredor e intermediario en la contratación de toda clase de seguros de daños o personas, excepto los seguros previsionales, con cualquier entidad aseguradora autorizada para operar en Chile, de conformidad con lo establecido en el artículo 57 de Decreto con Fuerza de Ley 251 de 1931.
Capital suscrito y pagado	\$5.985.256.080
Participación	Directa: 99,990% Indirecta: 0,010%
Gerente General	Erika Verushka De Carvalho Sousa
Directorio	No tiene directorio.

Razón social y naturaleza jurídica	Recaudaciones y Cobranza Limitada.
Rut	78.809.780-8
Objeto	Cobranza judicial y extrajudicial de toda clase de créditos, títulos o documentos, por cuenta propia o de terceros.
Capital suscrito y pagado	\$4.761.901.107
Participación	Directa 2023: 99,9% Indirecta 2023: 0,01%
Gerente General	Carlos Millar Gutiérrez
Directorio	No tiene directorio.

Razón social y naturaleza jurídica	Itaú Asesorías Financieras Limitada.
Rut	96.628.610-5
Objeto	Asesoría, asistencia y conserjería o consultoría y demás servicios relativos a la búsqueda de opciones de financiamiento a empresas y negocios; servicios vinculados con el análisis, estudio, elaboración y/o desarrollo de proyectos de factibilidad de inversión, de explotación y/o ampliación, sea con el objeto de colocar u obtener recursos financieros; servicios de asesorías y evaluaciones relativas a negociaciones y licitaciones para la adquisición, enajenación, constitución, división, fusión, transformación de empresas o negocios, pasivos, derechos sociales, aportes y bienes en general, como también para su capitalización en cualquier forma, sea mediante colocación de acciones u otros valores; servicios de asesoría para la materialización de inversiones extranjeras en Chile, y de inversiones nacionales en el extranjero; servicios destinados a facilitar la constitución de cauciones o garantías y la emisión y colocación de bonos, debentures, efectos de comercio, valores y, en general, todo otro título de crédito e inversión; servicios relacionados con la preparación o estudio de toda clase de proyectos inherentes a la reprogramación, consolidación o reestructuración de deudas, pasivos y obligaciones pendientes o vencidas o los servicios de asesoría, asistencia, consultoría o concertación de toda forma de convenios de pago en general, y de su cumplimiento o extinción total o parcial; asesoría en contratos a futuro sobre productos, monedas, tasas de interés; asesoría y demás servicios relativos a la colocación de fondos en el mercado de capitales; asesoría financiera en planificación y organización de empresas, nacionales o extranjeras, y todo otro negocio relacionado con el giro de asesoría financiera.
Capital suscrito y pagado	\$168.993.168
Participación	Directa 2023: 99,9% Indirecta 2023: 0,01%
Gerente General	Eduardo Muchnik Arama
Directorio	No tiene directorio.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros


Razón social y naturaleza jurídica Itaú Colombia S.A.

Individualización	Sociedad Anónima, constituida en Colombia
Objeto	Sociedad bancaria. Tiene por objeto Cobranza judicial y extrajudicial de toda clase de créditos, títulos o documentos, por cuenta propia o de terceros. La captación de recursos en cuenta corriente bancaria, así como también la captación de otros depósitos a la vista o a plazo, con el fin principal de realizar operaciones activas de crédito. Además, puede ejecutar los actos y realizar todas las inversiones que legalmente les estén autorizadas a los establecimientos bancarios.
Capital suscrito y pagado	COP \$396.356.290.508,43
Participación	Directa 94,99% Indirecta 4,472%
Gerente General	Baruc Saez
Directorio	Gabriel Moura Eduardo Neves Oliveira Mauricio Baeza Letelier Mónica Aparicio Smith Julián Acuña Moreno Diego Fresco Gutiérrez Roberto de Santa Ana Brigard Holguín

Razón social y naturaleza jurídica Itaú Corredor de Seguros Colombia S.A.

Individualización	Sociedad Anónima, constituida en Colombia										
Objeto	La sociedad tiene por objeto principal exclusivo el negocio de ofrecer seguros, promover la celebración de dichos contratos y obtener la renovación de estos, a título de intermediario entre el asegurado y el asegurador.										
Capital suscrito y pagado	COP \$239.970.000,00										
Participación	Directa 94,99% Indirecta 5%										
Gerente General	Ernesto Sierra										
Directorio	<table border="0"> <tr> <td>Principales</td> <td>Suplentes</td> </tr> <tr> <td>Ernesto Sierra</td> <td>Mónica Gutiérrez</td> </tr> <tr> <td>Jorge Villa</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Víctor Tavares</td> <td>Adriana Rodríguez</td> </tr> <tr> <td>Marco Guio</td> <td>Nancy Buitrago</td> </tr> </table>	Principales	Suplentes	Ernesto Sierra	Mónica Gutiérrez	Jorge Villa		Víctor Tavares	Adriana Rodríguez	Marco Guio	Nancy Buitrago
Principales	Suplentes										
Ernesto Sierra	Mónica Gutiérrez										
Jorge Villa											
Víctor Tavares	Adriana Rodríguez										
Marco Guio	Nancy Buitrago										

Razón social y naturaleza jurídica Itaú Holding Colombia S.A.S.

Individualización	Sociedad por Acciones Simplificada, constituida en Colombia
Objeto	La sociedad presta servicios de asesoría financiera y banca de inversión, así como invierte, compra, vende y administra acciones en Colombia en que sea socio o accionista su accionista controlante. Tiene el carácter de accionista de Itaú Colombia S.A.
Capital suscrito y pagado	COP \$162.000.000,00
Participación	Directa 100%
Presidente	Baruc Saez, Suplente: Carlos Martínez

Razón social y naturaleza jurídica Itaú Comisionista de Bolsa Colombia S.A.

Individualización	Sociedad Anónima, constituida en Colombia												
Objeto	Ejerce actividades de banca de inversión y casa de bolsa con domicilio principal en Bogotá.												
Capital suscrito y pagado	COP \$10.100.076,00												
Participación	Directa 2,22% Indirecta 97,25%												
Gerente General	Félix Buendía												
Directorio	<table border="0"> <tr> <td>Principales</td> <td>Suplentes</td> </tr> <tr> <td>Camila Vásquez</td> <td>Andrés Piedrahita</td> </tr> <tr> <td>Jorge Villa</td> <td>Rafael Bernal</td> </tr> <tr> <td>Viviana Ortiz</td> <td>Diana Enciso</td> </tr> <tr> <td>Dolly Murcia</td> <td>Carlos Martínez</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Felix Buendía</td> </tr> </table>	Principales	Suplentes	Camila Vásquez	Andrés Piedrahita	Jorge Villa	Rafael Bernal	Viviana Ortiz	Diana Enciso	Dolly Murcia	Carlos Martínez		Felix Buendía
Principales	Suplentes												
Camila Vásquez	Andrés Piedrahita												
Jorge Villa	Rafael Bernal												
Viviana Ortiz	Diana Enciso												
Dolly Murcia	Carlos Martínez												
	Felix Buendía												

Razón social y naturaleza jurídica Itaú Fiduciaria Colombia S.A.

Individualización	Sociedad Anónima, constituida en Colombia												
Objeto	Es una sociedad anónima de servicios financieros cuyo objeto social consiste en la realización de negocios fiduciarios que le sean encomendados y en general realizar o ejecutar todas las operaciones legalmente permitidas a las sociedades fiduciarias con sujeción a los requisitos, restricciones y limitaciones impuestas por las leyes de la República de Colombia.												
Capital suscrito y pagado	COP \$30.153.234.000,00												
Participación	Indirecta 99,44%												
Gerente General	Guillermo Acuña												
Directorio	<table border="0"> <tr> <td>Principal</td> <td>Suplente</td> </tr> <tr> <td>Jorge Villa</td> <td>Walter Hurtado</td> </tr> <tr> <td>Liliana Suárez</td> <td>Félix Buendía</td> </tr> <tr> <td>Federico Quaggio</td> <td>Viviana Ortiz</td> </tr> <tr> <td>Dolly Murcia</td> <td>Claudia Cifuentes</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Camila Vásquez</td> </tr> </table>	Principal	Suplente	Jorge Villa	Walter Hurtado	Liliana Suárez	Félix Buendía	Federico Quaggio	Viviana Ortiz	Dolly Murcia	Claudia Cifuentes		Camila Vásquez
Principal	Suplente												
Jorge Villa	Walter Hurtado												
Liliana Suárez	Félix Buendía												
Federico Quaggio	Viviana Ortiz												
Dolly Murcia	Claudia Cifuentes												
	Camila Vásquez												

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Filiales y Coligadas al 31 de diciembre de 2023 *	Total Patrimonio Filial	% Participación Directa	% Participación Indirecta	% Participación Total	Inversión	Activos Matriz	% Inversión sobre el activo total de la matriz
Itaú Administradora General de Fondos S.A.	13.966	99,99%	0,01%	100,00%	13.966	34.602.820	0,040%
Itaú Corredores de Bolsa Ltda.	45.466	99,99%	0,01%	100,00%	45.466	34.602.820	0,131%
Itaú Corredores de seguros Ltda.	36.256	99,99%	0,01%	100,00%	36.256	34.602.820	0,105%
Itaú asesorías Financieras S.A.	6.075	99,99%	0,01%	100,00%	6.075	34.602.820	0,018%
Recaudaciones y Cobranzas Ltda.	2.881	99,99%	0,01%	100,00%	2.881	34.602.820	0,008%
Itaú Holding Colombia S.A.S.	29.054	100,00%	0,00%	100,00%	29.054	34.602.820	0,084%
Itaú Corredor de Seguros Colombia	2.931	94,99%	5,00%	99,99%	2.931	34.602.820	0,008%
Itaú Chile New York Branch	198.487	100,00%	0,00%	100,00%	198.487	34.602.820	0,574%
Banco Itaú Colombia	642.558	94,99%	4,47%	99,46%	639.101	34.602.820	1,847%
Itaú Comisionista Colombia	11.302	2,22%	97,25%	99,47%	11.243	34.602.820	0,032%
Itaú Fiduciaria Colombia S.A.	15.673	0,00%	99,44%	99,44%	15.586	34.602.820	0,045%
Itaú (Panamá) S.A.	87.973	0,00%	99,46%	99,46%	87.500	34.602.820	0,253%
Transbank S.A.	137.956	8,72%	0,00%	8,72%	12.028	34.602.820	0,035%
Combanc S.A.	7.995	9,81%	0,00%	9,81%	784	34.602.820	0,002%
Imerc OTC S.A.	14.617	8,66%	0,00%	8,66%	1.266	34.602.820	0,004%

* Con fecha 18 de mayo de 2023, mediante resolución N° 3465, la CMF autorizó la disolución anticipada de la filial Itaú Securities Services Colombia S.A. Su liquidación se formalizó con fecha 13 de diciembre de 2023.

2.1.1 150 AÑOS DE HISTORIA

NCG 461 2.2 i

Somos el banco privado más antiguo de Chile y nos respaldan más 150 años de historia. Desde la fundación del Banco Concepción en 1871, hemos evolucionado, adaptándonos a los cambios del entorno y teniendo siempre al cliente en el centro.



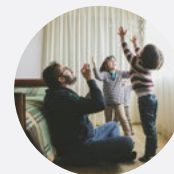
1871
Fundación del Banco de Concepción

1971-1975
Fusión y adquisición de Banco Francés, Banco Italiano y Banco Valdivia

1977
Comienzo de las operaciones de First National Bank of Boston en Chile

1995
Adquisición de Banco Concepción por INFISA (actualmente CorpGroup)

1997
Banco Concepción es renombrado como Corpbanca



1998
Fusión y adquisición de financiera de consumo Corfinsa y Financiera Condell

2002
Oferta pública de acciones (IPO) local

2003
Programa de ADR en NYSE

2006
Fusión de Bank of America y Bank Boston en EE. UU.



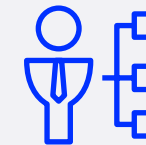
2007
SBIF autoriza compra de Bank Boston por parte de Banco Itaú Chile

2011
Adquisición de sucursales de HSBC Bank Chile y de Munita, Cruzat y Claro (MCC)



2012
Adquisición de Banco Santander Colombia

2013
Adquisición de Helm Bank en Colombia



2016
Fusión entre Banco Itaú Chile y Corpbanca, renombrado a Itaú Corpbanca

2017
Transición

- Migración y segmentación de los clientes minoristas.

- Despliegue inicial de iniciativas digitales.
- Introducción de la marca Itaú en Colombia.

2018
Construcción

- Foco en satisfacción de clientes.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional.

2019
Consolidación

- Continuar profundizando el modelo de gestión de Itaú.
- Avanzar en el proceso de digitalización
- Foco en satisfacción de clientes.

2020
Gestión de crisis y Planificación

- Gestión de la crisis COVID-19.
- Planificación estratégica para construir el banco del futuro.

- Implementación del plan de transformación en Chile.

2021-2023
Transformación

- Inicio de la transformación en Colombia.
- Creación e implementación de la nueva Cultura itubers.



itaú

2023

- Renombrado a Itaú Chile

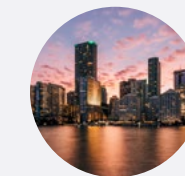
- El 10 de abril se aprueba la reforma que cambia el nombre del banco a "Banco Itaú Chile", con el cambio del NemoTécnico del banco a "ITAUCL" de la Bolsa de Comercio de Santiago.

- El 8 de julio se informa la publicación del aviso de resultado de la OPA lanzada por ITB Holding Brasil Participações Ltda. sobre las acciones emitidas por Banco Itaú Chile que no eran de propiedad del Grupo Itaú Unibanco.

- El 30 de octubre se da a conocer la decisión del banco de iniciar el proceso para poner término al programa de American Depositary Shares de New York Stock Exchange en EE. UU.

2024

- Cancelación del registro y término del programa de los American Depositary Shares de New York Stock Exchange en EE. UU., emitidos por el Banco ante la Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de América y la terminación de las obligaciones de reporte del banco ante dicha entidad.



itaú

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

2.1.1 ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN

NGC 461 2.1 i, ii, iii, iv

Nos estamos transformando en un banco simple, ágil, eficiente y disruptivo. Nuestros cambios, tanto de procesos como de cultura, tienen como objetivo entregar las mejores soluciones a nuestros clientes.

Los últimos años reforzamos nuestra estrategia de negocio desde el desarrollo de una cultura transformadora, y en 2023 impulsamos la nueva cultura itubers – lanzada en 2022 – cuyos valores definen nuestra forma de ser y actuar, apalancando el negocio desde el foco en las personas.

Misión

Entregar soluciones financieras integrales, que respondan a las necesidades de las personas y las empresas, para conseguir resultados sustentables.

Visión

Ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de clientes.

Propósito

Estimular el poder de transformación de las personas.

Nuestros valores

la ética es innegociable

queremos diversidad e inclusión

Ser ituber es ser tan diverso como nuestros clientes.
Ser ituber es estar abierto a diferentes puntos de vista.
Ser ituber es ser uno mismo y expresarse de forma transparente.

trabajamos para el cliente

Reconocemos que no sabemos todo

» Ser ituber es mirar hacia afuera y aprender todo el tiempo.
» Ser ituber es probar, errar, aprender y mejorar.
» Ser ituber es usar los datos intensamente para aprender y tomar las mejores decisiones.

nos mueve el resultado

» Ser ituber es hacer todo para encantar al cliente.
» Ser ituber es innovar a partir de las necesidades del cliente.
» Ser ituber es hacerlo simple, siempre.

avanzamos juntos

» Ser ituber es confiar y saber trabajar con autonomía.
» Ser ituber es ayudar y pedir ayuda.
» Ser ituber es ser un solo Itaú.

» Ser ituber es ser ambiciosos en los objetivos y eficiente en la ejecución.
» Ser ituber es buscar siempre el crecimiento sostenible.
» Ser ituber es generar impacto en la sociedad.



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

ESTRATEGIA DE NEGOCIO

NCG 461 4.2 i, ii

Generamos valor a la sociedad a través de la movilización de capital. Actuamos como intermediarios bancarios y financieros, captando fondos en el mercado y trasladándolos a nuestros clientes en forma de préstamos e inversiones, asignando tipos de interés que remuneran los riesgos del negocio y a nuestros proveedores de capital. Desde el último trimestre del 2021, nuestra estrategia de negocio se basa en 5 pilares que dan forma a nuestro proceso de transformación en un banco líder en desempeño sustentable y satisfacción de clientes.

Centralidad en el cliente



Los clientes están en el centro de todo lo que hacemos.

Simple y digital



Aplicación y sitio web líderes de la industria, así como presencia pionera en redes sociales.

Disrupción



A través de productos y canales innovadores.

Organización Innovadora y Cultura



Desarrollo continuo de productos y funcionalidades.

Resultados Sustentables



Fortalecer los resultados del banco y sus iniciativas de sustentabilidad, asegurando un desarrollo seguro la cultura global de su gestión.



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

2.2 Estrategia de sustentabilidad

NCG 461 3.1 ii, iii, 4.2.i, ii, iii

En Itaú entendemos la sustentabilidad como la capacidad de mantener en forma sostenible los recursos y relaciones, generando valor para todos los grupos de interés y haciéndonos cargo de nuestras dependencias e impactos a corto, mediano y largo plazo. Por lo mismo, incorporamos la sustentabilidad como una parte central de nuestro modelo de negocio y quehacer diario.

En 2023 definimos una nueva estrategia de sustentabilidad para los próximos tres años. Esto complementa el trabajo realizado desde 2022, a partir de la renovación de políticas ASG, la nueva gerencia de sustentabilidad y el nuevo modelo de gobernanza y supervisión a través de la Comisión Superior de Sustentabilidad y Diversidad, donde el gerente general y sus reportes directos supervisan las decisiones estratégicas en asuntos ambientales, sociales y de gobernanza.

PILARES ESTRATÉGICOS DE SUSTENTABILIDAD

En temas ASG, definimos tres objetivos prioritarios enfocados en crear valor para nuestros grupos de interés e inversionistas y cultivar una cultura sustentable. Estos tres ejes se componen de respectivas dimensiones:

1. **Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones netas en 2050**
 - a. Productos y servicios con enfoque de sustentabilidad.
 - b. Transición hacia una economía baja en carbono.
2. **Fomentar una cultura diversa e inclusiva**
 - a. Cultura organizacional y clima laboral.
 - b. Diversidad, equidad e inclusión.
3. **Lograr un impacto positivo en la sociedad.**
 - a. Inclusión financiera.
 - b. Promoción y apoyo del desarrollo social.
 - c. Educación financiera.

Todo lo anterior, se apalanca en una gobernanza y ética en las relaciones y los negocios que se compone de un adecuado gobierno corporativo, que emana desde el Directorio y permea a todos los niveles de la organización considerando además la ciberseguridad, gestión de riesgos, privacidad de datos y otros ámbitos atingentes a una conducta ética en todas nuestras relaciones y negocios.

A partir de estos elementos definimos tres ejes que nos distinguen y que se enfocan en aportar valor social, promover las finanzas sostenibles y profundizar nuestra cultura itubers. Para cada uno de estos ejes se definieron sponsors y líneas de acción específicas para llevar a la práctica esta estrategia.



Al centro de la estrategia se encuentra nuestro propósito de estimular el poder de transformación de las personas, el que nos inspira y moviliza, conjugado con un objetivo clave de nuestro negocio: **ser líderes en desempeño sustentable y satisfacción de clientes.**



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

DIMENSIONES ESTRATÉGICAS

**1** **Gobernanza, ética y seguridad**

Promover un ecosistema financiero con integridad, ética, alineado con la agenda desarrollo sostenible y reforzando la transparencia financiera y no financiera de nuestro negocio, brindando confianza e información de valor a nuestros grupos de interés.

**2** **Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones netas en 2050**

Alineados al compromiso Net Zero, apuntamos a la descarbonización de nuestra operación y cartera a través de financiamientos sustentables, inversiones responsables, emisión de bonos sostenibles y reducción del impacto ambiental (energía, agua y residuos) de nuestras operaciones.

**3** **Fomentar una cultura diversa e inclusiva**

Buscamos ser ambiciosos en los objetivos, eficientes en la ejecución y tan diversos como nuestros clientes. Promovemos la diversidad, equidad e inclusión con miras a un crecimiento sustentable.

**4** **Lograr un impacto positivo en la sociedad**

Como parte de nuestro rol e influencia en las empresas y las personas, buscamos maximizar nuestro impacto positivo a través del fomento de la inclusión y educación financiera. Además, promovemos iniciativas que contribuyan a los desafíos del país para contribuir a una sociedad más equitativa, inclusiva y diversa.

Políticas asociadas[Ver](#)

Nuestra Política de Sustentabilidad integra lineamientos y compromisos éticos, sociales y ambientales que van más allá de las obligaciones legales y regulatorias de Itaú en Chile. Además, es complementada por las siguientes políticas específicas:

Política de Inversiones Responsables

Establece los principios y directrices que guían a Itaú Administradora General de Fondos S.A. en el ámbito de las inversiones responsables.

[Ver](#)**Política de Cambio Climático y Riesgo Socioambiental**

Establece los lineamientos que garanticen al banco y filiales que correspondan, el contar con una estrategia y gobernanza en materias de riesgo socioambiental y climático, desde la perspectiva de las actividades de crédito y de inversiones.

[Ver](#)**Política de Diversidad e Inclusión**

Establece el compromiso de Banco Itaú Chile y sus filiales en Chile con la valoración, promoción de la diversidad y el respeto a las diferencias, así como las responsabilidades de las áreas involucradas en el proceso de gestión.

[Ver](#)**Política de Salud y Seguridad Ocupacional**

Basada en los compromisos y principios a los que Itaú Chile adhiere, esta Política reafirma nuestro compromiso con la seguridad y salud ocupacional de todas las personas que trabajan en el banco, así mismo expresa las directrices, y las instancias de gobernabilidad necesarias para lograr ser el banco líder en el cuidado de las personas.

[Ver](#)**Política de Derechos Humanos**

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

[Ver](#)

2.2.2 GOBERNANZA DE SUSTENTABILIDAD

NCG 461 4.2.iv GRI 2-24

La Comisión Superior de Sustentabilidad y Diversidad es la máxima instancia de gobernanza de la sustentabilidad para el banco y sus filiales nacionales*. Se compone por los integrantes de la Comisión Superior Ejecutiva, o representantes que ellos designen, y se encarga de supervisar y definir los focos estratégicos de sustentabilidad del banco, así como los criterios ambientales, sociales y de gobernanza atinentes, impulsando su integración en el negocio y la cultura organizacional.

La planificación anual del directorio establece la periodicidad en que se rinde cuenta sobre las materias ambientales y sociales. En particular, la gerencia de sustentabilidad es invitada una vez al año a rendir cuentas sobre el desempeño anual de la estrategia de sustentabilidad y los procesos de reportería asociados. Además, anualmente la gerencia de sustentabilidad es invitada al Comité de Auditoría a rendir cuentas sobre los procesos y proyectos de sustentabilidad. Por último, trimestralmente sesiona la Comisión Superior de Sustentabilidad y Diversidad, donde participa el gerente general y sus reportes directos. Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

- Supervisar la implementación de las estrategias y planes ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) atinentes a la gestión de la sustentabilidad del banco, de acuerdo con la normativa nacional vigente, los compromisos voluntariamente adscritos por Banco Itaú Chile, y las mejores prácticas en sustentabilidad del mercado.
- Definir proyectos, planes y metas atinentes a la sustentabilidad en toda la cadena de valor del banco y supervisar el avance de éstos.

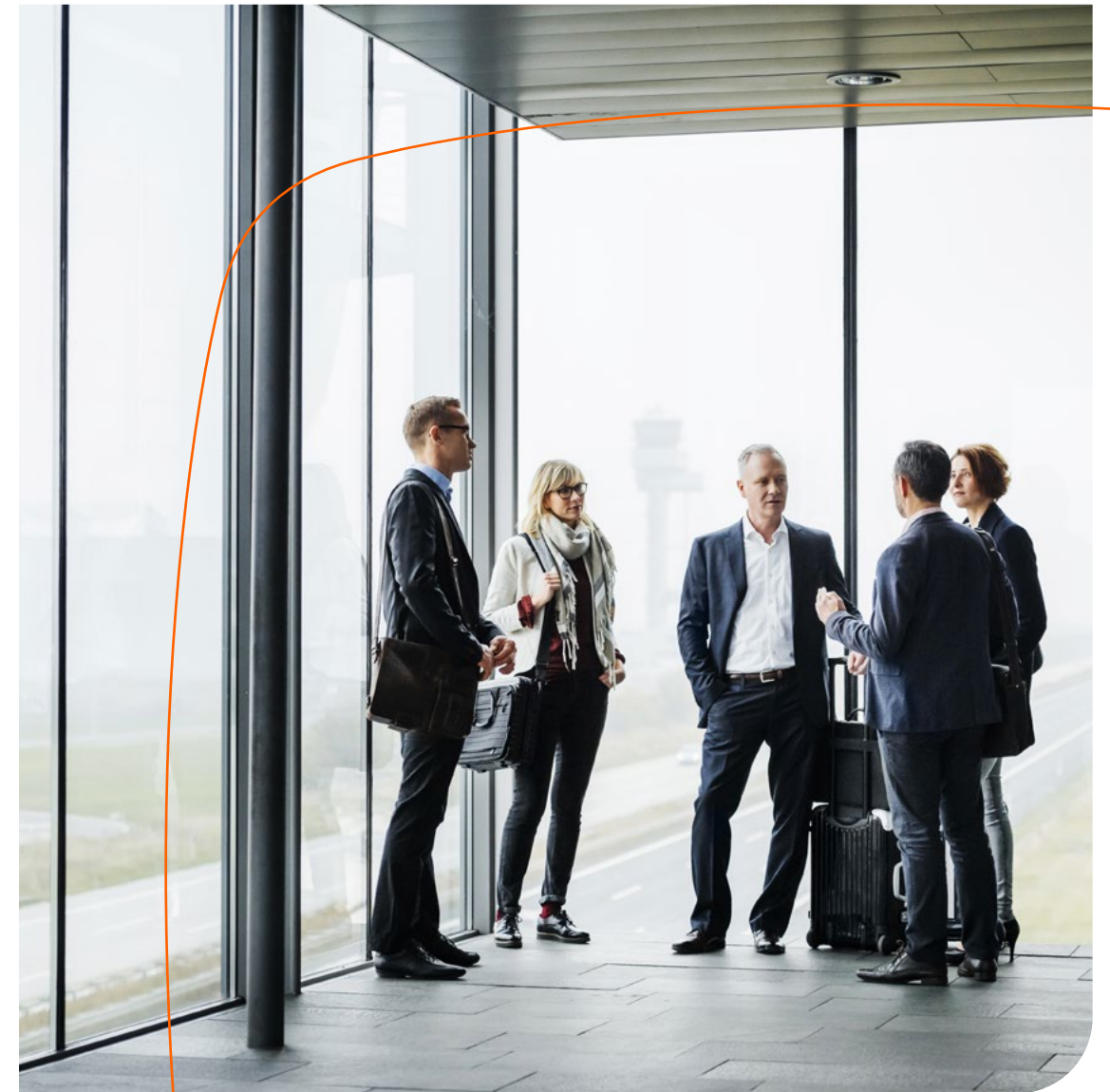
La Gerencia de Sustentabilidad es responsable de liderar la gestión de asuntos ambientales, sociales y de gobernanza atinentes a la sustentabilidad del negocio. Además, se encarga de la reportería no financiera y da respuesta a índices y evaluaciones de inversionistas. Entre sus principales funciones se cuentan:

- Elaborar y actualizar la Política de Sustentabilidad, asesorando a otras áreas y unidades de negocio en la elaboración de planes de acción para mitigar el riesgo

derivado de la no adherencia a esta política y a las políticas relacionadas, así como acompañar la evolución de los planes referidos.

- Coordinar las instancias de gobernanza de sustentabilidad, haciendo parte a las distintas áreas interesadas.
- Involucrar a las áreas pertinentes en la evaluación de la adherencia a compromisos voluntarios y en la respuesta a cuestionarios, índices y encuestas de sustentabilidad y, en caso de ser necesario, someterlos a la aprobación de la Comisión Superior de Sustentabilidad y Diversidad.

Durante 2023 conformamos un grupo de trabajo de Finanzas Sustentables, a fin de empujar nuestro compromiso Net Zero al 2050, la incorporación de financiamientos sustentables y la gestión de riesgos climáticos. La mesa está conformada por profesionales de la Gerencia de Control de Riesgos, Gerencia de Riesgo Crédito, Gerencia de Sustentabilidad y Gerencia Corporativa de Banca Mayorista.



* En nuestra filial de Itaú Colombia, la Comisión Superior de Sustentabilidad y Diversidad supervisa los asuntos ASG y cuenta con la participación de la Gerente de Sustentabilidad e Investor Relations de Itaú Chile.

2.2.3 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

NCG 461 4.2. v

En línea con nuestro enfoque de sustentabilidad, en banco Itaú Chile hemos identificado 12 ODS dentro de los 17 totales, a los que impactamos directamente con nuestra Estrategia 2023-2026.



Dimensión estratégica	Subdimensión	ODS
Gobernanza ética en las relaciones y los negocios	Seguridad de la información	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
	Ciberseguridad y protección de datos personales	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
	Transparencia en la comunicación y los reportes	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
	Aprovisionamiento responsable	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES, 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones netas en 2050	Productos y servicios con enfoque de sustentabilidad	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES, 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
	Transición hacia una economía baja en carbono	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO, 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE, 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA, 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
	Cultura organizacional y clima laboral	5 IGUALDAD DE GÉNERO, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Fomentar una cultura diversa e inclusiva	Diversidad, equidad e inclusión	5 IGUALDAD DE GÉNERO, 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO, 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
	Inclusión Financiera	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Lograr un impacto positivo en la sociedad	Educación financiera	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
	Promoción y Apoyo del Desarrollo Social	1 FIN DE LA POBREZA, 2 HAMBRE CERO, 3 SALUD Y BIENESTAR, 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Nuestros principales grupos de interés son todos aquellos relevantes para el negocio y que pueden ser afectados positiva o negativamente por nuestras operaciones. Con éstos mantenemos una comunicación constante, oportuna y transparente.





2.3 Vínculo con nuestros grupos de interés

Nuestros principales grupos de interés son todos aquellos relevantes para el negocio y que pueden ser afectados positiva o negativamente por nuestras operaciones. Con éstos mantenemos una comunicación constante, oportuna y transparente.



2.3.1 GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS





NCG 461 3.1 vii, 3.7.i, 6.3. GRI 2-29

DESCRIPCIÓN	CANALES DE COMUNICACIÓN	PERIODICIDAD	PRINCIPALES TEMAS
Cientes			
Personas naturales o empresas de todos los tamaños que usan nuestros servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Sucursales físicas y digitales. • Sitio web, App, mailing y redes sociales. • Contact center. • Ejecutivos de cuenta. • Programa Itaú Escucha. • Encuestas de NPS. • Medios de comunicación. 	Permanente 	Satisfacción con el servicio. Privacidad y datos personales. Acceso a servicios financieros.
Colaboradores			
Trabajadores propios del banco y nuestras filiales.	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet. • Reuniones "Entre líderes". • Conexión itubers con gerente general. • Newsletter "Feed itubers". • Pantallas informativas. • Canales de denuncia. • Encuestas "Itú hablas" (eNPS, Cultura y Pulso). • Jefaturas. • Desayunos con gestores (jefaturas). • Reuniones de feedback. • Informativo diario Itaú Negocios para el equipo comercial, agrupado según unidades comerciales. 	Permanente 	Beneficios y calidad de vida. Desarrollo profesional. Reconocimiento. Flexibilidad laboral. Conciliación vida laboral y personal. Programa Entre líderes y conexión itubers.
Proveedores			
Empresas proveedoras de servicios, asesores externos y contratistas.	<ul style="list-style-type: none"> • Mailings. • Encuestas. • Portal proveedores. 	Permanente 	Términos y cláusula de proyectos. Procesos de abastecimiento y cumplimiento de obligaciones.
Accionistas e inversionistas			
Propietarios de acciones (personas o empresas que invierten en el banco para sí o terceros).	<ul style="list-style-type: none"> • Junta de Accionistas. • Reuniones periódicas. • Conferencias telefónicas y roadshow. • Correos electrónicos. • Reportes mensuales, trimestrales y anuales. • Presentaciones ante la Securities and Exchange Commission (SEC). * • Memoria Integrada. • Boletín bursátil diario. • Sitio web Investor Relations. • Encuestas. • Comunicados de prensa. 	Permanente 	Rentabilidad y eficiencia. Administración de riesgos. Inversión a largo plazo. Integridad y transparencia.

* Sólo hasta noviembre de 2023, ya que con fecha 20 de noviembre, Itaú Chile anunció que deslistaba voluntariamente sus American Depositary Shares ("ADS", representados por sus American Depositary Receipts ("ADR")) ante el New York Stock Exchange.

- 1 Bienvenidos
- 2 Perfil
- 3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios
- 4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
- 5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
- 6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva
- 7 Lograr un impacto positivo en la sociedad
- 8 Anexos
- 9 Estados financieros



DESCRIPCIÓN	CANALES DE COMUNICACIÓN	PERIODICIDAD	PRINCIPALES TEMAS
Autoridades regulatorias			
<p>Comisión para el Mercado Financiero (CMF) / Banco Central / Bolsa de Santiago / NYSE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficios. • Casilla del regulador. • Memoria Integrada. • Filings ante la Securities and Exchange Commission (SEC). • Sitio web Investor Relations. 	<p>Permanente</p> 	<p>Cumplimiento regulatorio. Integridad y transparencia. Accountability.</p>
Gremios			
<p>Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Integrada Anual. • Participación en Comités. • Reuniones programadas. • Conferencias telefónicas. 	<p>Permanente</p> 	<p>Generación de alianzas. Adaptación regulatoria temprana. Identificación de riesgos y oportunidades.</p>
Medios de comunicación			
<p>Prensa / radios / televisoras / medios digitales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria integrada. • Programa "press training". • Sitio web. • Sitio web Investor Relations. • Redes sociales. • Comunicados de prensa. • Videoconferencias. • Entrevistas y columnas. • Contactos con punto focal vía teléfono. 	<p>Permanente</p> 	<p>Actualidad económica. Contribución a la sociedad.</p>
Sociedad			
<p>Ciudadanía en general, empresas y personas no clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sucursales. • Memoria Integrada. • Medios de comunicación. • Acciones de marketing. • Redes sociales. 	<p>Anual</p> 	<p>Impacto positivo en la sociedad. Inclusión financiera. Reducción de la huella de carbono.</p>

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

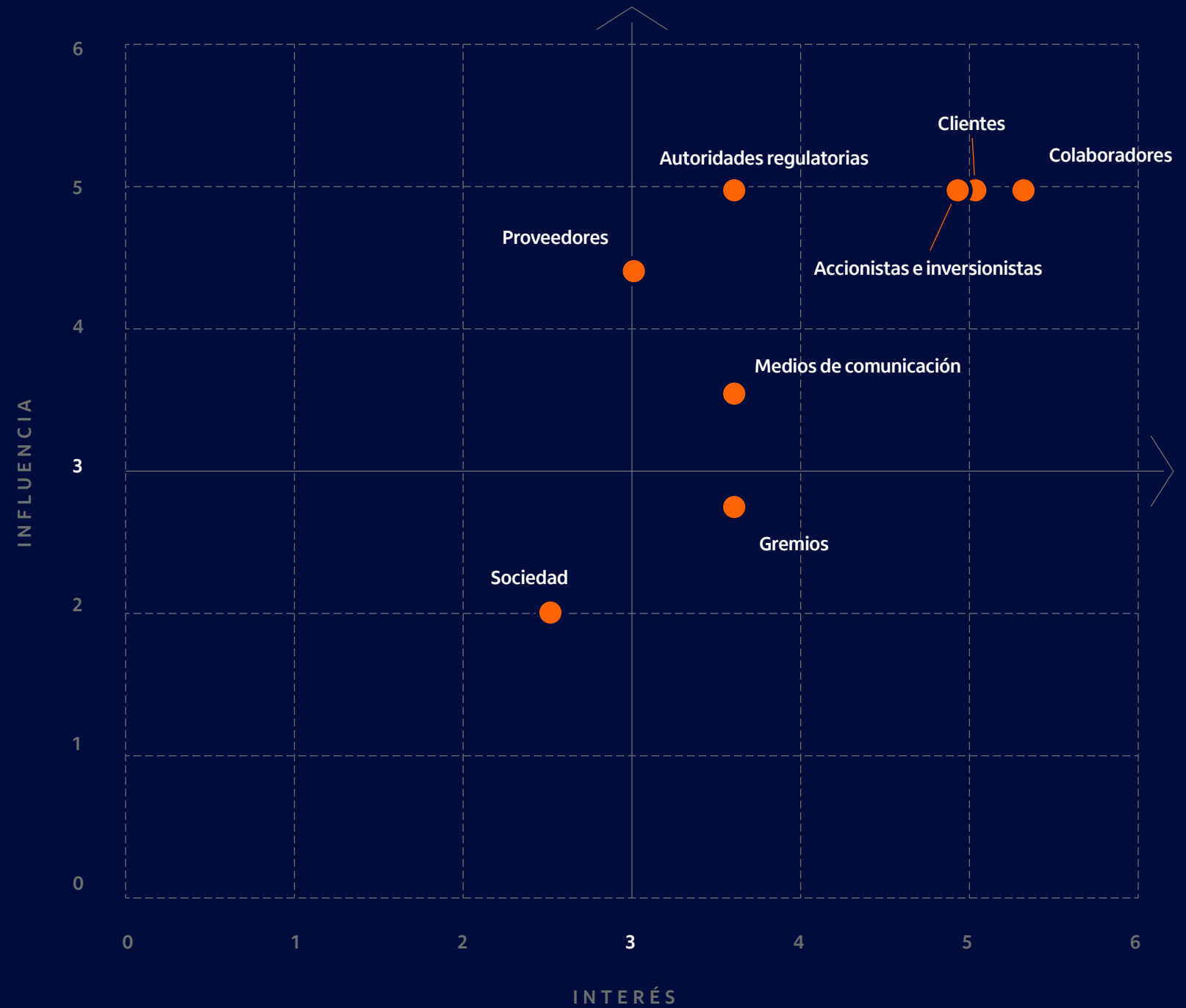
7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

Durante 2023 se realizó un ejercicio de priorización de nuestros grupos de interés, considerando aquellos esenciales para la continuidad del negocio, el cumplimiento regulatorio y nuestro posicionamiento de la marca.



2.3.2 MEMBRESÍAS Y ALIANZAS

NCG 461 6.3.ii GRI 2-23, 2-28

Para aportar al desarrollo sostenible e influir positivamente en la sociedad, nos hemos asociado con diversas organizaciones para la transferencia de conocimientos y para compartir buenas prácticas.

Somos adherentes:



Pacto Global Chile



Women Economic Forum (WEF Chile)

Somos miembros:



Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (ABIF)



Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE).



Chile Green Building Council (Chile GBC).



Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AMCHAM).



Cámara de Comercio Chileno-Brasileña.

Somos signatarios:



Principios del Ecuador



Task Force on Climate Related Financial Disclosure

2.3.3 Compromiso con los Derechos Humanos y adhesión al Pacto Global

NCG 461 2.1 v. GRI 2-23

En Itaú Chile adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y desarrollamos acciones alineadas a sus diez principios, reportando anualmente nuestros avances en el respeto por los Derechos Humanos, derechos laborales, protección del medioambiente y la anticorrupción. Anualmente comunicamos nuestro progreso (CoP) a través de la memoria integrada anual y desde el año 2022, a través de la plataforma online que Pacto Global dispuso para ello.

Los compromisos asociados a Pacto Global, así como otros relacionados, aplican a todas las filiales nacionales e internacionales de Itaú Chile y a todas nuestras relaciones de interés comercial, tanto con proveedores como con clientes. Además, como parte de la responsabilidad 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).

En marzo del 2023 nos convertimos en el 1er banco privado en firmar los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs por sus siglas en inglés) de ONU Mujeres. Buscamos incorporar las mejores prácticas para impulsar la equidad de género en el banco, el mercado y la sociedad. WEPs ofrece una plataforma de orientación para ayudar a las empresas a desarrollar prácticas que eliminen la discriminación y la violencia contra las mujeres, promoviendo la igualdad de oportunidades.



NCG 461 4.2 vi

Como parte de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, 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 y tenemos un compromiso con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo. Contamos con una Política de Derechos Humanos, y cada tres años realizamos una debida diligencia donde medimos nuestros riesgos e impactos en esta materia, siendo 2024 el año en que la realizaremos nuevamente.

METODOLOGÍA APLICADA



1

Identificación y categorización de derechos humanos potencialmente afectados

Tomamos como base los 32 derechos humanos incluidos en los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos, identificando los puntos posiblemente afectados por nuestras actividades.

Gracias a ello logramos descartar distintos derechos debido a la nula influencia que tenemos sobre éstos, quedándonos con una lista de 22 derechos humanos sobre los que sí tenemos impacto. Los mismos los agrupamos en ocho categorías para facilitar la continuidad del proyecto.



2

Descripción de potenciales derechos humanos afectados y sus riesgos

Identificamos los posibles y diversos riesgos asociados a cada una de las ocho categorías establecidas en la primera etapa, definiendo también los grupos de interés a los cuales estos riesgos podrían afectar, tales como clientes, colaboradores, proveedores, y comunidades.



3

Evaluación de los impactos según gravedad y prioridad

Trabajamos en el levantamiento de documentos y realizamos un proceso acotado de consulta interna con áreas clave donde evaluamos los riesgos e impactos negativos potenciales en base a dos dimensiones: gravedad y prioridad.

Los inputs de gravedad y prioridad detectados los sistematizamos en una escala numérica para generar una matriz donde los ordenamos por categorías de posibles riesgos para cada grupo de interés.



4

Análisis de procesos de gestión y brechas

A través de la revisión documental y entrevistas realizadas a informantes de áreas internas seleccionadas, analizamos y evaluamos nuestras políticas, sistemas y prácticas puestas en marcha para mitigar riesgos asociados a derechos humanos.

Con esta práctica constatamos el nivel con el que manejamos los riesgos de derechos humanos, además de las brechas y posibilidades de mejora dentro de nuestra gestión.

Nuestra Política de Derechos Humanos aplica a nuestro negocio y las relaciones con los grupos de interés internos y externos, es decir, **colaboradores, proveedores, clientes y la comunidad, 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 también difundir buenas prácticas.**



Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

Capítulo 03

3.1 ACCIONISTAS Y PROPIEDAD

3.2 DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN

3.3 ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

3.4 GESTIÓN DE RIESGOS

3.5 CONTEXTO MACROECONÓMICO INTERNACIONAL Y LOCAL

3.6 CONDUCTA TRIBUTARIA Y ESTRATEGIA FISCAL

3.7 NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

3.8 RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

3.1 Accionistas y propiedad

NCG 461 2.3 i, ii, ix, x, xi

A diciembre de 2023, nuestro capital social está dividido en 216.347.305 acciones de serie única, nominativas y ordinarias, esto es, sin privilegios ni preferencias de ningún tipo. Por tanto, en las juntas de accionistas, cada accionista dispondrá de un voto por cada acción que posea o represente.

En nuestra junta extraordinaria de accionistas celebrada el 19 de enero de 2023, se aprobaron diversas modificaciones a nuestros estatutos sociales, entre ellas la disminución del número de acciones en que se divide el capital social del Banco en la proporción de 4.500 acciones por cada nueva acción (el "Reverse Stock Split"). Esta modificación de estatutos fue aprobada por la CMF el 28 de marzo de 2023 y el Reverse Stock Split se completó el 26 de mayo de 2023. Al 30 de septiembre de 2023, teníamos 216.347.305 acciones ordinarias emitidas, de las cuales (i) 216.340.749 acciones ordinarias las que fueron totalmente suscritas y pagadas, y (ii) 6.556 acciones comunes serán formalmente canceladas en una junta extraordinaria de accionistas que fue convocada por el directorio del Banco inmediatamente después de la próxima junta ordinaria de accionistas del Banco a celebrarse el 25 de abril de 2024,

conforme a los términos acordados bajo el Reverse Stock Split.

Al 31 de diciembre de 2023, contamos con 5.380 accionistas registrados. La mayor parte de la participación accionaria de Itaú Chile es de propiedad, directa e indirecta, de su controlador Itaú Unibanco Holding S.A. (67,42%).

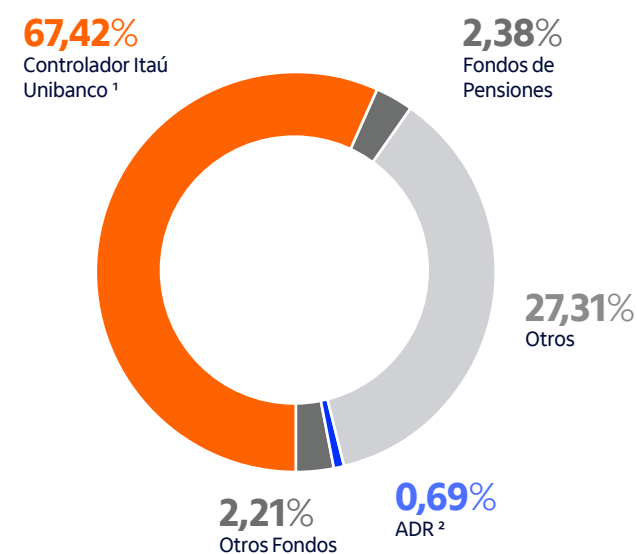
Distribución de la participación de accionistas minoritarios

El restante 32,58% de las acciones de Itaú Chile era de propiedad de accionistas minoritarios, siendo los principales los Fondos de Pensiones locales que tienen un 2,38% de participación; otros fondos locales (de inversión o mutuos) que tienen en conjunto un 2,21% de participación; 0,77% de las acciones eran representadas por ADRs emitidos en Estados Unidos; y el restante 27,31% era de otros accionistas, incluyendo corredores de bolsa (18,24%); inversionistas institucionales extranjeros (5,52%); otros institucionales locales (2,42%) y otros accionistas minoritarios (1,13%).

PARTICIPACIÓN ACCIONARIA



ACCIONISTAS MINORITARIOS



1 Incluye 26.759.736 acciones de propiedad de ITB Holding Brasil Participações Ltda. bajo custodia de Itaú Corredores de Bolsa Ltda. y 184.883 acciones de propiedad de ITB Holding Brasil Participações Ltda. representadas por ADR bajo custodia de The Bank of New York Mellon.

2 Excluye 184.883 acciones de propiedad de ITB Holding Brasil Participações Ltda. representadas por ADR bajo custodia de The Bank of New York Mellon. El porcentaje de ADRs incluyendo los ADRs que son de propiedad de ITB Holding Brasil Participações Ltda. es de 0,77%.

Participación accionaria

NCG 461 2.3, iii, iv, v

Del total de accionistas distintos al controlador, no contamos con personas naturales o jurídicas que concentren más del 10% de la propiedad por sí solas o mediante acuerdos de actuación conjunta. No obstante, contamos con un inversionista que puede designar un miembro del directorio con derecho a voto y cuenta con un 1,38% de la propiedad*. Esto corresponde a la Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A. RUT N° 99.012.000-5. Para más información, consultar nuestra [página web de relaciones con inversionistas](#).

A la fecha, los miembros del controlador no cuentan con un acuerdo de actuación conjunta formalizado, y por lo tanto no se considera ningún tipo de limitaciones a la libre disposición de las acciones.

* Corresponde a "Cia de seguros de vida consorcio nacional de seguros S.A.", Rut 99.012.000-5, que cuenta con 2.981.436 acciones.

Dividendos

NCG 461 2.3, xiii, xiv

El reparto de dividendos es un elemento clave para asegurar una adecuada distribución de las utilidades del banco a sus accionistas conforme lo previsto en la Ley de Sociedades Anónimas y en la Ley General de Bancos y, al mismo tiempo, mantener una base de financiamiento con recursos propios conducente a un nivel de capital y solvencia acorde a las regulaciones pertinentes y a las expectativas de desempeño y negocios de la entidad.

Según la Ley de Sociedades Anónimas de Chile, las sociedades anónimas abiertas deben distribuir al menos el 30% de sus utilidades cada año, a menos que el consentimiento unánime de nuestros accionistas acuerde lo contrario.

En el caso de cualquier pérdida de capital o de la reserva legal, no se pueden distribuir dividendos siempre y cuando dicha pérdida no se recupere de las ganancias o de otra manera. No se pueden distribuir dividendos por encima del mínimo legal si al hacerlo resultara en que el banco exceda su relación de endeudamiento o sus límites de crédito.

Además, nuestra Política de Lineamientos del Directorio para la Propuesta de Dividendos, regida por la norma vigente de dividendos dispuesta en la Ley de Sociedades Anónimas y la Ley General de Bancos, señala que los dividendos se pagarán exclusivamente de las utilidades líquidas del ejercicio, después de absorber las pérdidas acumuladas, en caso de que las hubiera.

Para la definición de la propuesta del Directorio para el reparto de dividendos que corresponde a cada ejercicio, con arreglo a lo previsto en el artículo 56 de la Ley General de Bancos, se tienen en consideración, entre otras variables, (i) las restricciones legales o regulatorias ligadas al nivel de cumplimiento de los requisitos mínimos de capital; (ii) requisitos mínimos de reparto de dividendos establecidos por la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas; (iii) nivel de cumplimiento del objetivo interno de capital; y (iv) expectativas de desempeño financiero.

Para efectos de los requerimientos de capital, los dividendos del año 2023 se provisionaron al 30%.

El monto efectivo de los dividendos dependerá, entre otros factores, de nuestro nivel actual de ganancias, requisitos de capital y de reserva legal, así como de las condiciones del mercado, y no se puede garantizar el monto ni el calendario de futuros dividendos. A este respecto, con fecha 28 de febrero de 2024 se emitió Hecho Esencial informando la aprobación del Directorio de Banco Itaú Chile en cuanto a proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas la distribución del 30% de las utilidades del ejercicio 2023, y que corresponde a la cantidad de \$106.466.050.151, como dividendo a los accionistas, entre el total de las 216.340.749 acciones en circulación válidamente emitidas del Banco y que, por tanto, en caso de

aprobarse en los términos indicados, correspondería distribuir un dividendo de \$492,122037309763 por acción. Asimismo, se propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas que el 70% restante de las utilidades sean retenidas.

Pago de dividendos

NCG 461 2.3, xii

Con relación a los dividendos distribuidos en los años 2022 y 2023, estos son definitivos y corresponden a un porcentaje de las utilidades obtenidas en los ejercicios de 2021 y 2022, respectivamente. Respecto a los dividendos repartidos, a continuación, se presenta el monto pagado por concepto de dividendos definitivos:

Cargo al año fiscal	Período	Utilidad del ejercicio	Distribuido	Utilidad Distribuida	Dividendo por Acción	Total acciones
		(MM\$)	(%)	(MM\$)	(\$)	
2022	2023	433.744	30	130.123	0,1336629158920	973.517.871.202
2021	2022	277.806	30	83.342	0,0856089775	973.517.871.202
2020	2021	-925.479	0	0	0,0000000000	512.406.760.091
2019	2020	127.065	100	127.065	0,2479770771	512.406.760.091
2018	2019	172.047	30	51.614	0,100728627	512.406.760.091



3.1.1 RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

NCG 461 3.7 i, ii

A través de nuestra gerencia de relaciones con inversionistas y gerencia de sustentabilidad, procuramos brindar información valiosa y actualizada a fin de procurar el entendimiento actualizado de nuestro negocio, nuestros riesgos, situación financiera, económica o legal y los negocios públicamente conocidos.

La gerencia de relaciones con inversionistas es responsable de proveer información de calidad, actualizada, simétrica y oportuna a los inversionistas y otros grupos de interés del banco, y puede ser contactada presencialmente en la Casa Matriz Banco Itaú Chile, ubicada en Avenida Presidente Riesco 5537, Las Condes, Santiago de Chile, o por medios remotos, vía electrónica contactando a Claudia Labbé Montevecchi, gerente de relación con inversionistas y sustentabilidad, al email ir@itau.cl.

En el [sitio web](#) de relaciones con inversionistas se pueden suscribir alertas de correo electrónico, para recibir información sobre comunicados de prensa, eventos corporativos, reportes anuales, presentaciones financieras y temas ASG, además de información actualizada sobre el precio de cierre de nuestra acción.

Transacciones en bolsa

NCG 461 2.3 xv

Las acciones de Itaú Chile cotizan en la Bolsa de Santiago de Chile y en la Bolsa Electrónica de Chile. Hasta el 20 de noviembre de 2023, los certificados representativos de acciones del banco o "ADS" (American Depositary Shares), instrumento financiero que permite ofrecer acciones de empresas no estadounidenses a los inversionistas de Estados Unidos, cotizaban en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange - NYSE). En octubre de 2023, mediante un hecho esencial informado a la CMF y a la SEC, banco Itaú Chile señaló su decisión de poner término a su programa de ADS, y notificó a la NYSE sobre la intención de deslistar voluntariamente dichos valores de su mercado, en consideración principalmente a que (i) aproximadamente un 0,97% del total de acciones del Banco componían el programa de ADS; (ii) la liquidez bursátil del programa representaba aproximadamente un 2,1% de la liquidez total de las acciones del Banco; y (iii) a la búsqueda de reducir sus costos operacionales.

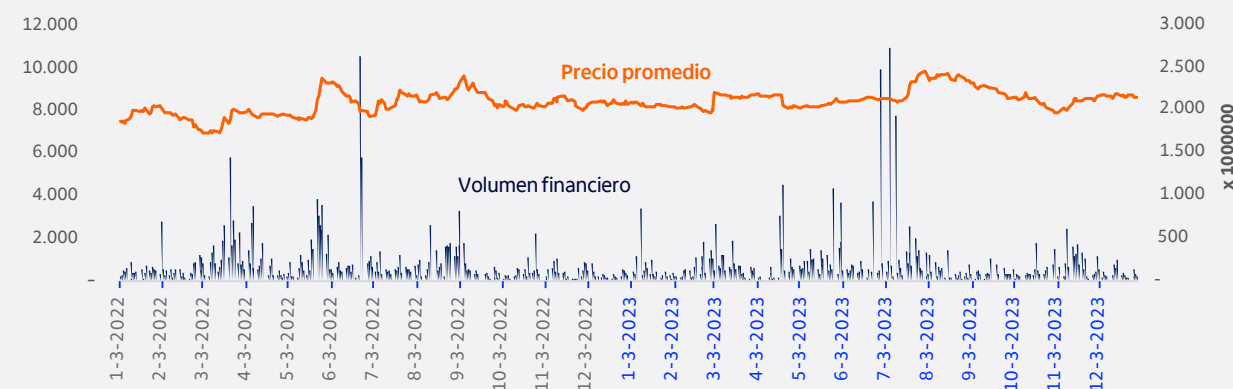
El 8 de noviembre de 2023, el Bank of New York Mellon, como depositario, notificó a los tenedores de nuestras ADS que nuestro programa de American Depositary Shares finalizaría el 5 de febrero de 2024, con el término del Deposit Agreement bajo el cual se emitieron los ADS. El 20 de noviembre de 2023, la exclusión voluntaria de nuestras

ADS de la NYSE entró en vigor y presentamos el Formulario 15F ante la SEC para suspender nuestras obligaciones de presentación de informes según la sección 13(a) y la sección 15(d) de la Exchange Act, con respecto a nuestros ADS. La cancelación del registro de los ADS bajo la Exchange Act entró en vigencia 90 días después de la presentación del Formulario 15F ante la SEC, situación que ocurrió el 18 de febrero de 2024, y que fue informada en calidad de hecho esencial.

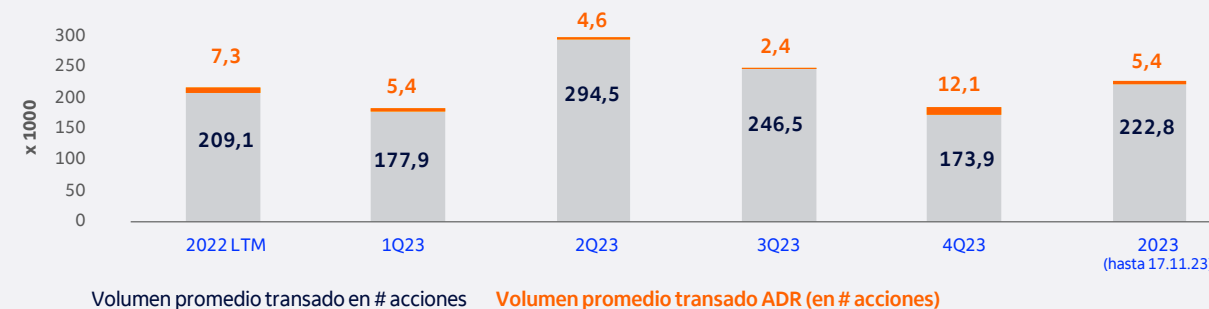


La gerencia de relaciones con inversionistas es responsable de proveer información de calidad, actualizada, simétrica y oportuna a los inversionistas y otros grupos de interés del banco.

Evolución Precio y Volumen Acción Local
2022 a 2023; CLP



Volumen promedio diario de transacciones
(# de acciones)



Cotización de acciones

NCG 461 2.3 xvi

ITAUCL CI EQUITY - ACCIÓN LOCAL *

	Precio CLP		Presencia Bursátil	Montos transados
	Precio Promedio	Precio Cierre	Volumen promedio transado en # acciones	Volumen promedio transado en monto financiero - CLP
2022 LTM	8.184,06	8.415,00	209.100	1.976.143.172
1Q23	8.337,02	8.815,50	177.921	1.607.254.836
2Q23	8.412,69	8.600,00	294.473	2.603.788.769
3Q23	9.169,31	8.571,80	246.527	2.202.385.241
4Q23	8.486,49	8.580,00	173.930	1.462.236.305
2023 LTM	8.598,62	8.580,00	222.861	1.966.565.457

Fuente: Bloomberg.

* Precios y volúmenes históricos ajustados a la ratio del Reverse Stock Split materializado el día 26.05.2023 (4500:1 acciones).

TCL CI EQUITY - ADR *

	Precio USD		Presencia Bursátil	Montos transados
	Precio Promedio	Precio Cierre	Volumen promedio transado en # ADR	Volumen promedio transado en monto financiero - USD
2022 LTM	3,16	3,46	21.821	69.288
1Q23	3,40	3,60	16.320	56.616
2Q23	3,48	3,50	13.817	48.296
3Q23	3,59	3,16	7.251	26.959
4Q23	3,02	3,04	36.400	111.377
2023 (hasta 17.11.23)	3,42	3,04	16.213	54.510

Fuente: Bloomberg.

* El delisting de los ADR del mercado de NYSE se hizo efectivo con fecha 20.11.2023. Los cálculos de promedios transados para fines de promedios y cierres del año 2023 y del 4Q2023 consideran las transacciones hasta el 17.11.2023.



Mejora continua en la entrega de información

NCG 461 3.7 ii, iv

Hemos desarrollado un procedimiento que permite detectar e implementar eventuales mejoras en los procesos de elaboración y difusión de las revelaciones que realizamos al mercado.

En 2023, contratamos servicios de expertos externos, quienes evaluaron la completitud con la que se informan al mercado los asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo reportados en la Memoria Integrada, de acuerdo con los requerimientos de la Norma de Carácter General 461 de la Comisión para el Mercado Financiero.

Evaluamos la calidad de nuestras comunicaciones online de los estados financieros, la actualización y seguimiento de los eventos corporativos financieros, el manejo y gestión de crisis, entre otros temas. El resultado nos permite detectar brechas y mejorar año a año en la elaboración y difusión de las revelaciones que realizamos al mercado.

Durante 2023, el equipo de Relaciones con Inversionistas fue destacado obteniendo la 6° posición en Relaciones con Inversionistas en Chile, el ranking ALAS20 del año 2023. La iniciativa – única a nivel hispanoamericano – evalúa, califica y reconoce la excelencia en la divulgación pública de información sobre práctica de desarrollo sustentable, gobierno corporativo e inversiones responsables en Brasil, Chile, Colombia, México, España y Perú.

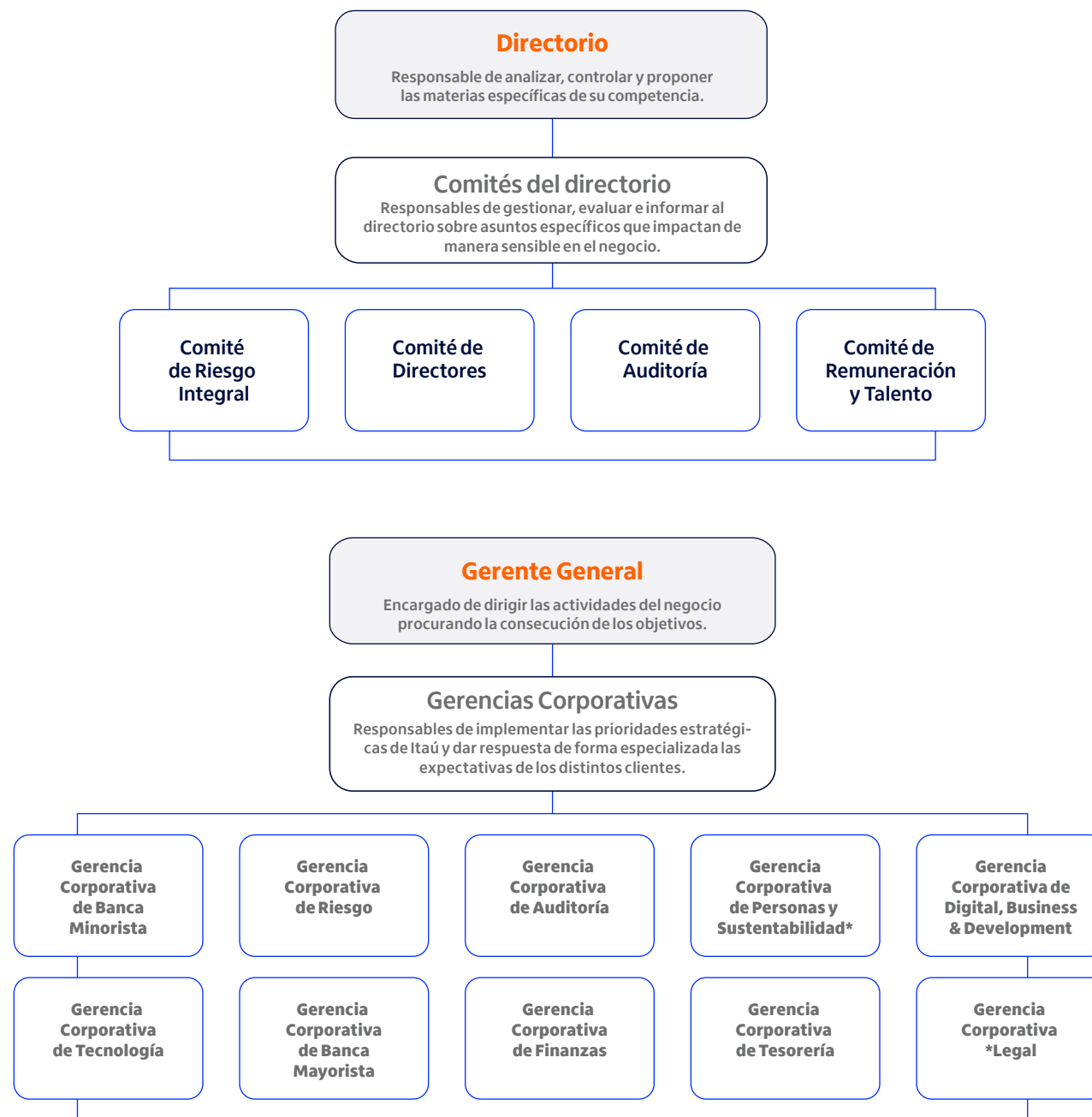


De acuerdo a la normativa aplicable, banco Itaú Chile pone a disposición con la debida antelación los documentos fundamentales de cada una de las materias que se someten a decisión de los accionistas en Junta de Accionistas, incluyendo en caso de elección de directores la información relativa a su experiencia y trayectoria.



Hemos puesto a disposición de los accionistas un sistema que les permite participar y ejercer su derecho a voto por medios remotos, en la misma oportunidad que el resto de los accionistas que están físicamente representados en la junta.

NCG 461 3.1 xi



Puede encontrar más descripción sobre los Comités del Directorio, sus miembros y funciones en pág. 48 de esta memoria.

3.2 Directorio y administración

Contamos con diversas instancias institucionales para fortalecer la toma de decisiones, adoptar las mejores prácticas de gobierno corporativo y supervisar los temas económicos, ambientales y sociales (ASG), junto con llevar una adecuada identificación y gestión de los riesgos.

3.2.1 ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

NCG 461 3.2 vi, vii 3.3 vii / GRI 2-9, 2-12, 2-13

El máximo órgano de administración es el directorio, cuyos miembros son propuestos, designados y seleccionados por nuestros accionistas, en la Junta Ordinaria de Accionistas. Ellos nominan libremente a sus candidatos, considerando aspectos como la experiencia profesional, diversidad de conocimientos y trayectoria en la industria, considerando la legislación vigente y las normativas internas de Itaú Chile, tales como los estatutos y Política de Gobierno Corporativo.

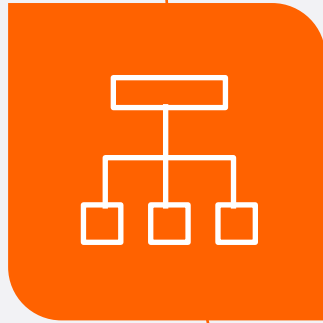
Banco Itaú Chile cuenta con cuatro Comités de apoyo al Directorio, constituidos por directores, altos ejecutivos y/o asesores externos cuyos integrantes son designados por el Directorio. Los distintos Comités tienen la misión de fortalecer la autorregulación del banco y demás entidades en el ámbito de su competencia y mejorar la eficiencia en el desempeño del Directorio al incorporar una mayor fiscalización en las actividades que realiza la administración. Responden y reportan su actividad al Directorio.

Adicionalmente, el directorio se reúne una vez al año con la Unidad de Auditoría Interna del banco, particularmente para revisar el plan anual.

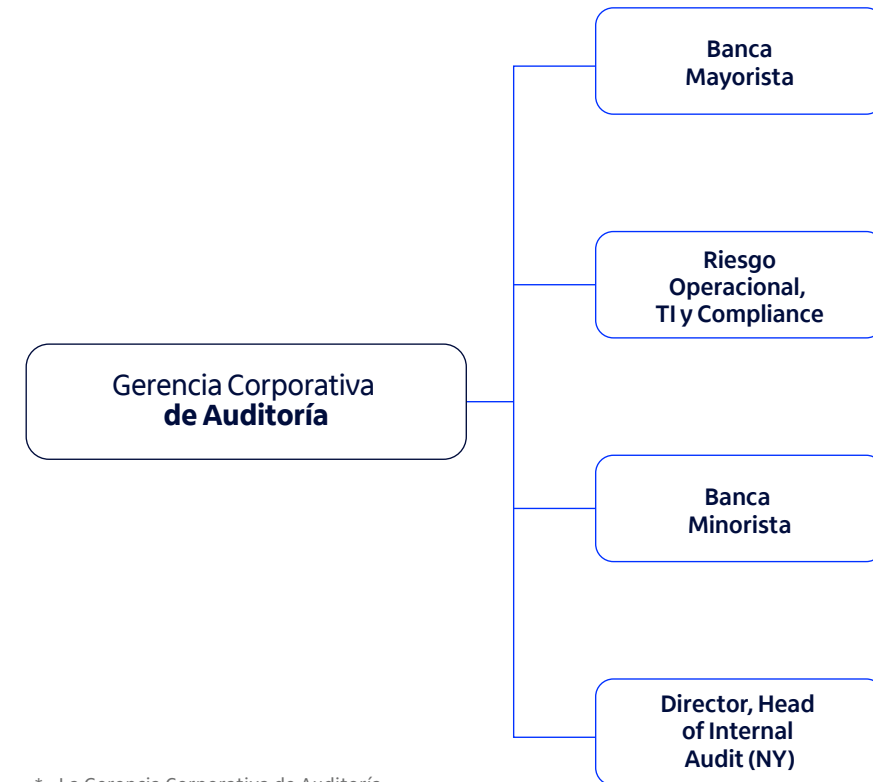
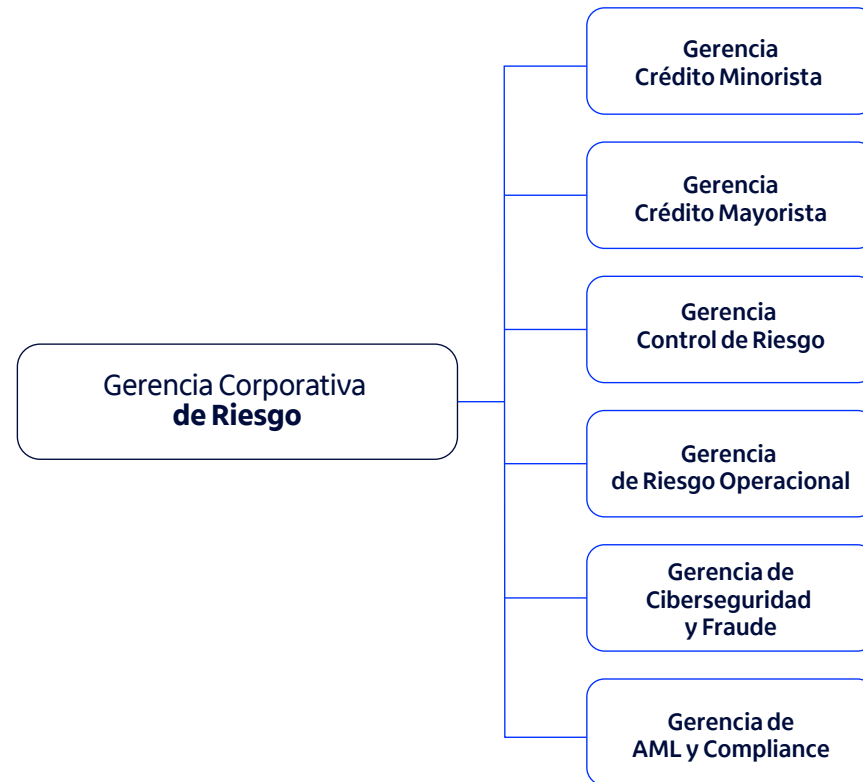
La Gerencia Corporativa Legal mantiene entre sus funciones la gestión de asuntos corporativos y medios de prensa a través de la subgerencia de asuntos corporativos. La Gerencia Corporativa de Finanzas mantiene entre sus funciones la Gerencia de Planificación la que brinda información de valor a los inversionistas a través del área de Relaciones con Inversionistas.

La Gerencia de Personas y Sustentabilidad, es la encargada de liderar y coordinar los asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo atinentes, así como también de la reportabilidad del banco a través de la Memoria Integrada y la respuesta a índices y ratings ASG.

- 1 Bienvenidos
- 2 Perfil
- 3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**
- 4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
- 5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
- 6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva
- 7 Lograr un impacto positivo en la sociedad
- 8 Anexos
- 9 Estados financieros



Respecto a la gestión de riesgos, las unidades encargadas del manejo y mitigación del riesgo, así como del control interno, son principalmente la Gerencia Corporativa de Riesgos y la Gerencia Corporativa de Auditoría *, que desarrollan sus actividades a través de la siguiente estructura de administración gerencial:



* La Gerencia Corporativa de Auditoría reporta directamente al Comité de Auditoría.



DIRECTORIO DE ITAÚ CHILE

NCG 461 3.2 i / GRI 2-10, 2-11, 405-1

Actualmente nuestro directorio está compuesto por siete miembros titulares y un miembro suplente. De este total ninguno tiene un rol ejecutivo en Itaú Chile ni en sus filiales y dos son independientes, para efectos del artículo 50 bis de la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas.

Los directores designados permanecen en su cargo por tres años consecutivos con la posibilidad de ser reelegidos indefinidamente, renovándose en su totalidad al término de cada etapa.

El presidente y vicepresidente de nuestro directorio son electos por la mayoría de los miembros asistentes con derecho a voto en la primera reunión realizada después de la Junta Ordinaria de Accionistas. El presidente del directorio, señor Ricardo Villela Marino no es ejecutivo de banco Itaú Chile, pero sí es miembro del Consejo de la Administración de Itaú Unibanco.

De acuerdo con el artículo 147 de la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas, tratándose de operaciones con partes relacionadas, los directores deberán abstenerse de votar respecto de todas aquellas materias en las cuales pudiesen estar expuestos a un conflicto de interés.



En abril del 2023, la Junta Ordinaria de Accionistas llevó a cabo la más reciente renovación del directorio.

Directores	Cargo	Independiente	Pasaporte	Nacionalidad	Profesión	Designación	Última elección / reelección
Ricardo Villela Marino	Presidente	No	FS021565	brasileño	Ingeniero	11.04.2016	20.04.2023
Milton Maluhy Filho	Vicepresidente	No	YC639868	brasileño	Administrador de Empresas	01.01.2019	20.04.2023
Pedro Samhan E.	Director	Si	6.345.749-3	chileno	Ingeniero Civil Industrial	27.09.2016	20.04.2023
Matías Granata	Director	No	YB0693988	italiano/ argentino	Economista	27.01.2021	20.04.2023
Diego Fresco Gutiérrez	Director	No	FJ488444	uruguayo	Contador	24.03.2022	20.04.2023
Pedro Paulo Giubbina Lorenzini	Director	No	FP646983	brasileño	Administrador de Empresas	24.03.2022	20.04.2023
Luis Octavio Bofill Genzsch	Director	Si	7.003.699-1	chileno	Abogado	20.04.2023	20.04.2023
Rogério Carvalho Braga	Director Suplente	No	FU269201	brasileño	Abogado	29.04.2020	20.04.2023

Diversidad en el directorio

3.2 xv a, xv b, xv c, xv d, xv e

El 75% de nuestros directores son extranjeros, entre los cuales hay cuatro nacionalidades. De ellos, el 38% tiene entre 41 y 50 años, otro 38% entre 51 y 60 años, y un 25% restante más de 60 años.

Nuestro director suplente, Rogério Carvalho Braga, es de nacionalidad brasileña y está en el rango etario sobre los 60 años. Actualmente, ninguno de nuestros directores presenta una situación de discapacidad y no tenemos mujeres en el directorio. En 2023, se incorporó Ximena Cisternas al Comité de Auditoría del directorio.



Directores por años de antigüedad



HABILIDADES DEL DIRECTORIO

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Luis Octavio Bofill Genzsch

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Asumió como director el 20 de abril de 2023 en calidad de director independiente. Es socio fundador de Bofill Mir Abogados. Ha centrado sus más de 30 años de ejercicio profesional en las áreas de derecho corporativo y comercial, asesorando clientes nacionales e internacionales de diversos rubros e industrias, incluidas organizaciones públicas y privadas. Asimismo, se ha desempeñado en el área académica desde 1991, incluyendo Profesor de Derecho Comercial de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.

Competencias Sociales:

Es abogado de formación, miembro de la Nómina de Árbitros del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago, integrante de la Nómina de Expertos para la Composición del Tribunal Arbitral de la Ley de Concesiones y miembro del Colegio de Abogados de Chile A.G.

Competencias de Gobierno Corporativo:

Ha sido director de sociedades anónimas cerradas y abiertas en Chile, en variadas industrias.



Diego Fresco Gutiérrez

Licenciado en Contabilidad de la Universidad de la República Oriental del Uruguay en 1994.

Asumió como director titular el 24 de marzo de 2022. Previamente fue director suplente entre el 28 de marzo de 2018 y el 23 de marzo de 2022.

Es Contador Público Certificado registrado en el Estado de Virginia (Estados Unidos) desde 2002 (registro 27.245) y Contador registrado en el Consejo Regional de Contabilidad del Estado de São Paulo.

Anteriormente se desempeñó como socio en PwC - São Paulo (2000 - 2013) en las áreas de mercados de capitales y servicio de asesoría contable y antes de eso, ocupó varios cargos en PwC en Uruguay (1998 - 2000 y 1990 - 1997) y en los Estados Unidos (1997 - 1998)

Competencias de Gobierno Corporativo:

Actualmente es miembro del Comité de Auditoría de Banco Itaú Chile y de Itaú Colombia. Se desempeña como Director y miembro del Comité de Auditoría de StoneCo y como miembro del Comité de Auditoría de Votorantim Cimentos S.A.



Pedro Paulo Giubbina Lorenzini

Licenciado en Administración de Empresas por la Pontificia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), São Paulo, Brasil.

Asumió como director el 24 de marzo de 2022. Es miembro del programa de socios, es miembro del Comité Ejecutivo del Grupo Itaú Unibanco desde 2021. Actualmente es responsable de los departamentos de Tesorería, Mesa de Clientes y Productos y Macroeconomía y de las operaciones del banco en Sudamérica (Argentina, Paraguay, Uruguay e Itaú Chile), habiendo ocupado el cargo de Director Ejecutivo (2021).

Fue responsable de los Mercados, Servicios de Valores y Tesorería (2008 a 2021); Ventas y Estructuración, Gestión de ALM (2004 a 2008); Gestión de Operaciones y Divisas (2000 a 2004); Dirección del Departamento de ALM (1997 a 2000); varios departamentos de Ventas de Productos de Tesorería a Clientes Corporativos (1995 a 1997); Estructuración y Desarrollo de Productos de Tesorería (1993 a 1995); Gerente de Gestión de Productos y Riesgos (1992 a 1993); y responsable de Contraloría y Gestión de Resultados Gerenciales de Productos Corporativos (1991 a 1992) en Citigroup Brasil, y fue Pasante (1989 a 1991) en Citibank Brasil. Fue Presidente del Comité de Tesorería (2010 a 2013) y representante de Citibank en el Consejo de Directores Ejecutivos de la Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) (2013 a 2021), y Presidente del Comité de Tesorería (2010 a 2012).

Competencias de Gobierno Corporativo:

Es miembro del Consejo de Administración y del Comité Financiero y de Riesgos de B3 S.A. - Brasil, Bolsa, Balcão (bienio 2021/2023), y fue Vicepresidente de la Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) (2010 a 2021).

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Matías Granata

Licenciado en Economía por la Universidad de Buenos Aires (UBA), Buenos Aires, Argentina, tiene un posgrado en Economía por la Universidad Torcuato Di Tella (UTDT), Buenos Aires, Argentina, y un Máster en Política Económica Internacional por la Universidad de Warwick, British Chevening Scholarship, Reino Unido.

Asumió como director el 27 de enero de 2021. Ha ocupado diversos cargos en el Grupo Itaú Unibanco, entre ellos el de Oficial (2014 a 2021), responsable de AML, Riesgo de Crédito, Modelización y Riesgos de Mercado y Liquidez.

Competencias de Gobierno Corporativo:

Es socio de Itaú Unibanco Holding S.A. y Oficial del Comité Ejecutivo del Grupo Itaú Unibanco responsable del departamento de riesgos (CRO) desde 2021. Ha ocupado diversos cargos en el Grupo Itaú Unibanco, entre ellos el de Oficial (2014 a 2021), responsable de AML, Riesgo de Crédito, Modelización y Riesgos de Mercado y Liquidez.



Milton Maluhy Filho

Licenciado en Administración de Empresas de la Fundação Armando Álvares Penteado ("FAAP").

Asumió como director el 1° de enero de 2019 y el 27 de julio de 2022 se convirtió en el vicepresidente del directorio hasta la fecha.

Ha sido gerente general del Grupo Itaú Unibanco desde 2021, habiendo sido director Financiero (CFO) y Director de Riesgos (CRO) del grupo. Previamente, fue gerente general de Itaú Corpbanca entre abril de 2016 y diciembre de 2018, siendo responsable de la fusión de dos bancos, Corpbanca y Banco Itaú Chile. Ingresó al Grupo Itaú Unibanco en 2002, fue elegido director en 2007 y se convirtió en socio en 2010.

Previamente fue director presidente de Redecard S.A., y director ejecutivo de Itaú Unibanco, siendo responsable de la gestión del área de tarjetas de crédito y de las alianzas de Itaú con las cadenas Carrefour, Walmart y Pão de Açúcar. Durante su trayectoria en el grupo Itaú Unibanco, trabajó en Itaú BBA donde ocupó puestos de liderazgo en las áreas internacional, productos, operaciones, tesorería y mesa clientes, además de haber sido Director Comercial del Corporate and Investment Bank. Con anterioridad trabajó en instituciones financieras como J.P. Morgan, Crédit Commercial de France ("CCF Brasil") y Lloyds TBS.

Competencias de Gobierno Corporativo:

Tuvo las posiciones de CFO y CRO de Itaú Unibanco Holding S.A., además fue CEO de Itaú Corpbanca (actual Itaú Chile) desde 2016 hasta 2018, habiendo sido responsable por la fusión de ambos bancos.



Pedro Samhan Escandar

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile.

Asumió como director el 27 de septiembre de 2016. Antes de eso, fue Gerente Financiero del Banco de Chile entre 2008 y 2014 y fue nombrado director de Banchile Trade Services Limited. Anteriormente, fue el Director de Finanzas de Citigroup Chile durante varios años. Fue Director Financiero de Citicorp para el Caribe y Centroamérica entre 1990 y 1993 y Gerente de la Banca de Inversión de Citicorp Chile entre 1988 y 1990.

Competencias de Gobierno Corporativo:

Fue miembro del directorio de Citibank en Panamá y Costa Rica. Fue miembro del directorio de Cruz Blanca Seguros de Vida entre 1994 y 1997, AFP Habitat entre 1996 y 2006 y Compañía Minera Las Luces entre 1994 y 1996.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Ricardo Villela Marino

Ingeniero de la Escola Politécnica de la Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, Brazil. Máster en Administración de Empresas por la MIT Sloan School of Management, Cambridge, Massachusetts, EE.UU.

Asumió como director el 11 de abril de 2016 y el 27 de julio de 2022 se convirtió en el presidente del directorio hasta la fecha. Se ha desempeñado en el grupo Itaú Unibanco como vicepresidente no ejecutivo del Consejo de Administración del Grupo Itaú Unibanco desde 2020. También fue miembro del Consejo de Administración (2008 a 2020) y presidente del Consejo Estratégico de América Latina del banco desde 2018. Ha ocupado diversos cargos en el Grupo Itaú Unibanco desde 2002, entre ellos el de vicepresidente (2010 a 2018). También ha sido miembro suplente del Consejo de Administración de Itaúsa S.A. desde 2011; miembro suplente del Consejo de Administración de Duratex S.A. desde 2009; miembro suplente del Consejo de Administración de Itautec S.A. (2009 a 2019) y miembro suplente del Consejo de Administración de Elekeiroz S.A. (2009 a 2018).

Competencias de Gobierno Corporativo:

Competencias de Gobierno Corporativo: Vice-presidente del Directorio de Itaú Unibanco Holding S.A. desde 2020; Miembro del Comité de Estrategia de Itaú Unibanco Holding S.A. y miembro suplente del Directorio de otras empresas.

Competencias Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo:

Miembro del Consejo de Sustentabilidad de Itaú Unibanco Holding S.A. desde 2019.



Rogério Carvalho Braga

Licenciado en Derecho por la Pontificia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), São Paulo, Brasil, y tiene un MBA por la Pepperdine University, Malibú, California, EE.UU.

Asumió como director suplente el 20 de abril de 2023 y previamente como director titular el 29 de abril de 2020. Se incorporó al Grupo Itaú Unibanco en 1999 y fue elegido Oficial en 2000. Antes de unirse a Itaú Unibanco, trabajó durante seis años en AIG (American International Group) en Nueva York y Lisboa, y durante 11 años con el grupo Moreira Sales, a cargo del sector de la industria alimentaria.

Competencias sociales:

Es abogado de formación. Competencias de Gobierno Corporativo: Es miembro del Comité de Auditoría del Grupo Itaú Unibanco desde 2021. Ha ocupado diversos cargos en el Grupo Itaú Unibanco, entre ellos el de Oficial (2020).

[NCG 461 3.2 viii, 3.2 iv](#)

Actualmente, no contamos con un plan de visitas a terreno formalizado para nuestro directorio. No obstante, uno o más directores viajan anualmente a la sucursal del banco en Colombia, reuniéndose con el gerente general y otros ejecutivos principales para revisar su funcionamiento y organización.

En 2023, los miembros del directorio y del Comité de Auditoría, señores Pedro Samhan y Diego Fresco realizaron visita a terreno a Itaú Colombia.





Remuneraciones del directorio

NCG 461 3.2 ii / GRI 2-19, 2-20

Nuestra Junta Ordinaria de Accionistas es la encargada de aprobar el monto de la remuneración mensual fija que recibe el directorio, así como también acuerda el presupuesto de los Comités y la retribución que éstos reciben por participar en los mismos.

En el año 2023 la Junta acordó mantener la remuneración aprobada en la Junta de Accionistas del año 2022, esa instancia fijó en detalle la remuneración a pagar a los directores durante el 2023 y hasta la celebración de la próxima Junta Ordinaria de Accionistas. El honorario fijado, fue el equivalente a 150 UF mensuales para cada director, 600 UF mensuales para el presidente, y 450 UF mensuales para el vicepresidente.

Se propuso como presupuesto anual de gastos para el Comité de Directores una suma equivalente de 5.400 UF, y como remuneraciones para los miembros del Comité de Directores, la suma mensual de 100 UF por cada miembro y de 150 UF para el presidente.

Se consideró fijar las siguientes dietas para los directores y asesores externos que participen en los siguientes Comités:

- **Comité de Auditoría:**
100 UF mensuales para cada miembro y de 150 UF para su presidente.
- **Otros Comités:**
50 UF por asistencia a sesiones del respectivo Comité.

Los directores reciben una remuneración fija que incluye una dieta mensual a cada director. No existe una remuneración variable. Tampoco reciben remuneración por representación o regalías.

Miembro del Directorio	2022			2023		
	Fijas	Variab.	Total	Fijas	Variab.	Total
Ricardo Villela Marino	\$195.522.494	\$0	\$195.522.494	\$261.246.546	\$0	\$261.246.546
Milton Maluhy Filho	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Diego Fresco Gutiérrez	\$84.790.926	\$0	\$84.790.926	\$140.720.857	\$0	\$140.720.857
Matías Granata	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Pedro Paulo Giubbina Lorenzini	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Pedro Samhan Escandar	\$172.366.932	\$0	\$172.366.932	\$189.284.659	\$0	\$189.284.659
Luis Octavio Bofill Genzsch	\$0	\$0	\$0	\$81.519.776	\$0	\$81.519.776
Rogério Carvalho Braga	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0

	2023	2022	2021
Pago de remuneraciones y dietas del Directorio:	\$855	\$1.057	\$1.249

Nota: La remuneración anual comprende la remuneración por participación en directorio más la participación en Comité de directores y Comité de Auditoría, según aplique.

Asistencia del directorio

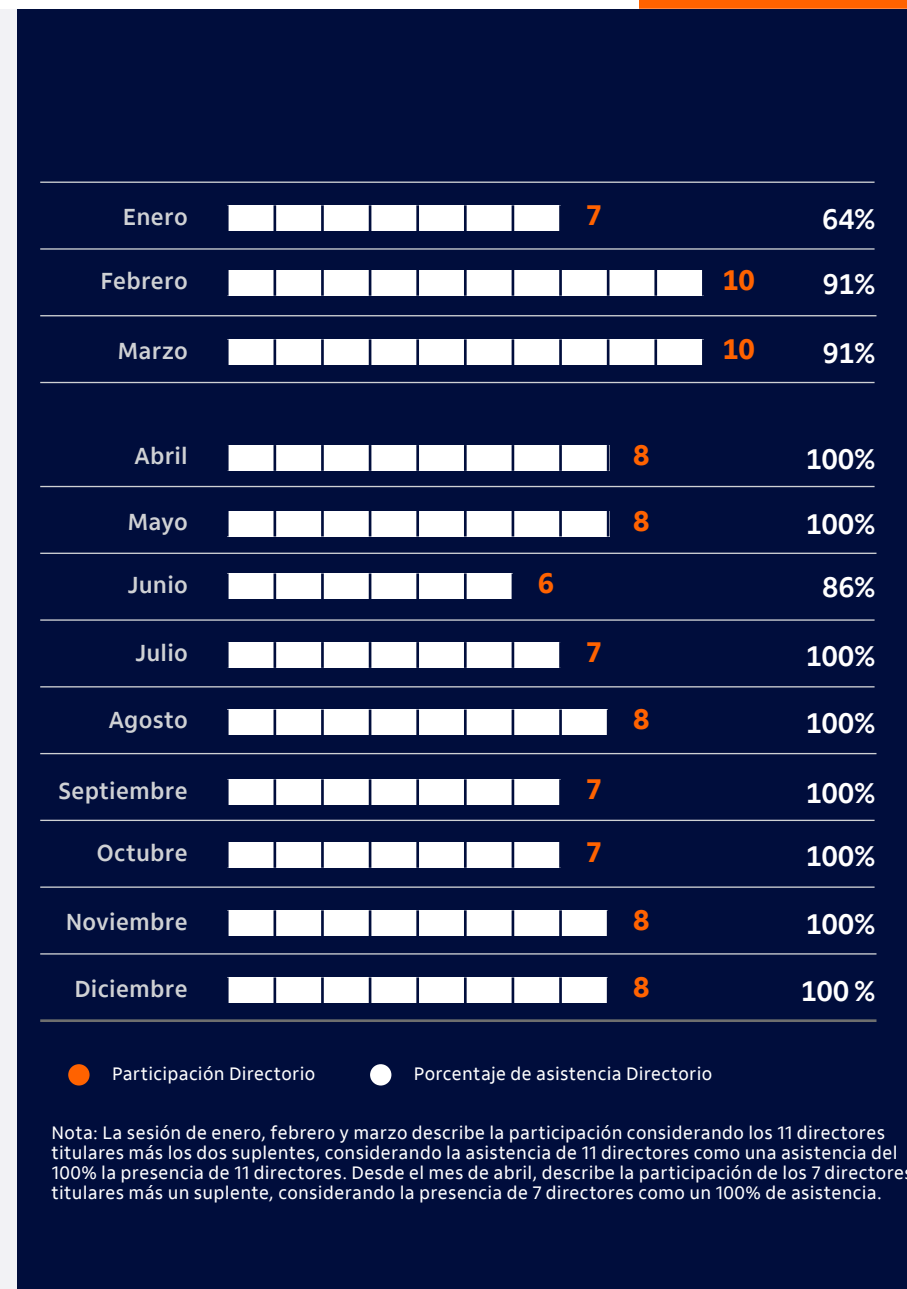
NCG 461 3.2 xii

Nuestros directores deben cumplir con una asistencia anual mínima, la que está estipulada en el artículo 49 N° 9 de la Ley General de Bancos. Esta disposición indica que cualquier miembro del directorio que, sin permiso de éste, deje de concurrir a las sesiones durante un lapso de tres meses, cesará de su cargo por esa sola circunstancia.

Las sesiones del Directorio son ordinarias y extraordinarias. Las sesiones ordinarias se celebran, al menos, una vez al mes en la fecha, hora y lugar que haya acordado previamente el Directorio, y no requieren de citación especial. La agenda de todo el año calendario se aprueba anualmente.

Las sesiones extraordinarias se celebran cuando se cite especialmente para ello, con una anticipación de al menos tres días anteriores a la sesión. Por su parte, las sesiones extraordinarias urgentes del Directorio se citan con una antelación mínima de un día.

Se contempla el número mínimo de una sesión del Directorio al mes. Las sesiones tienen un promedio de cuatro a cinco horas. En el año 2023 se efectuaron 12 sesiones ordinarias y 3 extraordinarias.



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



NCG 461 3.2 xiii 3.6 xii, xiii, xiv, 3.4 iii

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

Todas las sesiones del directorio se preparan en base a una planificación anual aprobada por el Directorio. De manera previa a cada sesión del directorio se remite al Presidente del mismo, una tabla de las materias a tratar en conformidad con la referida planificación anual, para su revisión y aprobación. De esta manera, previo a cada sesión del Directorio se ponen a disposición de los directores los antecedentes e información de las materias a ser tratadas en la respectiva sesión. Una vez finalizada la sesión, se levanta un

acta que contiene de manera detallada los asuntos tratados y los acuerdos adoptados, la que también se encuentra a disposición de los Directores. En Itaú Chile contamos con el sistema de información *Diligent Boards* que permite a nuestro Directorio acceder a la información y antecedentes de cada sesión del Directorio, incluyendo las respectivas actas.

El Directorio se reúne mensualmente con las unidades de gestión de riesgos. Asimismo, en cada sesión de Directorio se reportan las sesiones y actuaciones de los Comités del Directorio, esto es, Comité de Auditoría, Comité de Directores, Comité de Riesgo Integral y Comité de Remuneraciones y Talento, conforme hayan sesionado en forma previa a la respectiva sesión de Directorio.

El Directorio, conforme las políticas que aprueba de tiempo en tiempo, establecen las atribuciones y responsables de la administración del banco, mediante el establecimiento de diversas comisiones superiores, entre ellas, la Comisión Superior de Sustentabilidad y Diversidad (CSSD). Ésta debe supervisar y definir los focos estratégicos de sustentabilidad del banco, impulsando su integración en el negocio y la cultura organizacional.

La CSSD está conformada por el gerente general y todos los gerentes corporativos y sesiona de forma trimestral. La gerencia de sustentabilidad tiene el rol de secretaría técnica y es convocada por el directorio anualmente para reportar el desempeño de su estrategia y temas ASG.

La planificación anual del directorio establece la periodicidad en que se rinde cuenta sobre las materias ambientales y sociales. En particular, la gerencia de sustentabilidad es invitada una vez al año a rendir cuentas sobre el desempeño anual de la estrategia de sustentabilidad. También, anualmente la gerencia de sustentabilidad es invitada al Comité de Auditoría a rendir cuentas sobre los procesos y proyectos de sustentabilidad.

Adicionalmente, el directorio se reúne una vez al año con la Unidad de Auditoría Interna del banco, particularmente para revisar el plan anual y su gestión durante el período en cuestión. Por su parte, el Comité de Auditoría – en cumplimiento de lo dispuesto en el Capítulo 1-15 de la Recopilación Actualizada de Nomas de la CMF revisa todo el proceso de gestión de auditoría de forma mensual, en el que participan todas las áreas de gestión de riesgo interno. Este comité informa mensualmente al directorio de los temas tratados, el auditor externo participa al menos cuatro veces al año para analizar temas de aprobación de estados financieros, y además hace dos presentaciones durante el año.

Banco Itaú Chile no cuenta con un plan para reemplazar el directorio en caso de contingencia, sin perjuicio de lo dispuesto en la Política de Gobierno Corporativo aprobada por el Directorio.

Tampoco contamos con una política de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales, sin embargo, el Comité de Directores, el Comité de Remuneraciones y Talento; y el Directorio revisan las estructuras salariales y de compensación, de forma anual, las que son propuestas por la gerencia de personas con asesoría de un tercero ajeno al banco.

Dado el carácter estratégico de la alta dirección, nuestra Política de Gobierno Corporativo establece que tanto el Directorio, como el Gerente General, deberán tener identificados y en proceso de formación a los potenciales sucesores. Todo esto con la finalidad de asegurar la continuidad del negocio. Independiente de la persona que se esté preparando como sucesor, en el momento de producirse la necesidad de cubrir un cargo del Equipo de Alta Administración, este tendrá que cumplir tanto con los criterios de selección señalados por la Política de Gobierno Corporativo, como con el proceso de evaluación y consulta definido para estos cargos. Las personas que son parte de la Alta Administración son claves en el logro de los objetivos estratégicos del Banco, por lo que resulta crítico que este proceso sea realizado con excelencia, cuidando que en la selección de las personas siempre se resguarde mantener el sello del Banco y que estos líderes sean capaces de conducir a todo el equipo del Banco hacia el cumplimiento de los desafíos, generando confianza y agregando valor a los clientes.

3.2.2 BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

[NCG 461 3.5 i](#)

Nuestro banco opera bajo las prácticas y principios de gobierno corporativo de la industria, contando además con una política de responsabilidad social empresarial de largo plazo, que contempla planes relativos al impacto ambiental y social de sus servicios, productos y operaciones.

Consideramos que el gobierno corporativo debe velar por el desarrollo de prácticas laborales justas, generar un adecuado entorno para que se desempeñen nuestros colaboradores, implementar constantemente procesos

efectivos de fiscalización, supervisión y control de sus operaciones y dentro de las filiales.

Actualmente banco Itaú no adhiere a códigos de buen gobierno corporativo externos; sin embargo, busca garantizar el correcto y oportuno funcionamiento de este a través de un set de políticas como la Política de Gobierno Corporativo del banco, que considera entre sus referencias a los principios de la OCDE y del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.



Buen funcionamiento del directorio [NCG 461 3.1 i 3.2 xi, xi a, xi b, xi c, xii / GRI 2-18](#)

Con el fin de velar por el buen funcionamiento de nuestro gobierno corporativo, la Política de Gobierno Corporativo es revisada y actualizada de manera anual por el directorio. Adicionalmente, el gobierno corporativo, los controles internos, seguridad de sus redes, sistemas de información para toma de decisiones, seguimiento oportuno de los riesgos, clasificación privada de riesgos y capacidad para enfrentar escenarios de contingencia de Banco Itaú Chile constituyen las materias que son evaluadas anualmente por la CMF, conforme el proceso de clasificación de gestión previsto en el Capítulo 1-13 de la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF. Esta evaluación comprende el gobierno corporativo y el rol del directorio del Banco, como también la administración y control de los riesgos, incluyendo entre otros, administración del riesgo de crédito, riesgo financiero, riesgo operacional y prevención de lavado de dinero.

Para medir el desempeño de nuestro directorio, establecimos un proceso anual de autoevaluación de éste, así como del Comité de Auditoría. Cada miembro del directorio responde un cuestionario de autoevaluación con preguntas relacionadas a estructura, funcionamiento, evaluación de desempeño de la administración y evaluación de riesgos, entre otros temas. Los resultados de la autoevaluación son analizados de manera posterior en el Directorio, donde se revisan y analizan las fortalezas y puntos de mejora.

Si bien esta evaluación no hace una referencia específica a la detección y reducción de barreras organizacionales, estas temáticas son abordadas a nivel general en nuestro capítulo “Cultura itubers” . Actualmente Itaú Chile no considera la contratación de asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la evaluación del desempeño y funcionamiento del directorio.

Capacitación del directorio [NCG 461 3.2 v / GRI 2-17](#)

En Banco Itaú Chile realizamos capacitaciones de inducción para nuevos directores, las que contemplan principalmente la entrega de la información concerniente al cargo, principales normativas aplicables, estatutos del banco, políticas y normativas internas.

El directorio cuenta con un plan de capacitación anual que comprende formación en diversas materias, además de distintas instancias de aprendizaje extraordinarias que se realizan a solicitud de los directores por temas relevantes. En 2023 se realizó una capacitación específica en materia de ciberseguridad a todo el Comité de Auditoría, del cual dos miembros son directores del banco.

Durante 2023 no se realizó ningún contrato especial de capacitaciones para el Directorio en temas de desarrollo sostenible.

Asesorías externas [NCG 461 3.2 iii, 3.3 v](#)

Si el directorio, o el Comité de Directores, necesitara algún tipo de capacitación de expertos externos, conforme el procedimiento que sigue el banco y su área de compras. Durante el año 2023, no se incurrió en ningún gasto por este concepto.

El procedimiento para la contratación de la firma a cargo de la auditoría de los estados financieros está formalizado en la Política de Contratación de servicio de auditoría externa.

Sistema de información [NCG 461 3.2 xiv a, xiv b, xiv d](#)

El sistema *Diligent Board* permite a nuestro directorio mantenerse informado sobre las actas y documentos, e información y antecedentes utilizados en cada sesión. Los directores pueden acceder a la plataforma de forma segura, remota y permanente. Los antecedentes de cada sesión de Directorio están disponibles en la plataforma online previo a cada reunión. Las minutas y actas de cada sesión se encuentran disponibles para el Directorio en un plazo máximo de diez días hábiles bancarios junto con la copia del acta de la respectiva sesión, documento que es enviado a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en el mismo plazo.



Comité de Auditoría

Miembros:

Pedro Samhan Escándar (Presidente)

Ximena Cisternas

Antonio Lima Neto

Diego Fresco

Fernando Tostes Malta

Funciones*

- Dar cumplimiento a lo previsto en el Capítulo 1-15 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero.
- Responsable de supervisar el ambiente de control y la eficacia y eficiencia de los sistemas de control interno de la empresa y del cumplimiento de sus regulaciones y de la normativa interna.
- 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.
- Reforzar y respaldar tanto la función de la Auditoría Interna (o también denominada Contraloría Interna en la normativa de la CMF) del banco, como su independencia de la administración, y servir a su vez de vínculo y coordinador de las tareas entre la auditoría interna y los auditores externos, ejerciendo también de nexo entre éstos y el directorio.

NCG 461 3.3, vi

Frecuencia de sesiones

Mensuales. Sesiones extraordinarias son realizadas a solicitud de sus miembros o cuando se requiera su pronunciamiento. Además, el Comité reporta mensualmente al directorio a través de los directores integrantes del comité.

* Ver el detalle de las funciones en Anexos



Comité de Directores

Miembros:

Pedro Samhan - Presidente (independiente)

Luis Octavio Bofill (Independiente)

Diego Fresco

Funciones*

- Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 50 bis de la Ley No. 18.046 sobre Sociedades Anónimas.
- Fortalecer la autorregulación del banco y entidades en el ámbito de su competencia.
- Adoptar los acuerdos necesarios en protección de los accionistas, especialmente los minoritarios, debiendo examinar los sistemas de compensaciones de los ejecutivos y aprobar las transacciones con partes relacionadas.
- Fiscalizar la actividad societaria e informar al mercado en caso de infracciones o eventos corporativos mayores, así como transacciones que la sociedad realice con partes relacionadas al banco.

NCG 461 3.3, vi

Frecuencia de sesiones

Mensuales con un mínimo de 9 sesiones ordinarias anuales. Sesiones extraordinarias son realizadas a solicitud de sus miembros o cuando se requiera su pronunciamiento. El Comité reporta mensualmente al Directorio.

* Ver el detalle de las funciones en Anexos

COMITÉS DE DIRECTORIO

NCG 461 3.3 i, ii, iii

Banco Itaú Chile, cuenta con cuatro Comités Directivos constituidos por directores, altos ejecutivos y/o asesores externos cuyos integrantes son designados por el Directorio.



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Comité de Riesgo Integral



Miembros:

Matías Granata (Presidente)

Pedro Lorenzini

Rogério Braga

Gabriel Moura

Mauricio Baeza

Funciones*

- Proponer y apoyar al directorio en la definición del apetito de riesgos y el marco de políticas generales que permitan una adecuada alineación con la estrategia global del banco.
- Supervisar la correcta identificación, medición y control de todos los riesgos asignar el capital a los riesgos identificados y atender las exigencias regulatorias.

Frecuencia de sesiones

Mensuales con un mínimo de 9 sesiones ordinarias anuales. Sesiones extraordinarias son realizadas a solicitud de sus miembros o cuando se requiera su pronunciamiento. Además, el Comité reporta mensualmente al directorio.

* Ver el detalle de las funciones en Anexos

Comité de Remuneración y Talento



Miembros:

Milton Maluhy Filho (Presidente)

Ricardo Villela Marino

Pedro Lorenzini

Gabriel Moura

Sergio Fajerman

Funciones*

- Órgano principalmente asesor y consultivo en materias relativas a diversos aspectos vinculados con la gestión de personas y la administración de los recursos humanos del banco.

Frecuencia de sesiones

Semestrales. Sesiones extraordinarias son realizadas a solicitud de su presidente, la mayoría de los miembros del Comité o el presidente del directorio. El Comité reporta semestralmente al Directorio.

* Ver el detalle de las funciones en Anexos

Participación de los directores en nuestros comités:

Director	Comité de Directores	Comité de Auditoría	Comité de Remuneración y Talento	Comité de Riesgo Integral
Ricardo Villela Marino				
Milton Maluhy Filho				
Diego Fresco Gutierrez				
Matías Granata				
Pedro Paulo Giubbina Lorenzini				
Pedro Samhan Escandar				
Luis Octavio Bofill Genzsch				
Rogério Carvalho Braga				

Presidente Miembro

COMISIONES SUPERIORES

En Itaú Chile actualmente tenemos 14 Comisiones Superiores. Todas ellas están integradas por el gerente general y los gerentes corporativos que resulten atingentes a los temas tratados.



Comisión Superior Ejecutiva

Integrantes:

- Gerente general
- Gerentes corporativos

Constituye la instancia máxima de la administración gerencial del banco, cuya composición es definida por el directorio. Ejerce sus funciones respecto del banco, sus filiales locales y oficina de representación en Perú.

Comisión Superior de Crédito Mayorista

Integrantes:

- Gerente general
- Gerente corporativo de riesgo
- Gerente corporativo de banca mayorista
- Gerente de crédito de banca mayorista

Monitorea la evolución de las carteras mayoristas del banco en cuanto a su relación riesgo-retorno, el ajuste al apetito de riesgo aprobado por el directorio y el estado de avance de la materialización de las estrategias o instrucciones de corto y largo plazo que haya definido. La Comisión Superior de Crédito Mayorista ejerce sus funciones respecto del banco y sus filiales.

Comisión Superior de Ética y Cumplimiento

Integrantes:

- Gerente general
- Gerentes corporativos
- Oficial de cumplimiento

Esta Comisión tiene como finalidad definir, promover y velar por un comportamiento con altos estándares de excelencia profesional y personal de parte de todos los colaboradores de Itaú Chile, de sus filiales locales, y en todas sus oficinas, las que en todo momento se ha de guiar por los principios y valores corporativos.

La Comisión promueve y requiere información de las unidades internacionales, a través de la Gerencia de Compliance & AML, sobre las materias acá contenidas con el objeto de alinear los estándares éticos y normativos entre las entidades de banco Itaú Chile.

Comisión Superior de Crédito

Integrantes:

- Gerente general
- Gerente corporativo de riesgos
- Gerente corporativo banca mayorista

Resuelve las operaciones y materias sometidas a su conocimiento, bajo los límites y procedimientos definidos, asegurando la aplicación y cumplimiento de las políticas de riesgo de crédito vigentes definidas por banco Itaú Chile.

Comisión Superior de Crédito Minorista

Integrantes:

- Gerente general
- Gerente corporativo de riesgos
- Gerente corporativo banca minorista
- Gerente de crédito banca minorista

Monitorea la evolución de la cartera minorista del banco en cuanto a su relación riesgo retorno, el ajuste al apetito de riesgo definido por el directorio y el estado de avance de la materialización de las estrategias o instrucciones de corto y largo plazo que esta Comisión haya definido. Además, analiza el comportamiento de la cartera, la morosidad y costos de créditos.

Para ello, debe considerar en su análisis a la competencia, a los movimientos de sus actores más relevantes y a los principales riesgos que puedan afectar la gestión de las carteras, así como también a los proyectos que tengan impacto sobre la materia. La Comisión Superior de Crédito Minorista ejercerá sus funciones respecto del banco y sus filiales.

Comisión Superior de Gestión de Capital

Integrantes:

- Gerente general
- Gerentes corporativos

Asiste al directorio y a la administración del banco en la evaluación, gestión y adecuación de capital, de conformidad con los principios y reglas establecidas en la regulación local y en las normas de Basilea I, II y III en cuanto fueren aplicables revisa la efectividad de las políticas y límites de riesgo y capital, así como la adherencia a las políticas y procedimientos de riesgo y capital.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

Comisión Superior de Gestión Financiera y Mercados (ALCO)

Integrantes:

- Gerente general
- Gerente corporativo de finanzas
- Gerente corporativo de riesgo
- Gerente corporativo de tesorería

Da cumplimiento a las directrices financieras establecidas por el directorio. En este sentido, 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.

Comisión Superior de Prevención al Lavado de Dinero

Integrantes:

- Gerente general
- Gerente corporativo de riesgos
- Gerente corporativo legal
- Gerente corporativo banca mayorista
- Gerente corporativo banca minorista
- Gerente riesgo operacional
- Oficial de cumplimiento

Planifica y coordina las actividades de cumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, toma conocimiento de la labor desarrollada por el Oficial de Cumplimiento, en conformidad a la normativa vigente aplicable, así como también adopta los acuerdos tendientes a obtener mejoras a las medidas de prevención y control que éste proponga.

Comisión Superior de Riesgo Operacional

Integrantes:

- Gerente general
- Gerentes corporativos

Identifica, entiende y evalúa los riesgos de los procesos y negocios del banco. Define los lineamientos para la gestión del riesgo operacional del banco y evalúa los resultados de los sistemas de auditoría y Compliance, de acuerdo con la normativa vigente de la Comisión para el Mercado Financiero.

La comisión define el marco de gestión del riesgo operacional y la estructura y políticas para la identificación, medición, evaluación y monitoreo del riesgo y continuidad operacional. Además de revisar el seguimiento y adecuación de compromisos regulatorios y normativas emergentes.

Comisión Superior de Sustentabilidad y Diversidad

Integrantes:

- Gerente general
- Gerentes corporativos

Su objetivo es ser un órgano, asesor, consultivo, supervisor y encargado de definir focos estratégicos en materias relativas a diversos aspectos vinculados con la gestión de la sustentabilidad y la diversidad e inclusión del banco.

Comisión Superior de Productos y Suitability

Integrantes:

- Gerente general
- Gerentes corporativos

Responsable de la evaluación y aprobación de productos, servicios, procesos y operaciones, ya sean nuevos o modificaciones a los ya existentes, asegurando que los planes, las decisiones y los esfuerzos desarrollados sean coherentes con las políticas comerciales, estrategias definidas por la alta gerencia y con foco en gestión de riesgo, así como también considerando las leyes y regulaciones aplicables, junto con las mejores prácticas del mercado. Además, se encarga de aprobar las normativas y/o políticas particulares de Suitability aplicables a productos y servicios financieros.

Comisión Superior de Seguridad Digital y Prevención de Fraude

Integrantes:

- Gerente general
- Gerentes corporativos

Responsable de la evaluación, análisis, gestión y resolución y/o aprobación de los principales temas relacionados a la seguridad de la información, ciberseguridad y fraude de los diferentes canales, negocios, productos, procesos, proyectos, sistemas y operación de banco Itaú Chile.

Comisión Superior de Tecnología

Integrantes:

- Gerente general
- Gerentes corporativos

Es responsable de definir el Plan Estratégico de la gerencia de tecnología, asegurando su alineamiento con el Plan Estratégico del banco, así como de seguir y controlar el cumplimiento de este. Se encarga de resolver y analizar los principales temas de Tecnología, como seguridad tecnológica, desarrollo de aplicaciones, cambios en tecnología, gestión de premisas, entre otros.

Comisión Superior para la Evaluación de Escenarios Macroeconómicos

Integrantes:

- Gerente general
- Gerente corporativo de finanzas
- Gerente corporativo de riesgo
- Gerente corporativo de tesorería

Desarrolla la evaluación de los escenarios macroeconómicos que impactan al banco junto con la aprobación y divulgación de los escenarios y proyecciones. Esta Comisión define ciertos escenarios base, en relación con determinadas variables macroeconómicas, consideradas de relevancia para el banco (las "Variables Macroeconómicas Relevantes"). Los resultados generados, son utilizados como insumo para la gestión de negocios y de riesgo por parte del banco.

Principales ejecutivos Itaú Chile

NCG 461 3.4 i / GRI 2-9, 202-2

El equipo ejecutivo que lidera nuestro banco está conformado por profesionales con amplia experiencia en la industria. El 55% de nuestros ejecutivos principales es de nacionalidad chilena.

NCG 461 3.4 ii

Nuestros ejecutivos principales ocupan cargos de nivel gerente general, gerentes corporativos, gerentes y subgerentes. La remuneración total percibida durante 2023 por el total de los principales ejecutivos asciende a CLP\$ 24.092.774 millones y comprende remuneraciones fijas y variables.

Remuneración de ejecutivos principales (en millones CLP\$)

2019	44.770
2020	29.688
2021	33.725
2022	35.452
2023	37.900

Gabriel Amado de Moura
Gerente General

Rut: 25.345.916-6
Edad: 48 años
Nacionalidad: brasileño
Fecha de inicio: 30-01-20
Profesión: ingeniero, MBA

Experiencia: más de 25 años en gestión de activos, gestión de riesgos y fusiones y adquisiciones.

Rodrigo Luis Rosa Couto
Gerente Corporativo de Finanzas

Rut: 27.366.257-k
Edad: 48 años
Nacionalidad: brasileño
Fecha de inicio: 01-09-20
Profesión: ingeniero comercial, MBA

Experiencia: más de veinte años en finanzas corporativas y gestión de riesgos.

Sebastián Romero Evans
Gerente Corporativo Banca Mayorista e Inversión

Rut: 10.297.756-4
Edad: 49 años
Nacionalidad: chileno
Fecha de inicio: 20-09-21
Profesión: Ingeniero comercial / MBA

Experiencia: más de 26 años en banca internacional, ocupando posiciones ejecutivas en Chile, España e Inglaterra.

Julián Acuña Moreno
Gerente Corporativo Banca Minorista

Rut: 10.042.607-2
Edad: 58 años
Nacionalidad: chileno
Fecha de inicio: 05-09-16
Profesión: contador auditor

Experiencia: amplia experiencia en banca nacional e internacional.

Daniel Wionn Brasil
Gerente Corporativo Tesorería

Rut: 24.507.283-K
Edad: 41 años
Nacionalidad: brasileño
Fecha de inicio: 1-01-23
Profesión: ingeniero de la Universidad de Sao Paulo

Experiencia: más de 19 años de experiencia en la industria bancaria latinoamericana en el área de Tesorería.

Jorge Novis Neto
Gerente Corporativo de Desarrollo de Negocios Digitales

Rut: 25.845.606-8
Edad: 46 años
Nacionalidad: brasileño
Fecha de inicio: 04-03-21
Profesión: ingeniero civil, MBA, Magíster en Finanzas

Experiencia: más de 21 años en planificación estratégica, calidad y programas de transformación empresarial.

Mauricio Baeza Letelier
Gerente Corporativo de Riesgo

Rut: 7.819.195-3
Edad: 60 años
Nacionalidad: chileno
Fecha de inicio: 01-09-16
Profesión: ingeniero civil

Experiencia: más de 25 años liderando posiciones de primera línea en cargos ejecutivos en la industria bancaria, en las gerencias de riesgo.

Eduardo Neves
Gerente Corporativo de Tecnología

Rut: 27.686.671.0
Edad: 50 años
Nacionalidad: brasileño
Fecha de inicio: 02-04-21
Profesión: ingeniero en Tecnología/MBA

Experiencia: más de 27 años en tecnología, trabajando principalmente vinculado a los sectores financiero y telecomunicaciones.

Cristián Toro Cañas
Gerente Corporativo Legal

Rut: 10.983.218-9
Edad: 53 años
Nacionalidad: chileno
Fecha de inicio: 01-06-16
Profesión: abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Magíster en Derecho (NYU).

Experiencia: más de 30 años desempeñándose en asuntos legales y regulatorios en la industria bancaria y financiera, como también en otros sectores industriales.

Marcela Jiménez Pardo
Gerente Corporativo Gestión de Personas y Sustentabilidad

Rut: 9.678.480-5
Edad: 48 años
Nacionalidad: chilena
Fecha de inicio: 01-04-16
Profesión: psicóloga, Diplomado en Dirección de Recursos Humanos

Experiencia: más de once años liderando gestión de personas en grandes empresas.

Emerson Bastian
Gerente Corporativo de Auditoría *

Rut: 14.397.219-4
Edad: 45 años
Nacionalidad: chilena
Fecha de inicio: 17-04-17
Profesión: Contador Auditor e Ingeniero en Información y Control de Gestión, Advanced MBA.

Experiencia: más de 20 años de experiencia en cargos ejecutivos de auditoría, prevención y cumplimiento en sectores de servicio y finanzas.

* El Gerente Corporativo de Auditoría reporta al Comité de Auditoría.



3.3 Ética y cumplimiento

NCG 461 3.1 iv, 3.6 ix, xi, xv

Para nosotros la ética es innegociable, principio formalizado a través de nuestro Código de Ética y Código de Conducta y demás políticas y procedimientos, tanto a nivel interno como externo.

La Comisión Superior de Ética y Cumplimiento es la encargada de identificar y resolver los eventuales conflictos e incumplimientos éticos. Nuestra Subgerencia de Compliance y AML (Anti-money laundering) controla y comunica a nuestros colaboradores y otros grupos de interés los lineamientos de nuestros valores y las actualizaciones de nuestro Código de Ética y Conducta.

Además, tenemos un canal interno de denuncias anónimo, que permite reportar infracciones, conflictos de interés o cualquier actividad susceptible de transgresión de nuestros valores como compañía.

DOCUMENTOS QUE RESGUARDAN NUESTRO COMPORTAMIENTO ÉTICO:

Código de Ética y Conducta

Orienta a los colaboradores en su actuar, el que se debe enmarcar siempre en el cumplimiento y aplicación de las leyes y buenas prácticas que competen a sus actividades en concordancia con la ética y cultura Itaú.

Código de Conducta en los Mercados de Valores

Establece las directrices para la realización de inversiones personales en el Mercado de Valores para las Personas Afectas.

Política Corporativa de Prevención a la Corrupción

Refuerza nuestro compromiso, tanto interno como con nuestras filiales, de cooperación proactiva con iniciativas nacionales e internacionales de prevención y combate a la corrupción en todos sus modos. En este sentido, repudiamos cualquier forma de corrupción directa o indirecta, activa o pasiva, buscando siempre la igualdad y transparencia en nuestras relaciones.

Procedimiento o EDD Debida Diligencia Reforzada para Clientes

Permite la recopilación y el análisis de información sobre potenciales clientes (prospects), o durante el proceso de actualización de información de uno existente (cliente). A través de la utilización del procedimiento EDD con nuestros clientes de alto riesgo, nos es posible aprobar, rechazar o culminar nuestra relación con éstos por parte de la Subgerencia Compliance y AML.

Manual de Política de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho

Brinda las herramientas requeridas por la legislación vigente y aplicable para conocer mejor a nuestros clientes y detectar operaciones sospechosas asociadas a delitos de blanqueo o lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho; todo esto aplicado a nuestra oferta de productos y servicios, o en nuestra relación con colaboradores, clientes, contrapartes y proveedores.

Política General de Gestión de Personas Políticamente Expuestas (PEP)

Permite definir las limitaciones y directrices referidas a nuestras operaciones con PEP, incluyendo la debida diligencia reforzada en el conocimiento de nuestros clientes, así como también la aprobación y monitoreo de sus operaciones. Nuestra Política PEP fue diseñada en línea con los estándares internacionales y las mejores prácticas de la industria, así como con la normativa chilena en materia de personas expuestas políticamente.

Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado

Establece los criterios de comportamiento aplicados a todas aquellas personas que, debido a su título, cargo o relación con nosotros, tengan acceso a información de interés relativa a nuestra compañía. De esta manera aseguramos que toda información sea divulgada al mercado en forma veraz, transparente y oportuna. Además, este documento establece la política relativa a la adquisición o enajenación de valores de nuestro negocio.

Política de Gobierno Corporativo

Recoge y establece el conjunto de valores, principios, políticas, reglas, prácticas y procesos a través de los cuales administramos, potenciamos el crecimiento y fomentamos la confianza de nuestros inversionistas por medio de prácticas de gobierno corporativo orientadas a la transparencia y coherencia en nuestras actuaciones, así como el cumplimiento de los compromisos establecidos con nuestros grupos de interés.

Política de Regalos e Invitaciones para nuestros colaboradores

Establece las prohibiciones y directrices asociadas a la aceptación de regalos e invitaciones por parte de nuestros colaboradores, así como para la entrega de regalos e invitaciones institucionales a eventos patrocinados por nosotros. Asimismo, en este documento determinamos las directrices y lineamientos en base a los cuales podremos efectuar donaciones como organización.

Política de Prevención a la Corrupción

Entregamos a nuestros colaboradores las directrices de la política corporativa con la que contamos en cuanto a la prevención de la corrupción en nuestro conglomerado Itaú.



3.3.1 MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (MPD)

NCG 461 3.1 vi 3.6 xv 8.1 e i y e ii

Nuestro Modelo de Prevención de Delitos se rige por la Ley N°20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Está certificado por Feller Rate, quienes verifican el cumplimiento de los distintos procesos del banco y sus filiales, de acuerdo con los requisitos establecidos en la ley.

La responsabilidad de implementar este modelo corresponde al Encargado de Prevención de Delitos, quien cuenta con medios y facultades suficientes para:

- Identificar las actividades y procesos expuestos a riesgo de comisión de delitos.
- Establecer normas, protocolos y procedimientos de prevención de infracciones.
- Establecer procedimientos para la gestión y auditoría de los recursos financieros.
- Desarrollar programas de difusión y capacitación para nuestros 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.

El año 2023 comenzamos con el proceso de recertificación de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho receptación, corrupción entre particulares, administración desleal, apropiación indebida y negociación incompatible.

Durante 2023 no tuvimos incidentes de corrupción ni formulación de cargos por casos de responsabilidad penal.



Formación en anticorrupción y conflictos de interés

La Gerencia de AML & Compliance, en conjunto con la Gerencia de Gestión de Personas y Sustentabilidad, cuenta con un plan anual de comunicaciones específico para prevenir la corrupción y detectar los conflictos de interés, consistente en:

- E-learning específico para temas asociados a conflictos de interés, código de ética, uso de información privilegiada, mecanismos anticorrupción, canales de denuncia, inversiones personales, y aceptación de regalos, entre otros.
- Programa online de inducción “Bienvenidos” para todos nuestros nuevos colaboradores.
- Capacitaciones remotas específicas dirigidas a las áreas que tengan una mayor exposición de riesgos de conflicto de interés, y cohecho, entre otros.
- Publicación de nuestro Código de Ética en nuestro sitio web www.itaú.cl, así como en la página de Investor Relations (en versión inglés y español).
- En el caso de nuestros proveedores, informamos sobre nuestros lineamientos a través de las cláusulas esenciales de los contratos, la publicación del Código de Ética y un canal exclusivo para comunicarse con Compliance.



Prevención de conflictos de interés en el directorio

GRI 2-15

Nuestros directores deben cumplir obligaciones legales previstas en la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas, Ley General de Bancos y normativa de la CMF, en relación a sus deberes fiduciarios y obligaciones en casos de existir conflictos de interés.

Por su parte, la Política de Gobierno Corporativo dispone lo siguiente:

- Los directores, conforme a los estatutos del banco, durarán en su cargo un periodo de tres años y, deben desempeñar su cargo de buena fe, cumpliendo sus deberes de debido cuidado y lealtad con el Banco, sus accionistas y clientes.
- Para el adecuado funcionamiento de los Comités, los directores no serán parte de Comités que tengan funciones contrapuestas, de manera de evitar conflictos de interés. Son contrapuestas para estos efectos

las tareas propias de la gestión con aquellas de supervisión o control.

- Los integrantes de los diversos Comités del Directorio y quienes asistan a sus sesiones deberán abstenerse de votar respecto de todas aquellas materias en las cuales pudiesen estar expuestos a un conflicto de interés, sea por disposición legal o bien por estar afectos a alguna circunstancia que de cualquier modo limite o restrinja su independencia e imparcialidad respecto de las materias sometidas a su conocimiento.

Adicionalmente, para efectos de la Ley General de Bancos, del Capítulo 12-4 de la RAN y de la Ley No. 18.046 sobre Sociedades Anónimas, los directores del banco están sujetos a la obligación de declarar e informar sus personas relacionadas, conforme lo previsto en cada una de dichas regulaciones y en vista de lo dispuesto en las Políticas de Operaciones con Relacionados y de Operaciones de Crédito con Relacionados.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



3.3.2 CANAL DE DENUNCIAS

NGC 461 3.6 xv / GRI 2-15, 2-16, 207-2

Disponemos de diversos canales de comunicación para que nuestros grupos de interés puedan solicitar asesoría, hacer consultas y/o denuncias sobre temas relacionados a la ética y conducta. Los canales son gestionados por la Subgerencia de Compliance y AML. Además, contamos con un canal específico para temas de contabilidad y asuntos de auditoría. Estos aplican para toda nuestra organización y filiales, sucursales y oficinas de representación en Chile y el extranjero (Colombia, Estados Unidos, Panamá y Perú)*.

Todas las consultas y denuncias son tratadas en base a tres pilares: (1) confidencialidad, (2) neutralidad, e (3) independencia. Todos los casos son llevados a nuestra Comisión de Ética y Conducta.

Las faltas a la ética y conducta son revisadas y gestionadas por nuestro Gobierno de Denuncias, el que investiga y adopta medidas frente a cada caso en particular. Estas pueden ser la retroalimentación, amonestación e incluso la desvinculación.

* NCG 461 3.2 xii C
El Directorio actualmente no tiene acceso permanente al canal de denuncias.

En 2023, recibimos 82 denuncias internas de las cuales 22 fueron desestimadas, 33 requirieron feedback del gestor, 5 concluyeron en amonestaciones verbales o escritas y 22 finalizaron en desvinculación.

Canales para colaboradores



Para colaboradores

denuncias@itau.cl

Para proveedores

denuncias.proveedores@itau.cl

Para recibir, evaluar, investigar y actuar en caso de denuncias de empleados, clientes, proveedores, accionistas y terceros con respecto en materia de contabilidad, controles contables internos o asuntos de auditoría

denuncia.auditoria@itau.cl

Procedimiento Gestión de Consultas y Denuncias

1
Inicio de una investigación

Las denuncias que llegan por los canales gestionados por Compliance son analizadas por la Comisión Evaluadora para determinar el área encargada de investigar.

2
Desarrollo del proceso investigativo

La persona encargada de la investigación se reúne con los denunciantes, denunciados y gestores. Solicita información y recopila antecedentes.

3
Indagación

El área encargada de indagar presenta el caso y realiza la sugerencia final a la Comisión de Ética y Conductas (CSEC), la que resolverá y eventualmente sancionará.

4
Seguimiento e informe de la investigación

El área encargada del caso realiza reuniones periódicas para la revisión de su estado de avance.

Todos los casos, tanto en investigación como en la etapa de decisión se presentan en la CSEC, donde se detallan los casos de mayor relevancia en procesos y todos los que estén listos para toma de decisión.

Incumplimientos significativos de la legislación y las normativas

Casos que derivaron en multas

2021	2022	2023
1	1	1

Casos que derivaron en sanciones no monetarias

2021	2022	2023
0	0	0

Total de casos de incumplimiento

2021	2022	2023
1	1	1

Multas producidas

2021	2022	2023
1	1	1

Número total de las multas que se pagaron

2021	2022	2023
1	1	1

Valor monetario que representaron las multas y sanciones ejecutoriadas (CLP\$)

	2021	2022	2023
Valor monetario de multas derivadas de casos	\$ 81.410.856	\$ 4.374.266	\$ 65.336.598
Número de casos que derivaron en sanciones no monetarias	0	0	0
Valor monetario total de las multas que se pagaron	\$ 81.410.856	\$ 4.374.266	\$ 65.336.598

3.3.3 RESGUARDO DE LA LIBRE COMPETENCIA

NCG 461 3.1 v, 8.1 d i y d ii

SASB FN-CB-510a.1 FN-CB-510a.2

GRI 2-27 206-1

La existencia de competencia es algo esencial para que los clientes y consumidores puedan ejercer su derecho a la libre elección. En Itaú permanecemos atentos a identificar y evitar dos tipos de prácticas:

(i) la competencia desleal, que recurre a prácticas de uso de información privilegiada con el objetivo de beneficiar a una o a varias empresas en perjuicio de otras—lo que perjudica a los compradores y usuarios de bienes y servicios—; y (ii) las prácticas colusivas, donde se provoca la obtención de una ventaja injusta en el mercado que perjudica directamente a los consumidores de bienes o servicios.

Es así como a través de nuestras políticas y nuestro Código de Ética y Conducta establecemos los siguientes principios:

- Actuar en conformidad con los preceptos de la libre competencia y respeto de la reputación y las opiniones de nuestros competidores.
- Formar parte de asociaciones empresariales con espíritu de cooperación y con el objetivo de perfeccionar los sectores de la economía de actuación del Banco.
- Respetar la propiedad intelectual y no utilizar informaciones de la competencia sin autorización expresa.

Queda prohibido:

- Promover prácticas de espionaje económico u obtener planes y acciones de la competencia por medio de métodos poco transparentes.
- Hacer comentarios que puedan afectar la imagen o ayudar a divulgar rumores sobre la competencia.
- Facilitar a nuestros competidores asuntos relevantes que constituyan información estratégica para nuestro negocio tales como estrategias, ventajas competitivas, política de precios, términos de contratos, costos, encuestas de mercado, resultados contables y de gestión, desarrollo de nuevos productos, servicios y tecnologías, entre otros.

Nuestro canal de denuncias está disponible para todos los colaboradores y personas externas para identificar conductas que pudieran inhibir la libre competencia y/o promover la competencia desleal y formación de trust o carteles. Adicionalmente, las prácticas de libre competencia del Banco son supervisadas por las autoridades chilenas de libre competencia (Fiscalía Nacional Económica y Tribunal de Libre Competencia), motivo por el cuál Itaú Chile cuenta con políticas de gestión para cumplir con estos requerimientos regulatorios.

Multas

Los incumplimientos significativos, son todas aquellas infracciones cursadas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), o bien casos que hemos informado separadamente, y con mayor detalle, a los auditores externos en los informes trimestrales.

Durante 2023 no presentamos ningún tipo de sanción, acciones jurídicas o incumplimientos significativos iniciados en temas de libre competencia o competencia desleal, asuntos tributarios o temas ambientales. Sin embargo, recibimos una multa cursada por la CMF con relación a errores en la información contenida en los reportes normativos que ascendió a UF 1.800, situación que fue oportunamente informada en calidad de hecho esencial.

Marco normativo

NCG 461 6.1 iiii, iv

Nuestro banco es regulado por diversas entidades, siendo las más relevantes la Comisión para el Mercado Financiero y el Banco Central.



Comisión para el Mercado Financiero (CMF). De acuerdo con el Decreto Ley N°3.538, es un servicio público descentralizado, de carácter técnico, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio que, en el ejercicio de sus potestades, vela por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública.

Vela porque las personas o entidades fiscalizadas, como el banco, cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan, desde que inicien su organización o su actividad, según corresponda, hasta el término de su liquidación, pudiendo ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones. El regulador examina a todos los bancos periódicamente, incluida la evaluación de gestión y solvencia realizada de forma anual. Además, los bancos también deben presentar sus estados financieros mensualmente a la CMF y con periodicidad al menos trimestral han de publicar sus estados financieros en un periódico de cobertura nacional.

Los estados financieros anuales de banco Itaú Chile y la opinión de sus auditores independientes también deben presentarse ante la CMF. Adicionalmente, los estados financieros intermedios al 30 de junio han de contar con un informe de revisión de la información financiera intermedia emitido por los auditores independientes.

Banco Central (BC). Conforme a la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central, es un organismo autónomo, de rango constitucional, de carácter técnico, con personalidad jurídica, patrimonio propio y duración indefinida, cuyo objeto es velar por la estabilidad de la moneda y el normal funcionamiento de los pagos internos y externos. Las atribuciones del Banco Central, para los fines antes señalados, corresponden a la regulación de la cantidad de dinero y crédito en circulación, la ejecución de operaciones de crédito y cambios internacionales, como, asimismo, la dictación de normas en materia monetaria, crediticia, financiera y de cambios internacionales.

La CMF y el Banco Central actúan coordinadamente, considerando particularmente la responsabilidad de cada una de estas instituciones en la preservación de la estabilidad financiera dentro del marco de sus respectivas competencias legales.

Existen otros organismos reguladores como la Unidad de Análisis Financiero (UAF), Servicio de Impuestos Internos (SII), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)*.

* Banco Itaú Chile realizó el delisting voluntario de sus American Depositary Shares ("ADS", representados por sus American Depositary Receipts ("ADR")) ante la New York Stock Exchange ("NYSE"), el que se hizo efectivo a contar del 20 de noviembre de 2023. Asimismo, el banco también presentó un "Form 15F" ante la U.S. Securities and Exchange Commission (la "SEC") para suspender sus obligaciones de reportería bajo las Secciones 13(a) e 15(d) del "U.S. Securities Exchange Act of 1934", incluyendo modificaciones (el "Exchange Act"), con respecto a sus ADSs y Acciones Ordinarias. Por este motivo, actualmente banco Itaú no tiene regulador extranjero.



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

itaú

3.4 Gestión de riesgos

NCG 461 3.6 iii, v, vii, x
FN-CB-550a.1

y cómo afecta a nuestros grupos de interés internos y externos.

En Itaú Chile nos preocupamos permanentemente de priorizar la gestión de riesgos asociada a nuestra operación, identificando, evaluando e implementando medidas de control y monitoreo de éstos.

Contamos con un sistema de gestión de riesgos que opera con una mirada preventiva, que considera la inclusión de riesgos tradicionales asociados a áreas de crédito, financiero y operacional, junto con nuevos procesos como la digitalización de la industria financiera y el cambio climático, teniendo presente el alcance de cada impacto

La Gerencia Corporativa de Riesgos está especializada en la detección, análisis y gestión de riesgos operacionales, de crédito y financieros, prevención de lavado de activos, compliance, seguridad de la información y prevención de fraudes. Además, disponemos de un área especializada en análisis de riesgos socioambientales, que nos permite detectar oportunamente los riesgos de este tipo asociados a los proyectos que financiamos. En nuestras operaciones de financiamiento de proyectos, analizamos el cumplimiento de marcos y estándares, considerando los requerimientos exigidos por las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA), los Principios del Ecuador, y las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés).



Somos un banco internacional, operando principalmente en Chile y Colombia. Apoyados en nuestra cultura de riesgos, actuamos con un riguroso patrón ético y de cumplimiento regulatorio, buscando generar resultados altos y crecientes, con baja volatilidad, mediante la relación duradera con el cliente, la identificación correcta de riesgos, la captación atomizada de recursos y una adecuada utilización de capital.

3.4.1 GESTIÓN INTEGRADA DE RIESGOS

NCG 461 3.6 i, ii, v, vi, vii, viii

El Directorio es el máximo órgano responsable de definir y aprobar el marco de apetito por riesgo, y la cultura de gestión de riesgo asociada. Sus principales responsabilidades son las siguientes:

Aprobar las directrices para la toma de riesgos, precisando la naturaleza y el nivel de riesgos aceptables para la organización.

Liderar el establecimiento de una fuerte cultura de gestión de riesgos, asegurándose de que exista en toda la organización.

Comprender y definir los riesgos a los que está expuesto el Banco.

Alinear la toma de decisiones de los colaboradores con los límites aceptables de riesgo.

Establecer un nivel de tolerancia al riesgo para medir y monitorear las métricas de riesgo.

El Comité de Riesgo Integral se encarga de asistir al Directorio en las decisiones relativas al apetito de riesgo en materia de capital, liquidez, resultados, riesgo operacional y reputación, asegurando que estos aspectos están alineados con la estrategia, incluyendo niveles aceptables de capital y liquidez y tipos de riesgos a los cuales el Banco está expuesto, como también límites para cada tipo de riesgo, tolerancia para volatilidad de resultados y concentración de riesgo, y en general, lineamientos y guías acerca de la tolerancia de riesgos que pueden impactar la reputación y marca del Banco, así como también revisar y aprobar las políticas y sus modificaciones relativas a las materias señaladas en este numeral, previo a la aprobación del Directorio. Junto con promover la mejora de la Cultura de Riesgo del Banco.

Lo anterior, sin perjuicio de las facultades y deberes del Comité de Auditoría, Comité de Directores y Comité de Remuneración y Talento, conforme sus atribuciones en materia de supervisión, evaluación y monitoreo de riesgos del Banco y en promover la mejora de su Cultura de Riesgo.

La Gerencia Corporativa de Riesgo reporta directamente al gerente general * y administra el proceso integral de gestión de riesgos que se distribuye entre las gerencias de AML&Compliance, Riesgo de crédito Mayorista, Riesgo de crédito Minorista, Control de Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional, Ciberseguridad y Fraude. Con este enfoque abarca la detección, cuantificación, monitoreo y comunicación de los riesgos en las instancias correspondientes, encargándose de diseñar una matriz de riesgo que nos permite evaluar y priorizar eventos de las áreas de negocio y soporte, para así mejorar la gestión y monitoreo que realizamos de nuestros procesos.

La matriz es presentada mensualmente y puesta a disposición de nuestro Directorio (considerando tanto al Comité de Auditoría en Chile como al Comité de Auditoría de Itaú Unibanco, nuestro controlador), exponiendo las expectativas de mejora y planes de contingencia asociados a los riesgos e impactos identificados. Como resultado de este análisis actualizamos permanentemente nuestras políticas.

* La Gerencia Corporativa de Riesgos reporta funcionalmente a la Gerencia de Riesgos de Itaú Unibanco. Por su parte, el Gerente de Riesgos de Itaú Colombia reporta al Gerente Corporativo de Riesgos de Itaú Chile.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

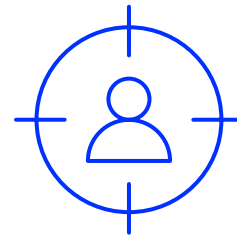
8 Anexos

9 Estados financieros



Otras funciones de nuestra Gerencia Corporativa de Riesgo son las siguientes:

- Gestionar y controlar nuestro riesgo de crédito, participando activamente en todas las etapas del ciclo del crédito, para todas nuestras unidades de negocio, desde la admisión hasta la cobranza y normalización.
- Definir políticas y procedimientos a aplicar asociados al riesgo de crédito.
- Definir y desarrollar metodologías de riesgo de crédito y de provisiones consistentes con las normas y lineamientos establecidos por nuestra alta dirección y reguladores externos.
- Definir y desarrollar los procesos de análisis, control y seguimiento de nuestra gestión de riesgo de crédito.
- Gestionar y administrar nuestro riesgo operacional, desempeñando un papel fundamental en el control de riesgos de procesos operacionales para asegurar la continuidad de nuestro negocio, el control de seguridad de la información, el seguimiento preventivo e identificación y control de fraudes.
- Gestionar y administrar los riesgos de ciberseguridad a través de políticas y procedimientos para asegurar una gestión activa del riesgo cibernético en todas nuestras áreas de operación y filiales.
- Definir y desarrollar metodologías e iniciativas para el análisis, control y seguimiento del riesgo de lavado de dinero (AML) en todas nuestras operaciones y filiales, a través de la revisión de riesgos relacionados a las leyes asociadas a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y conflictos de interés.
- Gestionar y controlar el riesgo de cumplimiento a través de la definición de políticas, procedimientos, metodologías e iniciativas para asegurar el alineamiento y cumplimiento con las exigencias legales de los mercados donde operamos.



LÍNEAS DE DEFENSA DEL MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO

1^a

Línea de defensa

Áreas de negocio y soporte

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

2^a

Línea de defensa

Internos, Compliance y Riesgo Operacional

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

3^a

Línea de defensa

Auditoría interna

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

3.4.2 TIPO DE RIESGOS

En banco Itaú estamos expuestos a varios tipos de riesgo relacionados principalmente con la cartera de préstamos y los instrumentos financieros. Entre los principales se encuentran:

Riesgo de crédito

Definición

- Riesgo o posibilidad de pérdida económica, derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato crediticio.
- La principal actividad generadora de ingresos del banco es el préstamo a clientes, por lo que el riesgo de crédito es uno de los principales riesgos que gestionamos.

Gestión y responsabilidades

Gerencia de Crédito Mayorista, Gerencia de Control de Riesgo y Gerencia de Crédito Minorista.

Gestión del Riesgo Crédito Mayorista: nuestra Gerencia de Crédito Mayorista, junto con la Gerencia de Control de Riesgo, participa en el seguimiento del comportamiento de nuestros clientes.

Además, realiza las gestiones de cobranza administrativa y judicial de la banca mayorista. Esta gerencia también administra el proceso de aprobación crediticia de todos nuestros clientes de banca mayorista, por lo que requiere mantener un control adecuado del proceso completo: desde el estudio técnico y la situación económica y financiera de nuestros 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 a la Comisión Superior de Crédito, liderada por el Gerente general, el Gerente Corporativo de Riesgos y el Gerente Corporativo de Crédito Mayorista. Sin embargo, para decisiones crediticias que implican montos de exposición y calificaciones de riesgo sobre ciertos límites predefinidos, requerimos de las resoluciones de nuestra Comisión Superior de Crédito Mayorista.

Gestión del Riesgo Crédito Minorista: nuestra Gerencia de Crédito Minorista es responsable de los procesos de crédito de todas las áreas de negocio asociados a la banca minorista, compuesta por las áreas comerciales Itaú sucursales, Personal Bank, Private Bank, Empresas minoristas, Pymes y Condell.

Cabe destacar que cada una de estas áreas de negocio presenta características distintas que inciden en el análisis y la aprobación de créditos que otorgamos. Sobre esta base, promovemos 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 uno de nuestros tipos de clientes. En el caso de la evaluación de solicitudes de créditos de nuestros clientes personas naturales que son atendidos en Condell, Itaú sucursales y Personal Bank, operamos con una plataforma de evaluación automatizada con la que verificamos que cada solicitud de crédito cumpla requerimientos definidos en nuestra Política de Crédito y las normativas de admisión correspondientes, además de controlar el nivel de atribuciones o alzada requerida. Por el contrario, para nuestras propuestas de financiamiento de clientes de empresas y 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 preaprobadas o preevaluadas.

Riesgo de mercado del libro de negociación

Definición

- La posibilidad de que un acontecimiento tenga consecuencias financieras inesperadas para la institución.

Gestión y responsabilidades

Con la gestión de este riesgo buscamos limitar la exposición ante eventos negativos en concordancia con el apetito de riesgo definido por nuestro directorio y las regulaciones que rigen a las instituciones financieras.

Los principales riesgos a los que estamos expuestos son el riesgo de mercado (moneda y tasa de interés) y el riesgo de liquidez (diversificación de fuentes y usos de financiamiento).

Tanto en Chile como en Colombia, la Gerencia Corporativa de Tesorería, junto con la Gerencia de Riesgo Financiero, son las dos unidades encargadas de gestionar este riesgo a través de métricas predefinidas.

La gestión y el control del riesgo de mercado y liquidez es supervisada por la Comisión Superior de Gestión Financiera y Mercados (ALCO).

Riesgo de mercado del libro de banca (RMLB)

Definición

- Riesgo actual o futuro para las utilidades o el capital del Banco, debido a fluctuaciones adversas en los factores que afecten las posiciones en el libro de banca.

Gestión y responsabilidades

Con la gestión de este riesgo buscamos limitar la exposición ante eventos negativos en concordancia con el apetito de riesgo definido por nuestro directorio y las regulaciones que rigen a las instituciones financieras, respecto de las posiciones del libro de banca.

Tanto en Chile como en Colombia, la Gerencia Corporativa de Tesorería, junto con la Gerencia de Riesgo Financiero, son las dos unidades encargadas de gestionar este riesgo a través de métricas predefinidas.

La gestión y el control del riesgo de mercado y liquidez es supervisada por la Comisión Superior de Gestión Financiera y Mercados (ALCO).

Riesgo de liquidez

Definición

- Posibilidad de que el Banco no pueda cumplir oportunamente con sus obligaciones de pago, o bien cumplirlas mediante un costo excesivo.

Gestión y responsabilidades

Con la gestión de este riesgo buscamos limitar la exposición ante eventos negativos en concordancia con el apetito de riesgo definido por nuestro directorio y las regulaciones que rigen a las instituciones financieras, respecto de liquidez.

Tanto en Chile como en Colombia, la Gerencia Corporativa de Tesorería, junto con la Gerencia de Riesgo Financiero, son las dos unidades encargadas de gestionar este riesgo a través de métricas predefinidas.

La gestión y el control del riesgo de mercado y liquidez es supervisada por la Comisión Superior de Gestión Financiera y Mercados (ALCO).

Riesgo Operacional

Definición

- Consiste en la posibilidad de ocurrencia de pérdidas, resultantes de fallas, deficiencias o inadecuación de procesos internos, personas y sistemas o de eventos externos, incluyendo en esta definición al riesgo legal, tecnológico, entre otros, y excluyendo de ella a los riesgos estratégicos y reputacionales.

Gestión y responsabilidades

Nuestro objetivo es contar con una administración preventiva y efectiva del riesgo en sus cinco etapas: (1) identificación, (2) priorización, (3) respuesta al riesgo, (4) seguimiento, y (5) reporte.

La gestión del riesgo operacional (que incluye el riesgo legal) se lleva a cabo por nuestro directorio, Comité Integral de Riesgo, Comisión Superior de Riesgo Operacional y una gerencia especializada en riesgo operacional y continuidad del negocio.

La Gerencia de Riesgo Operacional reporta directamente a la Gerencia Corporativa de Riesgos y mantiene informada a la Comisión Superior de Riesgo Operacional (integrado por nuestro Gerente General), diez gerentes corporativos y el Gerente de Riesgo Operacional.

Riesgo de Ciberseguridad

Definición [NCG 461 3.6 iv b](#)

- Comprende la probabilidad de ocurrencia de un evento que pueda afectar nuestra seguridad digital y vulnere la confidencialidad de los datos o patrimonio de nuestros clientes en cualquier área de operación.

Gestión y responsabilidades

Con la gestión de este factor buscamos minimizar y eliminar los riesgos de ciberseguridad asociados a cualquiera de nuestras operaciones.

Nuestra Gerencia de Ciberseguridad y Fraude es la encargada de velar por el cumplimiento de las directrices establecidas en la Normativa de Tratamiento de Incidentes de Ciberseguridad, la Política de Ciberseguridad y la Política Corporativa de Seguridad de la Información.

Reporta directamente a nuestro Gerente Corporativo de Riesgo y se encarga de desarrollar una cultura de ciberseguridad a través de iniciativas de formación y simulación de ataques cibernéticos dirigidas a nuestros colaboradores. Además, contamos con la Comisión Superior de Tecnología.

Riesgo de AML y compliance

Definición

- Probabilidad de ocurrencia de situaciones de incumplimiento legal, lavado de activos, blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo asociadas a actividades que socaven la confianza en el sistema financiero, impactando de forma negativa en el bienestar de la sociedad.

Gestión y responsabilidades

La gestión de este riesgo comprende la planificación y coordinación de actividades, políticas, procedimientos y metodologías necesarias para asegurar el cumplimiento de los códigos de conducta y las leyes de cada país, así como resolver los conflictos y eliminar el riesgo de incumplimientos, lavado de dinero o financiamiento de actividades terroristas.

Respecto del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, esta gestión es liderada por la Comisión Superior de Prevención al Lavado de Dinero. Esta debe planificar y coordinar las actividades necesarias para el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados, así como de mantenerse informada sobre el trabajo realizado por el Oficial de Cumplimiento y tomar decisiones sobre cualquier mejora en las medidas de control propuestas por éste.

Respecto del cumplimiento, la Comisión Superior de Ética y Cumplimiento se encarga de vigilar el cumplimiento de nuestros códigos de conducta y demás normas complementarias, así como establecer y desarrollar los procedimientos necesarios para hacer cumplir los códigos, interpretar, administrar y supervisar el cumplimiento de dichas normas y resolver los conflictos que puedan surgir.

Riesgo de incumplimientos de ética y conducta

Definición

- Probabilidad de ocurrencia de situaciones de incumplimiento con respecto a la legislación y normativas de los mercados donde operamos, así como el riesgo de desalineamiento o incumplimiento de los códigos de conducta y sus normas complementarias.

Gestión y responsabilidades

La gestión de este riesgo comprende la planificación y coordinación de las actividades, políticas, procedimientos y metodologías necesarias para asegurar el cumplimiento de los códigos de conducta y las leyes de cada país, así como de los códigos de conducta y sus normas complementarias.

La Comisión Superior de Ética y Cumplimiento se encarga de vigilar el cumplimiento de nuestros códigos de conducta y demás normas complementarias, así como establecer y desarrollar los procedimientos necesarios para hacer cumplir los códigos, interpretar, administrar y supervisar el cumplimiento de dichas normas y resolver los conflictos que puedan surgir.

Otros factores de riesgo

NCG 461 3.6 iv e

Adicional a lo mencionado, se debe considerar otros riesgos actualmente considerados por el Banco, pero que por su posible impacto y/o probabilidad de ocurrencia, se consideran inmateriales para la institución. Estos son:

- Riesgo estratégico: Impacto actual o futuro en ingresos o capital por decisiones del negocio, aplicación indebida de decisiones o falta de capacidad de respuesta a cambios en la industria
- Riesgo de cambio climático: Impacto negativo para el Banco por factores asociados al clima, ya sea por cambios físicos o de transición
- Riesgos incipientes: Corresponde a otros riesgos que podrían tener impacto en la organización y que no son considerados en las clasificaciones anteriores.

Riesgos de libre competencia

NCG 461 3.6 iv c

Para Itaú es fundamental propiciar la libre competencia. Por ello, entregamos toda la información necesaria para que nuestros clientes tomen sus decisiones de la forma más informada posible respecto de la contratación de productos y servicios que ofrecemos. Al mismo tiempo que resguardamos el principio de no discriminación, evaluando a todos bajo los mismos parámetros.

Más detalles sobre nuestros procedimientos sobre aseguramiento de la libre competencia en la página 56 de este reporte.

Riesgos referentes a la salud y seguridad de los consumidores

NCG 461 3.6 iv d

Para el sector de banca comercial los riesgos de salud y seguridad de los consumidores tienen menor relevancia, debido a la naturaleza de nuestros productos y servicios. Los riesgos asociados a la privacidad de la información de nuestros clientes los abordamos en la gestión de riesgos de ciberseguridad. Asimismo, en nuestro capítulo "Todo por el cliente" abordamos la seguridad de nuestros productos y los sistemas para gestionar dudas y reclamos de parte de nuestros clientes.

Capacitación en Gestión de riesgos

NCG 461 3.6 x

Contamos con capacitaciones permanentes para nuestros colaboradores respecto de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos, como se detalla a continuación:

- AML: busca identificar los conceptos y características relacionados con la prevención del lavado de activos, que como itubers debemos aplicarlas en nuestras funciones diarias.
- Cultura de Riesgo: capacita en torno a identificar, evaluar, controlar y saber cómo afrontar los múltiples riesgos del banco.
- Compliance: queremos dar a conocer Políticas de Anticorrupción, riesgo reputacional, conflicto de interés entre otros.
- Salud y seguridad: entrega los conocimientos necesarios para prevenir accidentes laborales, tomar medidas preventivas y métodos de trabajo correctos durante la jornada laboral.
- Ciberseguridad: entrega información acerca de cómo proteger de mejor manera la privacidad de los colaboradores, clientes y seguridad del banco.

Cumplimiento normativo

En banco Itaú Chile mantenemos un irrestricto respeto por la normativa vigente en todos los lugares donde operamos. A través de nuestra Gerencia Corporativa de Riesgos, Gerencia Legal y unidades especializadas, identificamos, gestionamos y evaluamos todas las regulaciones atinentes a nuestro negocio y cadena de valor, dando cumplimiento a todas las normativas que nos rigen.

Por normativa interna, en Itaú revisamos de forma periódica nuestras políticas y estructuras de administración de riesgo.

Desafíos, tendencias y riesgos emergentes para el sector financiero

La coyuntura mundial, la estructura económica, la transformación digital y los cambios climáticos asociados a la acción humana pueden representar riesgos emergentes a corto, mediano y largo plazo para nuestra entidad.

La **transformación digital** – que fomentamos como parte de la centralidad del cliente de nuestro negocio – y la digitalización de procesos en toda la cadena de valor, conlleva una serie de riesgos emergentes relativos a la digitalización, ciberseguridad, continuidad operacional y protección de datos personales. Cobran creciente relevancia los procesos de aseguramiento de calidad, controles de filtración de datos y constante formación a nuestros colaboradores. En Itaú “todos somos gestores de riesgo” y además de los controles, sensibilizamos constantemente a colaboradores, clientes y proveedores para que eviten peligros cibernéticos en sus interacciones con el banco y en redes sociales.

El **cambio climático y la afectación de la biodiversidad** representan un riesgo creciente, ya que es un fenómeno transversal que puede afectar la economía real y a nuestros clientes desde distintas aristas. Además, los riesgos asociados al cambio climático están adquiriendo una relevancia social, normativa, económica y política cada vez mayor, tanto a escala nacional como internacional.

Como entidad financiera, el cambio climático puede tener efectos adversos en nuestra estrategia y en nuestras operaciones a nivel físico, debido a los eventos climatológicos extremos como consecuencia del calentamiento

global derivado de las emisiones de CO₂ por causa humana.

Respecto a los riesgos de transición, estos pueden derivar de nuevas normativas relacionadas con el cambio climático las que también pueden afectar nuestro negocio al hacernos incurrir en mayores gastos de provisiones crediticias derivados de los riesgos físico del cambio climático a los que se exponen nuestros clientes de industrias intensivas en emisiones de CO₂, como son la industria agroalimentaria, construcción, energía y transporte.

A medida que la economía se orienta hacia un modelo con bajas emisiones de carbono o neutro en carbono, las instituciones financieras nos enfrentamos a una evolución rápida y significativa de las expectativas de las partes interesadas, las políticas, las leyes y los reglamentos, lo que también representa oportunidades para la generación de nuevos productos y servicios bajos en emisiones, por ejemplo, a través de la incorporación de nuevas tecnologías como la digitalización y el acompañamiento al mercado mediante financiamientos asociados a activos verdes o enlazados a compromisos de sustentabilidad en forma de créditos o inversiones.

A nivel de biodiversidad, dado que el concepto de biodiversidad abarca la mayoría de las especies vivas de todos los orígenes, es pertinente analizar cómo las acciones antrópicas podrían

afectar a la biodiversidad de los territorios donde estamos presentes, ya que el riesgo que esto pudiera afectar nuestros financiamientos, inversiones o a nuestros clientes podría ser relevante al mediano plazo. Además, nos preocupa también que inversiones o créditos, de los que somos responsables indirectamente, puedan desequilibrar los ecosistemas con un impacto directo en la vida humana, como: deforestación, bio-invasión, certificación forestal, gestión de residuos, explotación de recursos naturales y/o ocupación irregular del suelo

Contamos con más de 1,2 millones de clientes – entre personas naturales y jurídicas – siendo nuestra responsabilidad adelantarnos a eventuales riesgos que pudieran afectarlos y afectarnos, considerando que nuestra responsabilidad principal es procurar la generación de resultados sustentables para nuestros proveedores de capital y un impacto positivo en el entorno natural y humanos.

Para conocer más detalles sobre el perfil, gestión y procesos de riesgo de Itaú Chile, revisar el “Informe con relevancia prudencial: reporte anual pilar 3 año 2023” en el siguiente [enlace](#).



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

3.4.3 CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

SASB FN-CB-230a.2

En banco Itaú tenemos la responsabilidad de cuidar la confianza depositada por nuestros clientes en nuestra Institución, 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, entre otros.

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, y se basa en los lineamientos de la Política de Ciberseguridad, Política Corporativa de Seguridad de la Información y Normativa de Tratamiento de Incidentes.

Contamos con un modelo de tres (3) capas: definir, implementar, y evaluar. Para evitar los potenciales conflictos de interés, éste está distribuido a través de diferentes áreas.

Durante 2023 continuamos sensibilizando a nuestros clientes en ciberseguridad, difundiendo consejos de seguridad y buenas prácticas a través de nuestras redes sociales oficiales.

Definición estratégica

La subgerencia de gobierno y estrategia es la encargada de diseñar la estrategia de Seguridad de la información y Ciberseguridad alineada con los objetivos del banco, identificar, analizar, evaluar y gestionar los riesgos en este material y apoyar en el cumplimiento de los requerimientos legales y regulatorios.

Implementación

Nuestra subgerencia de producción y operación de ciberseguridad es la responsable por la ejecución del Plan Estratégico de Ciberseguridad a través de la implementación, operación, gestión y soporte de los controles técnicos o herramientas tecnológicas de ciberseguridad.

Evaluación y control

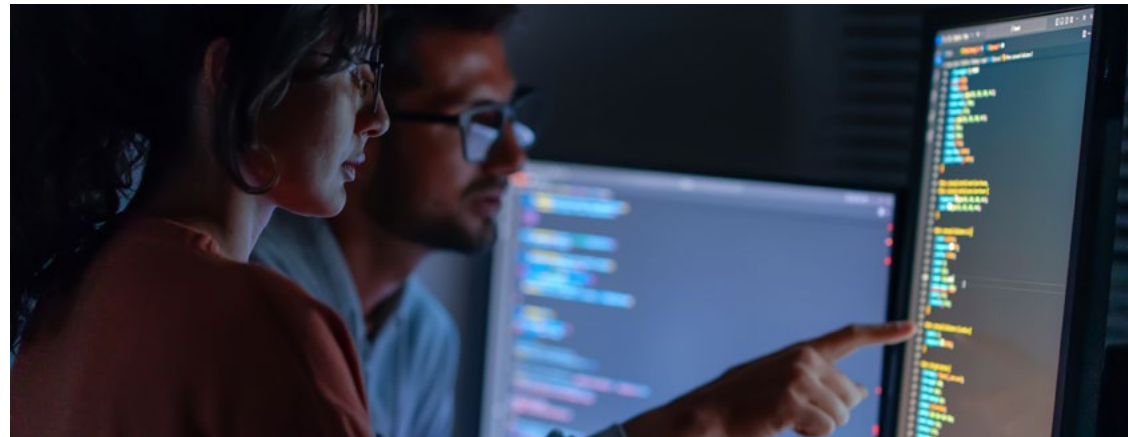
La subgerencia de monitoreo y cumplimiento se encarga de realizar una evaluación continua a los controles para identificar desviaciones o deterioro en la ejecución de éstos. Realiza mediciones cuantitativas a través de indicadores para los controles clave, permitiendo contar con alertas tempranas y remediar las desviaciones antes de que el ambiente de control se deteriore.

Cuatro criterios clave para preservar la ciberseguridad:

1	Identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	Realizamos un escaneo de las vulnerabilidades donde se encuentran incorporados nuestros sistemas expuestos a internet, infraestructura de servidores, estaciones de trabajo, equipo de telecomunicaciones, infraestructura Cloud y dispositivos IOT. Priorizamos y analizamos las vulnerabilidades para acordar las remediaciones y contención idóneas identificadas.
2	Riesgos y vulnerabilidades en materia de seguridad de datos	En Itaú sabemos que una cultura de riesgo robusta es una ventaja competitiva, lo que no significa evitar los riesgos, sino asumirlos y gestionarlos, entenderlos y mitigarlos.
3	Revisión de tendencias de ataques cibernéticos	Medimos los ciberataques e identificamos tendencias que superen los umbrales definidos como aceptables, analizándolos para ajustar los controles requeridos o para potenciar las defensas de algunas de nuestras áreas en particular.
4	Políticas y procedimientos para las filtraciones	Por normativa, los bancos deben prestar un servicio profesional y oportuno a sus clientes y al público en general en el contexto de las políticas y procedimientos comerciales determinados por cada institución. En Itaú Chile estamos adheridos al "Código de Conducta y Buenas Prácticas de Bancos e Instituciones Financieras", elaborado por los bancos y la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (Política de Gobierno Corporativo). Contamos con la Política de Privacidad de la información que tiene como objetivo establecer el correcto tratamiento de la información de los usuarios/clientes/prospectos.

- 1 Bienvenidos
- 2 Perfil
- 3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**
- 4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
- 5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
- 6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva
- 7 Lograr un impacto positivo en la sociedad
- 8 Anexos
- 9 Estados financieros

Nuestro Marco de Seguridad contiene una línea base de controles alineados a los estándares internacionales de seguridad y ciberseguridad, tales como ISO 27001, NIST, ISO 27032 y PCI adicionalmente a normativas regulatorias locales tales como RAN 1-13 / 20-10.



Focos del modelo de gestión en ciberseguridad

Gestión de incidentes	Monitoreo y tratamiento de los tipos de ataques e incidentes de seguridad.
Seguridad de sistemas	Definición de arquitectura de seguridad y adherencia a los lineamientos de ciberseguridad en el ambiente tecnológico.
Líneas base y fortalecimiento de seguridad	Aplicación de mejores prácticas de seguridad y aseguramiento de equipamientos tecnológicos.
Gestión de vulnerabilidades	Gestión de vulnerabilidades y testeos de seguridad internos y externos, con el fin de disminuir los riesgos de ataques e incidentes.

Focos del modelo de gestión en seguridad de la información

Cumplimiento normativo	Aplicación, definición y cumplimiento de los principios y directrices de seguridad de la información y ciberseguridad.
Concientización y cultura	Generación y aplicación de acciones de concientización para elevar el nivel de cultura de riesgo en materia de ciberseguridad.
Gestión de riesgos	Gestión y administración de asuntos de ciberseguridad, mapas de riesgo y medición del ambiente de control de ciberseguridad.
Protección de datos	Protección, clasificación y privacidad de datos e información del banco y clientes.



Cultura de ciberseguridad y protección de la información

Desarrollamos distintas iniciativas para formar y sensibilizar periódicamente a nuestros itubers en temas de ciberseguridad:



Programa “Cultura de Ciberseguridad”

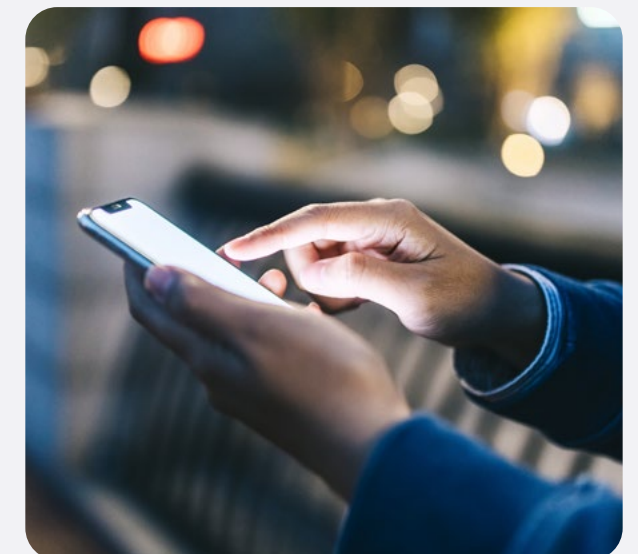
Llevamos a cabo campañas de *phishing* para probar y medir la capacidad de detección de emails sospechosos por parte de colaboradores nuevos o parte de equipos específicos.

Casilla de Phishing

Correo específico para denunciar correos sospechosos. Para levantar una alerta, los colaboradores solo deben presionar un botón de “reportar *phishing*” en su plataforma de correo electrónico.

Planes de continuidad y contingencia

Estos planes son evaluados periódicamente para identificar riesgos y vulnerabilidad de nuestra infraestructura tecnológica.



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



3.5 Contexto macroeconómico internacional y local

NCG 461 6.2 viii

3.5.1 CONTEXTO INTERNACIONAL

En 2023, a pesar de los riesgos de recesión global y de la expansión de conflictos geopolíticos, la actividad económica mundial fue más resiliente de lo esperado. Si bien la ralentización económica de la Eurozona fue relevante, Estados Unidos tuvo un buen desempeño, evitando una contracción económica.

A nivel internacional, las presiones inflacionarias fueron moderadas, tanto en economías desarrolladas como emergentes. La inflación de bienes ha cedido por menores presiones de la demanda interna, respondiendo a los efectos de tasas de interés elevadas, pero también a la normalización post pandemia Covid-19 de las cadenas de producción y logística, y menores precios de la energía. En tanto, la resiliencia de los mercados laborales en algunas economías desarrolladas, especialmente de EE.UU., ha contribuido a un descenso moderado de la inflación de servicios.

En este contexto, los principales bancos centrales de economías desarrolladas sugieren tasas altas por un período prolongado. La Reserva Federal (FED) de EE.UU. siguió subiendo su tasa de referencia hasta alcanzar el rango entre el 5,25% - 5,5%, siendo éste el nivel más alto desde el año 2007, reafirmando la necesidad de mantener la tasa en niveles lo suficientemente contractivos para retornar a la inflación objetivo del 2,0%. Por su parte, el Banco Central Europeo ha llevado la tasa de interés a un máximo histórico del 4,5%.

La combinación de mensajes de tasas altas por un período prolongado, un deterioro en la percepción de agentes del mercado sobre las finanzas públicas en EE.UU., y emisiones de deuda soberana mayores a la esperada, presionaron a las tasas de largo plazo en dicho país, contribuyendo a un renovado fortalecimiento del dólar global. En las últimas semanas del año 2023, las tasas de corto plazo se redujeron, el dólar se depreció contra el resto de las monedas y los mercados bursátiles repuntaron.

Hacia 2024 la actividad económica en el mundo debería moderarse, pasando de un 3,1% en 2023 hacia un margen de 2,9%. La economía de Estados Unidos debería seguir desacelerándose desde 2,5% en 2023, hacia 1,5% en 2024, evitando una recesión, pero transitando a niveles más sostenibles.

La actividad económica en la Eurozona crecería en torno a 0,5%, similar al 0,4% de 2023, mientras que China tendría un dinamismo menor al de 2023, cediendo al 4,7% desde 5,3% en 2023.

Los riesgos geopolíticos se mantienen presentes y la inflación mundial sigue ralentizándose, particularmente en el componente de bienes, mientras que la inflación de servicios converge, pero de forma más moderada, lo cual mantiene el riesgo de que los bancos centrales tengan que mantener tasas altas por más tiempo.

En 2023, a pesar de los riesgos de recesión global y de la expansión de conflictos geopolíticos, la actividad económica mundial fue más resiliente de lo esperado.



3.5.2 CONTEXTO LOCAL

Chile

Durante 2023, en nuestro país la inflación ha seguido cediendo, incluyendo el cierre de la brecha de actividad, la normalización de la demanda agregada y menores presiones por choques de costos. El descenso de la inflación desde el máximo del ciclo de 14,1% en agosto de 2022 a 4,8% en noviembre 2023 ha sido impulsado principalmente por la caída de la inflación de bienes. La inflación de servicios ha sido más persistente, similar a la de otras economías. La moderación del gasto y el cierre de la brecha de actividad han contribuido a mitigar las presiones inflacionarias provenientes de una economía que por largo tiempo estuvo operando por encima de su nivel potencial. A esto le sumamos la normalización de las cadenas de logística y transporte, la reversión del incremento significativo de los precios de las materias primas y alimentos que produjo la guerra en Ucrania y la rápida y acentuada apreciación del tipo de cambio real (TCR) entre mediados de 2022 y fines del primer semestre de 2023.

La tasa de desempleo ha aumentado paulatinamente a lo largo del año, alcanzando 8,9% en el trimestre móvil terminado en octubre, casi un punto por sobre su medición de hace un año. Las tasas de ocupación y de participación se han mantenido estables en los últimos meses, aún bajas en perspectiva histórica, particularmente para

personas que están cerca de o en su edad de jubilación. Con todo, los ingresos laborales reales han continuado su trayectoria de normalización, ayudados por el descenso de la inflación.

En este contexto, la economía local retomó tasas de expansión trimestrales levemente positivas y el desempeño efectivo de la actividad este año ha sido mejor a lo esperado. Para 2024, proyectamos un crecimiento de 1,7%. Más allá de las fluctuaciones del escenario externo, tanto en el dinamismo de la actividad como en las condiciones financieras, en el ámbito local, la inversión privada será clave.

Factores relevantes del entorno que fueran relevantes para el desarrollo de nuestro negocio en Chile en 2023

La incertidumbre sobre la eventual aprobación de una nueva constitución para Chile y las discusiones sobre medidas que elevarían el costo del capital y del trabajo contribuyeron al débil dinamismo de la inversión privada.

En marzo de 2023, la Cámara Baja rechazó la reforma tributaria del Gobierno (que apuntaba a +2,7% del PIB en ingresos adicionales en régimen), a pesar de que el Ejecutivo contaba con suficientes votos para su aprobación. Tras ese resultado, las medidas de esta reforma no podrán volver a presentarse en

el Congreso durante los próximos 12 meses. El Ministerio de Hacienda ha conducido discusiones técnicas que sentarían las bases para un acuerdo en torno a las medidas.

En paralelo, no se ha logrado un consenso entre el Congreso y el Ejecutivo respecto a la reforma de pensiones.

El proyecto de ley sobre el royalty minero (+0,6% del PIB en ingresos adicionales) fue aprobado, disminuyendo la incertidumbre en el sector.

Después de cuatro años de incertidumbre constitucional, la segunda propuesta constitucional también fue rechazada en un plebiscito nacional por un amplio margen, esta vez por un 55,8% frente a un 44,2%, dejando la constitución actual vigente. Esto refleja los importantes desafíos que tiene nuestro país para llegar a acuerdos en temas fundamentales, dificultades que han sido señaladas por las agencias de calificación, incluso en la perspectiva de calificación negativa de S&P en octubre de 2023. La probabilidad de futuros llamados a un nuevo proceso o modificaciones constitucionales relevantes siguen siendo factores de incertidumbre de cara al mercado, afectando especialmente a los proyectos de inversión a gran escala.

Colombia

La economía colombiana se desaceleró en 2023, creciendo en torno al 1,0%, reflejando los efectos de una política monetaria contractiva, la mayor inflación sobre el consumo de los hogares, y una menor inversión, entre otros factores.

Tras alcanzar un máximo del 13,34% en marzo de 2023, la inflación ha caído, pero de manera más gradual a la esperada y más lenta que sus pares en la región. En términos anuales, la inflación cerró noviembre con una variación anual de 10,15% (13,12% en 2022), considerablemente por encima del techo del rango meta del emisor del 4%.

Con una inflación que ha mostrado ser más persistente de lo previsto, el Banco Central respondió llevando adelante un importante ciclo de alzas en la tasa de interés al 13,25% en abril de 2023. En diciembre el Banco de la República decidió iniciar un ciclo de rebajas con un ajuste de 25pb. Se prevé que el año 2024 cierre con una inflación anual al 5,0%.

Tras crecer un estimado 1,0% en 2023, esperamos que la economía colombiana crezca 1,2% en 2024, debido a una política monetaria contractiva, a bajos niveles de confianza de los hogares y las empresas, y a condiciones financieras globales aún difíciles.



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



3.5.3 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA BANCARIO CHILENO

Durante el año 2023, el desempeño del sistema bancario chileno estuvo marcado por una ralentización en el crecimiento de la cartera de créditos, afectado por la desaceleración de la economía, las condiciones del empleo y el elevando nivel de tasas (principalmente en la primera mitad del año); así como por un incremento general en la morosidad de cartera.

A pesar del desafiante contexto económico, las colocaciones totales del sistema bancario * presentaron un crecimiento nominal de 3%, incremento que se explica en un 74% por mayor cartera de vivienda, seguido por crecimiento en créditos comerciales 17% y mejora en consumo por 9%; variaciones que, al ser nominales, se encuentran impactadas por los movimientos de la UF y el valor de la divisa observados en el año.

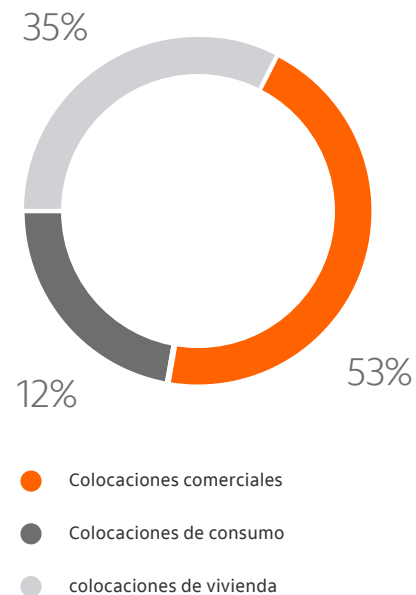
Colocaciones totales del sistema bancario (dic-2023)

	Dic. 22	Dic. 23
Colocaciones comerciales	54%	53%
Colocaciones de consumo	12%	12%
Colocaciones de vivienda	33%	35%

* El sistema bancario considera las colocaciones informadas por la CMF, excluyendo los saldos correspondientes a Itaú Colombia y BCI Florida.

A pesar del desafiante contexto económico, las colocaciones totales del sistema bancario presentaron un crecimiento nominal de

3%



	Dic. 2021	Dic. 2022	Dic. 2023	Variación 2022-23
Total	204.698.746	225.116.091	232.528.626	3%
Comerciales	114.715.397	122.397.083	123.672.260	1%
Consumo	24.437.654	27.792.851	28.451.168	2%
Vivienda	65.545.695	74.926.157	80.405.198	7%
Colocaciones comerciales	56%	54%	53%	-1%
Colocaciones de consumo	12%	12%	12%	0%
Colocaciones de vivienda	32%	33%	35%	1%

Con relación a las participaciones de mercado, en el 2023 Itaú disminuyó un 0,23% su cuota de mercado respecto del año 2022 –participación local, sin considerar nuestra filial de Colombia– manteniéndose estable respecto a los pares nacionales.

Participación de mercado	Par A	Par B	Par C	Par D	Par E	Itaú
Diciembre 2021	17,94%	16,77%	13,84%	14,37%	14,18%	9,57%
Diciembre 2022	17,19%	16,30%	13,93%	14,24%	17,19%	10,08%
Diciembre 2023	17,52%	16,17%	14,64%	14,57%	13,81%	9,84%

En 2023, a pesar de la presión por el aumento general de la morosidad, el gasto de provisiones y castigos aumentó levemente respecto del año anterior (alza de 02%); en tanto que el retorno sobre el capital presentó un descenso de 5,1%.

	Dic. 2021	Dic. 2022	Dic. 2023
Índice de riesgo	2,4%	2,5%	2,6%
Gasto en provisiones y castigos	2.754.865	3.826.164	3.834.298
Retorno sobre el capital	17,4%	19,5%	14,3%



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



3.6 Conducta tributaria y estrategia fiscal

GRI 207-1 207-2

Nuestra Política Tributaria define el marco de conducta aplicable a nuestro negocio, incluidas nuestras filiales locales y extranjeras, considerando ámbitos como el cumplimiento fiscal, comportamientos éticos, divulgación y exposición al riesgo fiscal, entre otros.

El banco y sus filiales se rigen por las directrices generales entregadas a la organización, que determinan la conducta tributaria respecto al cumplimiento fiscal, comportamientos éticos, adopción de principios constitucionales, divulgación y exposición al riesgo fiscal, lo cual es monitoreado por el Comité de Auditoría y se encuentra revelado en nuestra política tributaria pública como también en nuestra memoria integrada.

La estrategia fiscal de Itaú se encuentra en su Política Tributaria Pública y en la Política de Precios de Transferencia, ambas son presentadas por el Gerente de Planificación Tributaria, luego revisadas por el Comité de Políticas y aprobadas por el Directorio.

El año 2022 nuestras políticas se hicieron públicas y en 2023 fueron revisadas y actualizadas. La aplicación de la estrategia fiscal rige tanto al banco como a sus filiales locales e internacionales. Nuestra política tributaria señala: “La presente Política Tributaria (“la Política”) tiene por objeto definir el marco de la conducta tributaria aplicable a Itaú Corpbanca y todas sus filiales -tanto locales como extranjeras.

Gobernanza y cumplimiento de la estrategia fiscal

La Gerencia de Planificación Tributaria supervisa los procedimientos, documentación, control y políticas aplicadas. Además, reporta trimestralmente a Auditoría Interna y al Comité de Auditoría, quienes supervisan permanentemente y definen las prioridades de gestión fiscal y tributaria de las que reciben reporte.

En Itaú, determinamos y pagamos nuestros impuestos de acuerdo con la normativa tributaria vigente en Chile y los países donde operamos. Nuestra tributación de las inversiones en el exterior resguarda el riesgo de balance que implica la fluctuación del tipo de cambio.

Para conocer nuestro reporte “país por país” por favor revisar la Nota 18 de nuestros Estados Financieros Consolidados.

Nuestros principios

Actuamos dentro del marco de los principios constitucionales de legalidad de los tributos e igualdad en la repartición de las cargas públicas.

Mantenemos una armonía entre el cumplimiento tributario y el entorno industrial.

Nos regimos por las directrices del Servicio de Impuestos Internos (SII) en Chile.

Mantenemos una exposición de riesgo tributario bajo, evitando tomar riesgos fiscales o asumir posiciones tributarias inciertas que nos expongan a una pérdida significativa.

Divulgamos adecuada y oportunamente las modificaciones legales a través de distintos canales.



3.6.1 IDENTIFICACIÓN, GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE RIESGOS DE ENFOQUE FISCAL

La Política Tributaria señala que el banco Itaú y sus filiales no asumen riesgos fiscales. No obstante, contamos con una estructura para identificar, gestionar y mitigar riesgos relacionados.

La Gerencia de Planificación Tributaria entrega las directrices y supervisa el cumplimiento de la estrategia fiscal de Itaú Chile y sus unidades internacionales (Colombia, Estados Unidos, Panamá y Perú). Además, es responsable de todos nuestros aspectos tributarios y anualmente lleva a cabo un proceso de identificación de riesgos, para lo que construyen una matriz de riesgos, los que son abordados por diferentes planes de acción.

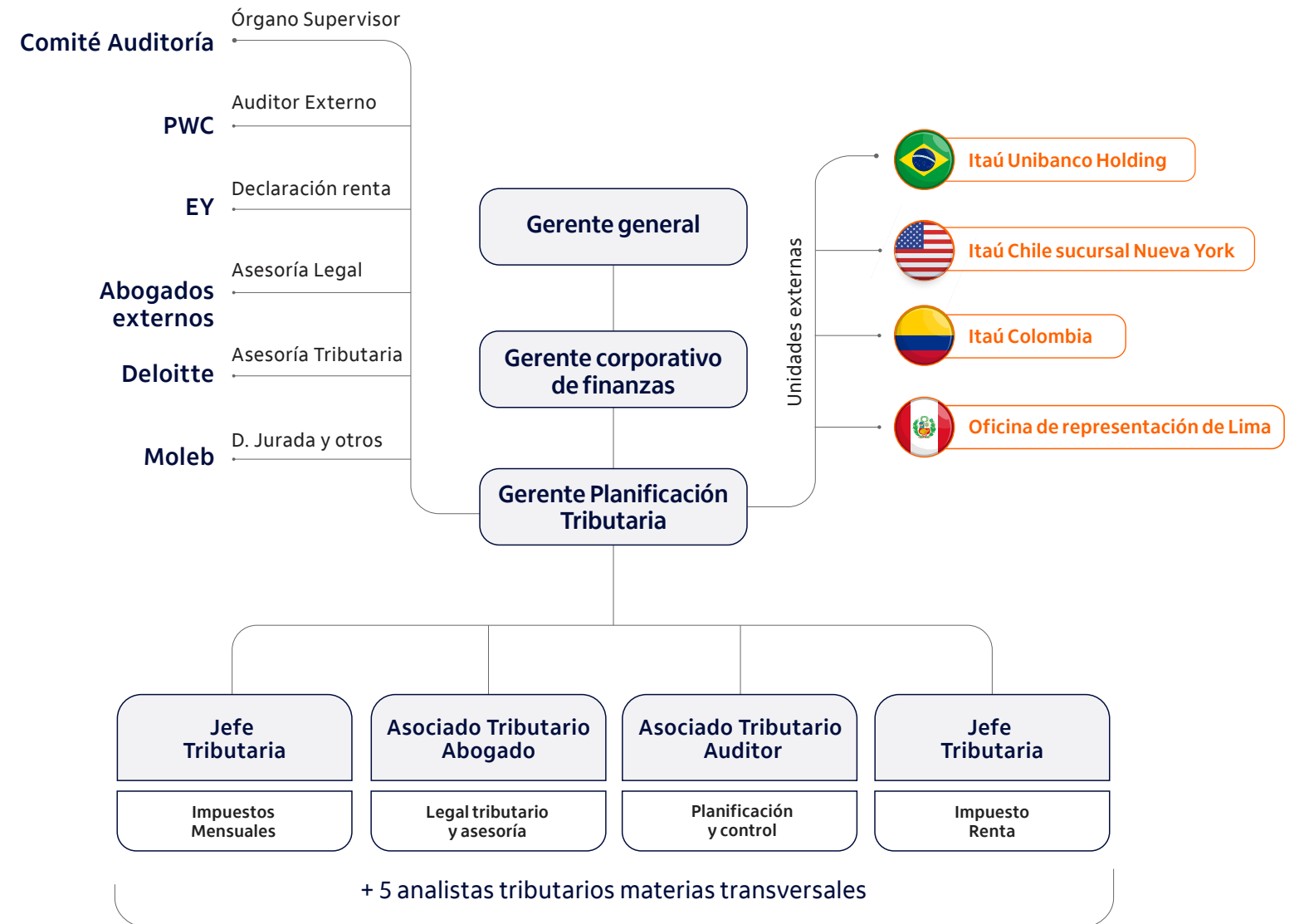
La Gerencia Tributaria monitorea permanentemente los riesgos de incumplimiento, en conjunto con la Gerencia de Compliance y AML, Riesgo Operación y Auditoría Interna a fin de mitigar los riesgos de pérdidas materiales para Itaú.

Los riesgos de posiciones fiscales inciertas se mitigan mediante consultas al Servicio de Impuesto Internos o mediante la asesoría con expertos externos al Banco. Por su parte, los riesgos de cambios regulatorios son mitigados mediante un seguimiento permanente del panorama legal y regulatorio de los países donde operamos. Adicionalmente, participamos en las discusiones de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras y otros foros de debate relevante.

Evaluamos y controlamos el cumplimiento de la gobernanza fiscal, a través de tres principales vías:

Gerencia de Riesgo Operacional	Comité de Auditoría (C.A.)	Reporte a CFO
Monitorea los riesgos declarados por nuestra área tributaria. Más detalles del rol de Gerencia de Riesgo Operacional en la pág. 61.	Periódicamente solicita a nuestra Gerencia de Planificación Tributaria que exponga sobre ciertas materias que son definidas por los participantes del C.A. Dentro de las funciones del C.A. está a dar seguimiento a las inspecciones de órganos fiscalizadores como el SII.	Nuestra Gerencia de Planificación Tributaria reporta directamente al Gerente Corporativo de Finanzas (CFO), manteniendo un canal expedito de comunicación y gestión de las decisiones tributarias.

El órgano de gobierno o a cargo de nivel ejecutivo de la organización responsable del cumplimiento de la estrategia fiscal



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

Asistencia financiera gubernamental

GRI 201-4

Durante el año 2023 Itaú Chile de manera consolidada ha recibido CLP MM\$ 2.088 por créditos tributarios asociados a beneficios fiscales principalmente en Chile por gastos de capacitación y donaciones realizadas. En 2022 la cifra alcanzó CLP MM\$1.828. El detalle por país se detalla en las tablas siguientes.

	2023			
	Chile	EE.UU.	Colombia	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Crédito por gastos de capacitación	1.200	0	0	1.200
Crédito por donaciones	888	0	0	888

	2022			
	Chile	EE.UU.	Colombia	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Crédito por gastos de capacitación	1.000	0	0	1.000
Crédito por donaciones	828	0	0	828

Integración del enfoque fiscal en Itaú

GRI 207-2, 207-3

Nuestra política reconoce la importancia que tiene la difusión de aspectos asociados a Sostenibilidad Tributaria, por ello nuestra Gerencia Tributaria difunde y mantiene a disposición de los empleados, a través de cualquier medio, materiales e información que permita comunicar la relevancia que tiene la sostenibilidad tributaria para Itaú. Contamos con canales de denuncia anónima para inquietudes en materia fiscal en nuestra "intranet". Además, mantenemos casillas para recibir las denuncias relacionadas:

denuncias@itau.cl
compliance@itau.cl
denuncia.auditoria@itau.cl

Participación de los grupos de interés en materia fiscal

En Itaú Chile validamos las materias fiscales directamente con el SII o con nuestros asesores, además de trabajar con prestigiosas auditoras, entre las que destacan EY, KPMG, Deloitte y Grant Thornton. Asimismo, validamos algunas materias con estudios de abogados como Fuenzalida del Valle, Recabarren & Asociados, BLTA y otros.

Desde 2021 participamos de estudios de sostenibilidad realizados por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. La investigación evaluó la adherencia de las empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Santiago de Chile, a los estándares de sostenibilidad tributaria. En el estudio 2023, alcanzamos el 5° lugar dentro de las empresas evaluadas.

Mantenemos un acuerdo cooperativo con el Servicio de Impuestos Internos

(SII) para mejorar la recaudación fiscal y somos unas de las principales entidades que entregan información tributaria para que el SII prepare el proceso de declaración de renta en línea de los contribuyentes en Chile.

Somos integrantes del Comité Tributario de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) donde planteamos diversas problemáticas al Servicio de Impuestos Internos (SII), las que son discutidas.

3.6.2 Donaciones y contribuciones a la política*

GRI 415-1

En Itaú Chile contamos con una Normativa Interna de Donaciones donde establecemos estrictos lineamientos para el cumplimiento de la normativa legal. La Gerencia de Planificación Tributaria es responsable de fijar los límites y controles tributarios de las donaciones entregadas.

Nuestro Código de Ética y Conducta señala que "es inaceptable condicionar eventuales aportes (patrocinios, donaciones y otros) a la obtención de beneficios indebidos tanto para nosotros como para terceros, en función de los efectos perjudiciales sobre los intereses públicos y nuestra reputación".

Las contribuciones a partidos o a candidatos políticos se encuentran prohibidas, por lo que en 2023 no se registraron donaciones de esta índole.

* GRI 201-4 No se ha recibido asistencia financiera del gobierno

Para integrar opiniones de grupos de interés externos mantenemos los siguientes mecanismos:

Casilla consultas tributarias

Contamos con una casilla de consultas denominada ConsultasTributarias@itau.cl para la gestión de temas tributarios.

Casilla de Declaraciones Juradas

Contamos con una casilla de [Declaraciones Juradas para atender consultas de clientes.](#)

SAC

Contamos con un sistema de [solicitudes de Clientes para materias tributarias de su interés.](#)

Encuestas clientes

Para algunas materias hemos realizado [encuesta de satisfacción del proceso de facturación.](#)



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

3.7 Nuestro desempeño económico

GRI 201-1

Valor económico directo generado y distribuido

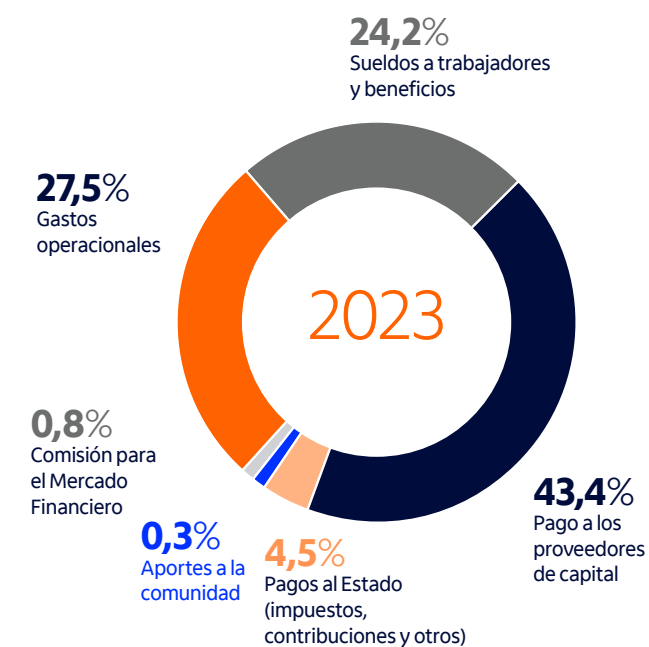
2023	\$	%
Gastos operacionales	-386.980	27,50%
Sueldos a trabajadores y beneficios	-340.092	24,17%
Pago a los proveedores de capital	-610.185	43,36%
Pagos al Estado (impuestos, contribuciones y otros)	-62.961	4,47%
Comisión para el Mercado Financiero	-10.946	0,78%
Aportes a la comunidad	3.947	-0,28%
		100,0%

Volúmenes de la actividad Colocaciones totales y participación de mercado en Chile y Colombia

Al 31 de diciembre de 2023, las colocaciones totales consolidadas de Itaú alcanzaron un total de \$27.569.960 millones, que significa un aumento de 3,5% respecto del ejercicio anterior. Este crecimiento se explica por el buen desempeño del negocio minorista en Chile (consumo y vivienda) y expansión de la cartera de colocaciones comerciales de Colombia.

Las colocaciones totales de Chile alcanzaron un volumen de \$22.860.980 millones al cierre de 2023, creciendo un 0,92% nominal respecto del ejercicio anterior, mientras que las colocaciones de Colombia totalizaron \$4.708.978 millones, creciendo un 18,45% en términos nominales en comparación con el año anterior (en moneda constante esta cartera presentó un decrecimiento de 8,26%).

Valor Económico Directo Generado y Distribuido



El crecimiento interanual de las colocaciones totales de Chile, al igual que lo observado a nivel industria, presentó una ralentización en su desempeño, en consistencia con la baja actividad económica del nivel país en el último año, no obstante, cabe destacar que durante el primer semestre Itaú se mantuvo posicionado con un crecimiento de cartera superior al observado por el mercado. Entre las principales razones que explican el menor ritmo de crecimiento del año, se encuentran la alta inflación registrada en la primera mitad del 2023, que llevó a que el Banco Central mantuviera fijo el valor de la TPM en 11,25%; en tanto que en la segunda mitad del año, la inflación comenzó a descender, permitiéndose aplicar recortes a la tasa de política monetaria, cerrando el mes de diciembre en 8,25%, en un contexto donde la actividad y la

demanda han avanzado en su proceso de ajuste (aumento de consumo de servicios y bienes durables), aunque el desempleo se mantiene por sobre el promedio histórico.

En el total de colocaciones, Itaú cerró el año con un crecimiento de 0,92% nominal, menor al crecimiento del sistema en 3%. Sin embargo, observando la composición de la cartera en Chile, la actividad en colocaciones de consumo mantuvo, al igual que en el año anterior, un ritmo de crecimiento superior al mercado, expandiéndose 2,16 veces más rápido que la industria (5,2% vs 2,4%), desempeño que está alineado con uno de nuestros focos, referido a aumentar la participación en los productos minorista y así lograr un mejor equilibrio entre las bancas.

Por otro lado, nuestra cartera hipotecaria mantuvo un ritmo de crecimiento en línea con el desempeño observado a nivel del sistema, finalizando el año con un crecimiento de 5,4%. En el año 2023, continuamos con los esfuerzos de mejora en los procesos y la atención de esta área de negocio, así como nuestra oferta de valor para ir consolidando la relación con nuestros clientes.

- 1 Bienvenidos
- 2 Perfil
- 3 **Gobernanza ética en las relaciones y los negocios**
- 4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
- 5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
- 6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva
- 7 Lograr un impacto positivo en la sociedad
- 8 Anexos
- 9 Estados financieros



Por su parte, nuestra cartera comercial decreció un 1,9% respecto de diciembre 2022. Al cierre del año, el rendimiento del sistema se mantuvo bajo, con un crecimiento de 1,0. Como consecuencia del desempeño en la cartera de colocaciones observada en el año, nuestra participación de mercado en colocaciones totales en Chile se ubicó en 9,8% a fines de diciembre 2023, presentando una leve disminución de 0,2%, en comparación con la situación de diciembre 2022.

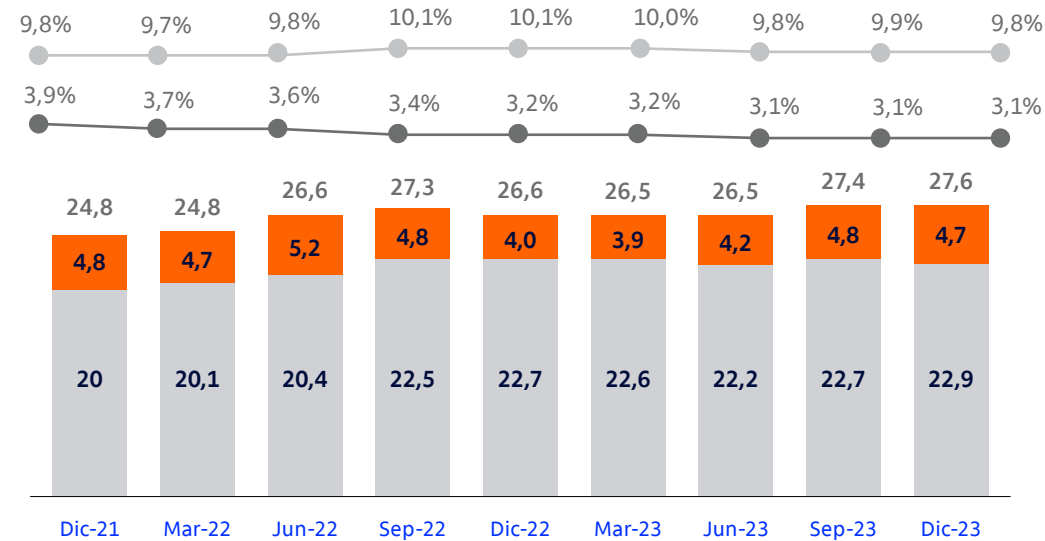
Respecto de Colombia, la cartera de colocaciones creció un 18,45%, en términos nominales, lo que equivale a un decrecimiento de 8,26% si eliminamos el impacto de la variación del tipo de cambio.

Observando más en detalle, las colocaciones de consumo de Colombia registraron un decrecimiento de 14,76% en moneda constante, como consecuencia de las elevadas tasas de interés que se mantuvieron gran parte del año, registrándose en diciembre el primer recorte de tasas en el año. De igual manera, las colocaciones comerciales decrecieron un 7,18% en moneda constante, mientras que las colocaciones de vivienda no fueron la excepción y también decrecieron, un 4,73% (excluyendo efecto de tipo de cambio).

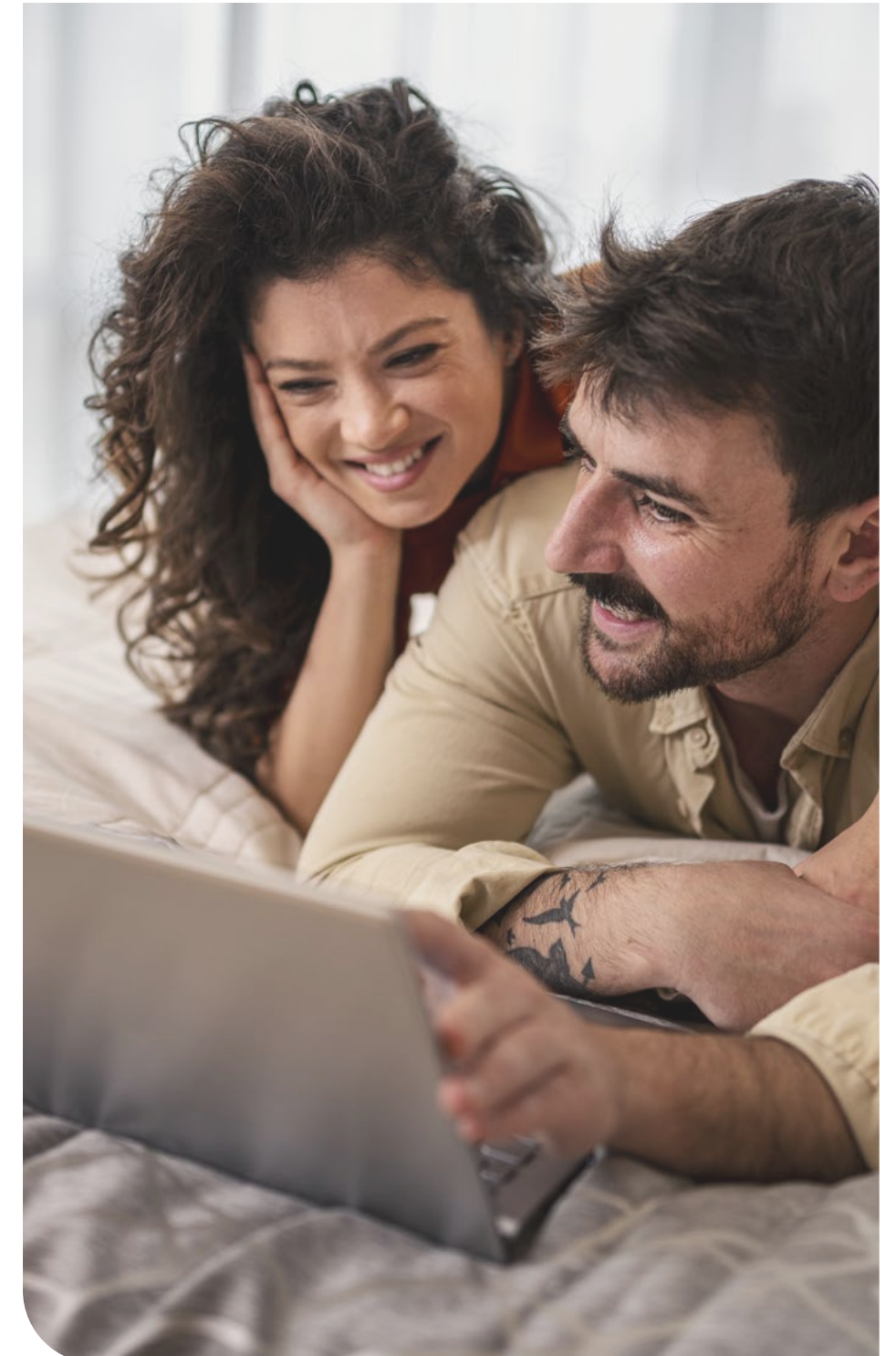
Como consecuencia de lo anterior, nuestra participación de mercado en Colombia disminuyó 34,7 puntos básicos en los doce meses terminados en diciembre del 2023.

El siguiente gráfico muestra la evolución de las participaciones de mercado en ambos países:

Colocaciones totales y participación de mercado de Itaú en Chile y Colombia (periodo 2022 – 2023)



Nota: De acuerdo con las últimas cifras disponibles en la Comisión para el Mercado Financiero y en la Superintendencia Financiera de Colombia, a la fecha de este reporte, la participación de mercado de Itaú Chile era de 9,8% a diciembre 2023 y en Colombia era de 3,0% a noviembre 2023. Fuentes: Itaú, CMF y Superintendencia Financiera de Colombia ("SFC").



Sectores económicos de las colocaciones consolidadas

En el cuadro siguiente se puede observar la diversificación de la cartera de créditos en sectores económicos al cierre del ejercicio 2023, sin que haya una concentración significativa en algún rubro.



Al 31 de diciembre de 2023	Colocaciones y exposición a créditos contingentes			Provisiones constituidas		
	Créditos en el			Créditos en el		
	País	Exterior	Total	País	Exterior	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Adeudado por Bancos	—	1.739	1.739	—	(223)	(223)
Colocaciones Comerciales						
Agricultura y ganadería	288.186	160.390	448.576	(8.804)	(8.164)	(16.968)
Fruticultura	46.556	13.535	60.091	(980)	(401)	(1.381)
Silvicultura	43.052	—	43.052	(1.190)	—	(1.190)
Pesca	76.472	13.246	89.718	(3.746)	(232)	(3.978)
Minería	293.312	17.368	310.680	(4.775)	(1.103)	(5.878)
Petróleo y gas natural	5.239	38.827	44.066	(20)	(1.192)	(1.212)
Industria Manufacturera de productos:	1.010.293	644.306	1.654.599	(26.728)	(16.822)	(43.550)
Alimenticios, bebidas y tabaco	291.470	272.663	564.133	(8.781)	(6.327)	(15.108)
Textil, cuero y calzado	42.042	42.304	84.346	(1.392)	(3.712)	(5.104)
Madera y muebles	19.166	78.308	97.474	(790)	(476)	(1.266)
Celulosa, papel e imprentas	53.790	27.944	81.734	(1.346)	(1.065)	(2.411)
Químicos y derivados del petróleo	251.851	93.949	345.800	(3.253)	(2.210)	(5.463)
Metálicos, no metálicos, maquinaria, u otros	351.974	129.138	481.112	(11.166)	(3.032)	(14.198)
Electricidad, gas y agua	303.718	395.370	699.088	(5.125)	(2.434)	(7.559)
Construcción de viviendas	687.996	519.221	1.207.217	(5.529)	(25.816)	(31.345)
Construcción no habitacional (oficina, obra civil)	898.795	220.859	1.119.654	(15.297)	(10.600)	(25.897)
Comercio por mayor	1.482.602	155.141	1.637.743	(51.764)	(4.424)	(56.188)
Comercio por menor, restaurantes y hoteles	707.922	353.588	1.061.510	(76.591)	(22.732)	(99.323)
Transportes y almacenamiento	644.732	267.500	912.232	(9.817)	(10.462)	(20.279)
Telecomunicaciones	127.634	102.615	230.249	(1.713)	(1.613)	(3.326)
Servicios financieros	1.271.684	155.743	1.427.427	(27.854)	(3.069)	(30.923)
Servicios empresariales	—	139.818	139.818	—	(1.885)	(1.885)
Servicios de bienes inmuebles	3.037.031	349.388	3.386.419	(48.812)	(14.608)	(63.420)
Préstamos estudiantiles	494.703	—	494.703	(16.574)	—	(16.574)
Administración pública, defensa y carabineros	—	60.894	60.894	—	(704)	(704)
Servicios sociales y otros servicios comunales	1.470.717	188.020	1.658.737	(36.590)	(3.208)	(39.798)
Servicios personales	—	26.747	26.747	—	(1.706)	(1.706)
Subtotal	12.890.644	3.822.576	16.713.220	(341.909)	(131.175)	(473.084)
Colocaciones para vivienda	6.739.676	795.854	7.535.530	(30.033)	(24.703)	(54.736)
Colocaciones de consumo	2.465.421	855.790	3.321.211	(222.870)	(74.710)	(297.580)
Exposición por créditos contingentes	1.701.127	1.735.860	3.436.987	(30.837)	(10.028)	(40.865)



Proveedores críticos

Todas aquellas organizaciones externas que nos proporcionan un servicio que afecta directamente los estados financieros, el cumplimiento normativo, la continuidad del negocio, la seguridad de la información (de colaboradores, clientes o accionistas) y la calidad de los servicios, productos, e información e imagen del banco.



3.8 Responsabilidad en la cadena de suministro

NGC 461 5.9 i, iii, 6.2 iii / GRI 2-6, 407-1

Actualmente contamos con **2.287** proveedores

A fin de asegurar el respeto de estándares laborales y condiciones adecuadas, contamos con una serie de procedimientos y directrices de contratación, selección, renovación y control de las empresas proveedoras, que prestan servicios, y empresas subcontratistas cuyos trabajadores desempeñan funciones en nuestra compañía.

Para la contratación se lleva a cabo un proceso de selección dentro de un entorno competitivo y el cual es formalizado, en los casos que corresponda, a través de la firma de un Contratos u Órdenes de Compra que establecen los distintos ámbitos y directrices, los que comprenden la legislación nacional, el acceso al banco, tipo de trabajo y supervisión, aspectos de confidencialidad y otros asuntos de manera general y

transversal. Además, se determinan directrices particulares según las características específicas de cada servicio y proveedor.

Actualmente contamos con 2.287 proveedores (un 5,4% más que en 2022). El 92% son proveedores nacionales, de los cuales el 97% pertenece a la Región Metropolitana. Además, un 32% de nuestros proveedores son Pymes. En 2023 no hubo proveedores que superen el 10% del total de compras efectuadas.

En 2023, no se reportaron ni identificamos operaciones y/o proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva haya sido menoscabado o donde pudiera estar en riesgo.

Proveedores de Itaú Chile	2019	2020	2021	2022	2023
Número total de proveedores	1.896	1.769	1.926	2.169	2.287
Número total de proveedores pyme	959	897	1.159	888	729
Porcentaje del gasto en proveedores pyme	30%	29%	22%	41%	32%
Número de proveedores locales	1.813	1.626	1.814	2.006	2.111
Porcentaje del gasto en proveedores locales	96%	96%	96%	95%	92%
Número de proveedores nacionales	1.813	1.626	1.814	2.006	2.111
Número de proveedores internacionales	83	143	112	163	176
Número de proveedores críticos	47	47	56	53	64
Porcentaje de compras proveedores críticos	23%	23%	21%	21%	26%

3.8.1 PAGO A PROVEEDORES

NCG 461 7.1

Pagamos* a todos nuestros proveedores en un plazo máximo de 30 días, independiente si son proveedores críticos o no. Hemos definido una meta de 7 días para proveedores nacionales que sean pequeñas y medianas empresas (pyme) y una meta de 28 días para proveedores nacionales grandes. Actualmente, no tenemos una definición establecida respecto del pago a proveedores internacionales, ni pago a proveedores críticos.



* En línea con la Ley N° 21.193.

Pago a proveedores NACIONALES

2023			
Días de pago	N° de facturas pagadas	Monto total (MM\$)	N° de proveedores
Menor a 30 días	16.575	226.832	914
Entre 31 a 60 días	542	9.954	156
Más de 60 días	49	205	14
Total	17.166	236.991	1.084

Pago a proveedores INTERNACIONALES

2023			
Días de pago	N° facturas pagadas	Monto total (MM\$)	N° de proveedores
Menor a 30 días	791	21.955	98
Entre 31 a 60 días	191	3.941	38
Más de 60 días	82	4.078	30
Total	1.064	29.974	166

Notas En 2023 no hubo pago de intereses por mora en pago de facturas.
En 2023 no hubo acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago que lleva el Ministerio de Economía cuando corresponda.

3.8.2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

NCG 461 7.2

Toda contratación debe cumplir con un proceso de vinculado a la clasificación de riesgo del servicio a través de la aplicación de diversos criterios que determinan el nivel de criticidad del servicio. La Gerencia de Riesgo Operacional es la encargada de participar y coordinar el proceso de revisión de los proveedores catalogados como críticos, en conjunto con la Gerencia de Ciberseguridad y Fraude.


Todos nuestros proveedores son sometidos a un proceso de control y monitoreo respecto a diversos ámbitos de riesgo, antes y durante la relación contractual. Esto con el fin de evitar exponer al banco y sus filiales y adoptar las medidas correspondientes a tiempo.

Tipos de riesgos evaluados

Riesgo operacional	Criticidad asociada al riesgo operacional, continuidad de negocio y seguridad de la información.
Recursos humanos	Cumplimiento de leyes laborales y conflictos de interés con nuestros colaboradores activos.
Anti-Money Laundering (AML)	Riesgos relacionados al cumplimiento de las leyes asociadas a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y conflictos de interés.
Parte relacionada	Riesgos relacionados al cumplimiento de las leyes asociadas a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y conflictos de interés.
Riesgo financiero	Revisión de todos los aspectos relacionados a la salud y el comportamiento financiero del proveedor.
Legal	Validación de la correcta constitución de la sociedad, modificaciones, poderes y representantes.
Prevención de riesgo	Cumplimiento de todas las normas relacionadas con higiene y seguridad.

A partir de 2023, incorporamos en la evaluación de nuestros proveedores un cuestionario de sustentabilidad de carácter exploratorio que mide aspectos ambientales, climáticos, sociales y de gobernanza.

	2022	2023
Proveedores evaluados con nuevo modelo de segmentación de riesgos	43% del total (los restantes permanecen en el sistema de evaluación antiguo) .	El 100% de los proveedores evaluados durante el 2023 se evaluaron de acuerdo con el modelo de segmentación de riesgos, alcanzando un total del 35% del total de proveedores vigentes.
Proveedores evaluados en prevención de riesgos	100% de aquellos que necesitaron esta revisión.	100% de aquellos que necesitaron esta revisión.



Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

Capítulo 04

- 4.1 GESTIÓN AMBIENTAL
- 4.2 INVERSIONES RESPONSABLES
- 4.3 GESTIÓN DE RIESGO SOCIO AMBIENTAL
- 4.4 GESTIÓN DE RIESGOS SOCIALES, AMBIENTALES Y CLIMÁTICOS

4.1 Gestión ambiental

4.1.1 HACIA LA ECOEFICIENCIA OPERACIONAL

NGC 461 3.1 ii

En banco Itaú Chile reconocemos la importancia de fomentar y respaldar prácticas de gestión ambiental que reflejan nuestro compromiso con la sustentabilidad.

Durante 2023 comenzamos con la planificación para la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, orientado a optimizar procesos y prácticas internas del banco. Esta hoja de ruta abarca indicadores, la ejecución de planes de acción específicos y el establecimiento de metas claras en ecoeficiencia operacional.

Hemos iniciado la estandarización de procesos de cuantificación y reporting en colaboración con nuestra unidad en Colombia. Este esfuerzo busca fortalecer la gestión ambiental a nivel del grupo, asegurando coherencia y transparencia en la presentación de datos ambientales. Los datos consolidados se pueden ver en anexos.

Cómo nos organizamos

Nuestra gerencia de administración e infraestructura, con el respaldo de la gerencia de sustentabilidad, supervisa el uso adecuado de la energía, agua, la gestión de residuos, entre otros aspectos. Bajo el concepto de ecoeficiencia

operacional, buscamos optimizar el uso de recursos y concientizar a nuestros colaboradores.

Desde 2022, hemos establecido una mesa de trabajo que monitorea mensualmente los avances de nuestra hoja de ruta ambiental. Estas reuniones abordan estrategias, avances, desempeño y otros temas cruciales para la mejora continua.

Comunicación y concientización

Desde el año 2022 hemos implementado la iniciativa Acción Naranja. Esta comunidad de voluntarios, compuesta por miembros permanentes de las gerencias de sostenibilidad, administración e infraestructura, tecnología y endomarketing, tiene como objetivo principal sensibilizar y movilizar proyectos relacionados con la conciencia ambiental y la reducción en el uso de recursos del banco. Acción Naranja lidera de manera proactiva el proyecto de reciclaje en nuestro edificio corporativo de Nueva Las Condes, además de impulsar acciones de comunicación e involucramiento de proveedores en la gestión de residuos.

Inversiones en ecoeficiencia:

Hasta el año 2023 hemos invertido más de 405 millones en proyectos de ecoeficiencia, marcando un hito significativo en el avance de nuestra gestión ambiental. Estas acciones no solo reflejan nuestra dedicación a cumplir con objetivos, sino que también respaldan nuestra visión de liderar iniciativas que contribuyan positivamente al entorno ambiental.

PRINCIPALES RESULTADOS SOBRE NUESTROS COMPROMISOS

	Meta al 2030	Resultado 2023 con respecto a nuestra línea base 2021	
Alcance 1 tCO ₂ e 	Disminuir un 42%	-67% 100% cumplimiento.	
Alcance 2 tCO ₂ e 	Disminuir un 42%	-64% 100% cumplimiento. Disminuimos mediante método de ubicación.	
Alcance 3 tCO ₂ e 	Disminuir un 42%	-15% En proceso.	
Agua ml m ³ 	Disminuir un 25%	-40% 100% cumplimiento.	
Residuos ton 	Disminuir un 25%	-23% En proceso.	
Energía GWh 	Disminuir un 25%	-32% 100% cumplimiento. Considera energía dentro y fuera de la organización.	

Emisiones de Carbono

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

En el contexto del cambio climático, reconocemos la necesidad de actuar de manera proactiva para gestionar nuestros impactos ambientales.

Como grupo Itaú, nos hemos unido a la Net Zero Banking Alliance y al Acuerdo de París. Nuestro objetivo es claro, limitar el aumento de la temperatura media global a 1.5°C. Nos esforzamos por convertirnos en un banco Net Zero para 2050, incluyendo la neutralización de las emisiones netas de nuestro portafolio de crédito.

Adicionalmente tenemos el objetivo de reducir en aproximadamente un 42% nuestras emisiones de alcance 1, 2 y 3 para el año 2030. Este compromiso considera actualmente solo nuestras emisiones no financiadas y hemos establecido metas, objetivos y planes de acción a través de la Science Based Targets Initiative (SBTi).*

Huella de Carbono

Desde 2022, hemos construido nuestro inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), tomando como base el estándar ISO14064-1:2019 más lineamientos de cálculo del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol). Se incluyen emisiones de GEI directas, emisiones indirectas debido a compra de energía y otras emisiones indirectas en la cadena de valor.

Nuestro inventario de emisiones, que abarca los alcances 1, 2 y 3, representa un esfuerzo en la gestión ambiental de nuestra organización. Para asegurar una cuantificación precisa y actualizada de nuestra huella de carbono anual, un grupo de trabajo especializado recopila datos de todas las áreas de la organización de manera periódica. Este proceso implica también un monitoreo constante de nuestros avances, proponiendo estrategias y planes de reducción que se integran coherentemente en nuestra hoja de ruta ambiental.



Hemos reducido la huella de carbono en un 17% por método de mercado y un 25% por método de ubicación con respecto al año 2022.

Resultados de la huella de carbono 2023:

Método	Unidad	2020	2021	2022	2023	Variación 2022-2023
Mercado	tCO ₂ e	17.860	15.796	9.414	7.811	-17%
Ubicación	tCO ₂ e	17.860	15.796	13.210	9.966	-25%

La información proviene de distintos sistemas internos del banco y contacto a proveedores.

Las emisiones de GEI se obtuvieron mediante la multiplicación de datos de actividad por factores de emisión documentados, según los lineamientos del GHG Protocol.

Se presentan las emisiones en toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂e), lo cual contabiliza 7 gases de efecto invernadero (CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆, NF₃).

Se usan los Potenciales de Calentamiento Global del Sexto Informe de Evaluación del IPCC (AR6) para las emisiones directas; y los factores publicados directamente por DEFRA.

* Institutional Presentation 1G2023: https://s2.q4cdn.com/476556808/files/doc_presentations/2023/ITCL_Institutional-Investors-Presentation-Mar-23_vf.pdf

Alcance 1:

Las emisiones de alcance 1 considera aquellas directamente atribuibles a nuestras operaciones, incluyendo la combustión de fuentes móviles y estacionarias.

Desde 2019 hemos eliminado la adquisición del gas refrigerante R-22 en nuestras instalaciones, implementando proyectos para su sustitución por el gas refrigerante R-410^a, avanzando hacia alternativas más sustentables en nuestra gestión de refrigerantes. En miras con reducir nuestro impacto ambiental, hemos invertido aproximadamente \$280MM durante el año 2023.

Nuestro compromiso es reducir en un 42% las emisiones de alcance 1 para el 2030 con respecto al año 2022. La reducción de este alcance ha sido de un 67% cumpliendo nuestro compromiso. Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Alcance 1	métrica	2020	2021	2022	2023
Combustión en fuentes fijas	tCO ₂ e	82	71	76	59
Combustión en fuentes móviles	tCO ₂ e	3	3	5	5
Emisiones fugitivas de gases refrigerantes	tCO ₂ e	232	712	131	197
Total	tCO₂e	317	786	212	261

Nota: Acorde a lo solicitado por la norma ISO 14.064 se actualizaron los potenciales de calentamiento global de los refrigerantes al AR6, por lo que los valores calculados para el año 2023 se ajustaron.

Alcance 2:

Las emisiones de alcance 2 se derivan de la adquisición de energía eléctrica y constituyen una parte esencial de nuestra huella de carbono indirecta. Estas emisiones las cuantificamos mediante dos enfoques:

Por método de mercado: cuando se opta por fuentes más limpias, calculando las emisiones utilizando el factor de emisión específico asociado a cada fuente de generación de electricidad seleccionada, como la compra de energía proveniente de fuentes renovables y sin emisiones, respaldada por Certificados de Energía Renovable (IREC).

Por método de ubicación: este enfoque evalúa las emisiones tomando en cuenta la ubicación geográfica, utilizando el promedio de emisiones asociadas con la generación eléctrica en esa región en un período determinado.

Hemos logrado reducir nuestras emisiones de alcance 2 en Chile en un 43% en comparación con el año anterior. A través del método de mercado, continuamos invirtiendo en energía limpia y renovable, respaldado por la adquisición de Certificados de Energía Renovable (IRECs) desde 2022, asegurando que el 100% de nuestra energía provenga de fuentes renovables.

Nuestro compromiso es reducir en un 42% las emisiones de alcance 2 para el 2030 a partir de nuestra línea base 2021. La reducción de este alcance ha sido de un 64% por método de ubicación. Cumpliendo así nuestro compromiso Los resultados se presentan en la siguiente tabla

Alcance 2	métrica	2020	2021	2022	2023
Consumo eléctrico (mercado)	tCO ₂ e	6.972	6.070	0	0
Consumo eléctrico (ubicación)	tCO ₂ e	6.972	6.070	3.796	2.155

Nota: Los valores calculados para el año 2023 se ajustaron por una actualización del factor de emisión.

Gracias a la adquisición de Certificados Internacionales de Energía Renovable (IREC), hemos conseguido evitar emisiones equivalentes a 2.155 tCO₂e para el año 2023 mediante el método de mercado.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 **Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050**

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Alcance 3:



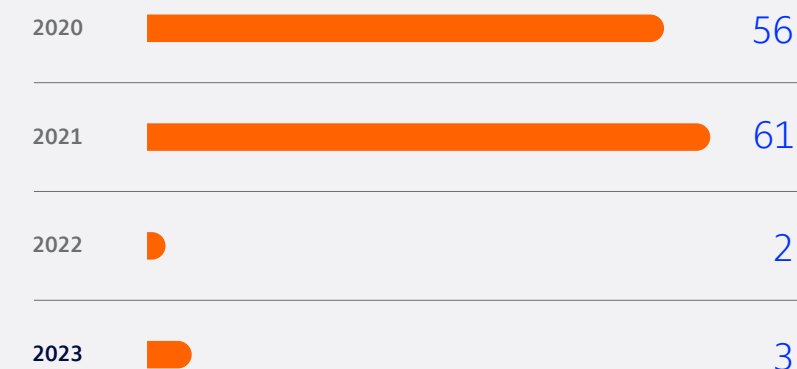
Las emisiones de alcance 3 abarcan fuentes externas a nuestra operación, pero de las que somos responsables. Estas incluyen categorías como transporte y distribución, desplazamiento de colaboradores, generación de residuos sólidos, viajes de negocios, viajes de clientes, transporte de valores, insumos y uso de cajeros automáticos, entre otras.

Nuestro compromiso es reducir en un 42% las emisiones de alcance 3 para el 2030. La reducción de este alcance ha sido de un 13%. Seguiremos trabajando para la mejora continua de este alcance. Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Alcance 3	métrica	2020	2021	2022	2023
Insumos de oficina + tarjetas bancarias	tCO ₂ e	211	151	124	128
Servicio de datacenter externo	tCO ₂ e	413	427	0	0
Manufactura de combustibles de alcance 1	tCO ₂ e	12	13	15	11
Servicio de transporte de valores	tCO ₂ e	581	395	343	208
Servicio de transporte de courier	tCO ₂ e	535	512	950	422
Residuos y reciclaje	tCO ₂ e	885	811	776	628
Viajes de negocio	tCO ₂ e	357	151	519	942
Transporte de colaboradores	tCO ₂ e	2.711	2.176	3.772	3.055
Acceso al banco: Traslado de clientes	tCO ₂ e	3.110	2.807	1.774	1.601
Acceso al banco: Cajeros islas + terceros	tCO ₂ e	263	270	70	45
Acceso al banco: Página web	tCO ₂ e	1.493	1.229	859	510
Disposición final tarjetas	tCO ₂ e	0,03	0,03	0,02	0,02
Total	tCO₂e	10.571	8.942	9.202	7.750

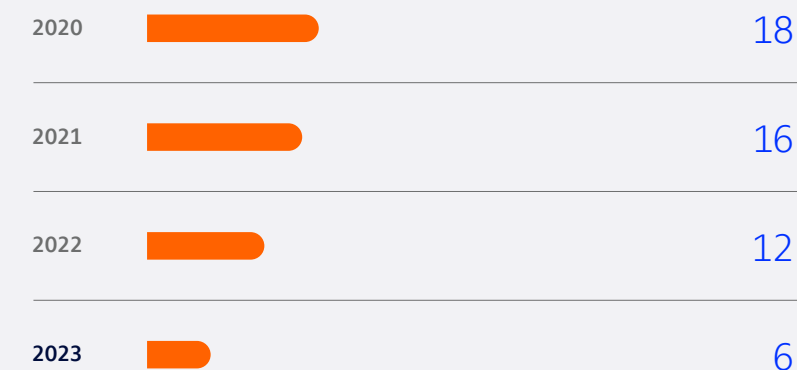
Intensidad de emisiones

Intensidad Emisiones alcance 1+2 (mercado) / superficie kgCO₂e/m²



Intensidad de emisiones

Intensidad Emisiones alcance 1+2+3 (mercado) / clientes activos kgCO₂e/n^o



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 **Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050**

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Viajes de negocios

Las emisiones derivadas de los viajes de negocios incluyen traslados aéreos y terrestres realizados por nuestro equipo. Contamos con proveedores que nos suministran información detallada mensual sobre costos, consumo de combustible y distancias recorridas. Estos datos son centralizados y supervisados por nuestros equipos. Asimismo, se analizan los viajes de los colaboradores en nuestro proceso de cuantificación, el cual abarca una evaluación de cómo se desplazan hacia sus lugares de trabajo.

Estas emisiones han experimentado un aumento en comparación con 2022, atribuible al regreso de las actividades presenciales, destacándose los viajes aéreos como la actividad más representativa. Para el aspecto de los viajes de negocios, contamos con una plataforma automatizada que nos permite registrar, monitorear y cuantificar los viajes y emisiones según la gerencia y el tipo de movilidad. Este sistema facilita la toma de decisiones alineada con nuestra hoja de ruta ambiental.

Datacenter que operan con 100% de energía renovable

Nuestros data centers están externalizados y operando con 100% de energía renovable. Esta certificación es sometida a la validación de terceros independientes, garantizando la transparencia y la fiabilidad de nuestra información ambiental.

Instalación Punto de Carga Copec Voltex

Hemos instalado dos puntos de carga eléctrica en nuestro edificio corporativo de Nueva Las Condes integrando la opción de electromovilidad y la oportunidad de adoptar tecnologías más sostenibles y respetuosas con el medio ambiente. Esto permite electrificar el transporte privado para impulsar operaciones más limpias y responsables con el entorno.

Hemos potenciado a flota de Taxis Eléctricos aumentando en un 20% la cobertura de nuestros servicios impulsados que sean impulsados por electromovilidad.

Para fomentar la movilidad sustentable, desde octubre de 2023 las bicicletas “Bike Santiago Itaú” están disponibles para ser solicitadas a través de la app de “Uber”. Actualmente contamos con más de 3.500 bicicletas disponibles en 240 estaciones ubicadas en las comunas de Santiago, Independencia, Providencia, Las Condes, Vitacura y Ñuñoa.



Energía

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4

En banco Itaú Chile reafirmamos nuestro compromiso con el consumo de energía limpia, la eficiencia energética y la priorización de fuentes renovables y de bajo impacto.

Desde 2022 optamos por certificados de energía renovable (Renewable Energy Certificate - REC), garantizando que el 100% de la energía eléctrica que consumimos en Chile provenga de fuentes renovables bajo la perspectiva de método de mercado.

Nuestra meta es reducir en un 25% el consumo de energía para el año 2030. La reducción de este aspecto ha sido de un 32% respecto a nuestra línea base, cumpliendo así nuestro compromiso. Presentamos los resultados detallados en la tabla a continuación.



Consumo de energía

Energía total requerida dentro de la organización (GWh)

2020	2021	2022	2023
18,3	15,4	12,4	8,9

Combustibles fósiles (GWh)

2020	2021	2022	2023
0,1	0,1	0,1	0,1

Combustibles en base a biomasa (GWh)

2020	2021	2022	2023
0,0	0,0	0,0	0

Electricidad de la red promedio (GWh)

2020	2021	2022	2023
18,2	15,3	0,0	0

Consumo de electricidad con origen renovable (GWh)

2020	2021	2022	2023
0,0	0,0	12,3	8,8

Porcentaje de electricidad con origen renovable (%)

2020	2021	2022	2023
0,0	0,0	100	100

* La información proviene de facturación y registros internos de la organización.
* Se estima consumo eléctrico de oficinas y sucursales sin información prorrateando por m².

Energía total requerida fuera de la organización (GWh)

2020	2021	2022	2023
9,0	7,6	8,5	6,8

Servicios de datacenter externo (GWh)

2020	2021	2022	2023
1,1	1,1	1,8	2,5

Servicios de transporte de valores (GWh)

2020	2021	2022	2023
1,7	1,2	1,0	0,7

Servicios de transporte de courier (GWh)

2020	2021	2022	2023
1,6	1,5	2,6	1,3

Acceso clientes vía plataformas digitales (GWh)

2020	2021	2022	2023
3,9	3,1	2,8	2,1

Operación ATM isla (fuera de sucursales) + terceros (GWh)

2020	2021	2022	2023
0,7	0,7	0,2	0,2

* La información proviene de facturación, registros internos de la organización y contacto con proveedores.

Intensidad energética dentro de la organización Intensidad (Energía total/superficie) kWh/m²



Iniciativas para la Reducción del Consumo de Energía

Con la conceptualización y puesta en marcha de nuestra hoja de ruta ambiental hemos introducido mejoras significativas en la eficiencia y reducción del consumo de energía. Asimismo, hemos realizado la transición de lámparas convencionales a tecnología LED, obteniendo beneficios sustanciales en términos de eficiencia energética y sostenibilidad.

Para reducir el consumo de energía en nuestras operaciones, hemos invertido aproximadamente 87 MM enmarcados en nuestra hoja de ruta ambiental.

Agua

GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 303-3, GRI 303-4, 303-5

En 2023 hemos implementado proyectos enfocados en la reducción del consumo de agua para alcanzar la máxima eficiencia hídrica en nuestras operaciones. A través de actividades de sensibilización, la implementación de grifería de bajo consumo y la integración del trabajo híbrido, logrando una reducción significativa en el uso de agua.

Nuestra meta es reducir en un 25% el consumo de agua para el año 2030. La reducción de este aspecto ha sido de un 40% respecto a nuestra línea base. Cumpliendo así nuestro compromiso

Gestionamos con responsabilidad el agua que consumimos al asegurar su disposición adecuada a través del alcantarillado sanitario, siguiendo las normativas y permisos sectoriales correspondientes en nuestras sucursales y casa matriz.

La escasez de agua representa una amenaza significativa derivada del cambio climático, nuestras operaciones en Chile cumplen con la normativa, y no hemos experimentado interrupciones relacionadas a este factor.

Consumo de agua extraída y consumida

Total de agua extraída y consumida (mil m³)

2020	2021	2022	2023
165	170	109	102

De aguas de terceros (suministro red) (mil m³)

2020	2021	2022	2023
165	170	109	102

De aguas superficiales (mil m³)

2020	2021	2022	2023
0	0	0	0

De aguas subterráneas (mil m³)

2020	2021	2022	2023
0	0	0	0

De aguas marinas (mil m³)

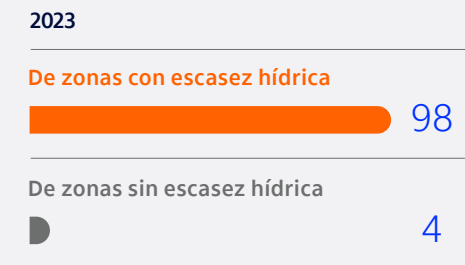
2020	2021	2022	2023
0	0	0	0

Intensidad uso del agua

Intensidad (Consumo de agua/superficie) m³/m²



Extracción de agua por cuenca (mil m³)



Total 102 mil m³



Iniciativas para la Reducción del Consumo de Agua

Hemos implementado mejoras en los sistemas de suministro de agua con una inversión de \$20MM, a través del cambio de grifería.

* El agua en oficinas y sucursales tiene un uso principalmente sanitario.
 * El banco descarga sus aguas a las redes de alcantarillado del país conforme con la normativa vigente.
 * La información proviene de facturación y registros internos de la organización.

* La clasificación entre zonas con y sin escasez toma como referencia el Water Risk Atlas (www.wri.org/aqueduct). Considera con escasez zonas con riesgo "high" o "extremely high".



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 **Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050**

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

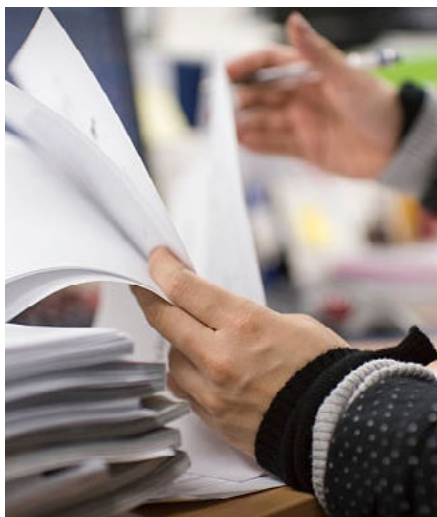
Materiales y Residuos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Trabajamos con iniciativas de concientización y soluciones que permitan la reducción del consumo de materiales, siguiendo los principios de no generación, reducción, reutilización, reciclaje y tratamiento adecuado de los residuos sólidos.

Nuestra meta es reducir en un 25% la generación de residuos para el año 2030. La reducción de este aspecto ha sido de un 23% respecto a nuestra línea base. Presentamos los resultados en la tabla a continuación.

Desde 2022 implementamos un Plan de Reciclaje en colaboración con la empresa Bzero en nuestro edificio corporativo de Nueva Las Condes. El objetivo es reemplazar la disposición final de desechos por el reciclaje y valorización de los residuos. Esta iniciativa, respaldada por el programa de comunicación "Acción Naranja", ha permitido reciclar 19 toneladas de residuos.



Residuos

Residuos totales generados (t)

2020	2021	2022	2023
1.775	1.586	1.567	1.224

Residuos no destinados a eliminación fuera de la instalación (t)

Residuos peligrosos

Residuos peligrosos enviados a tratamiento

2020	2021	2022	2023
0	0	13,9	1

Residuos no peligrosos

A reciclaje: Papeles, plástico, aluminio, vidrio, cartón

2020	2021	2022	2023
12	0,0	11	19

A reciclaje: Residuos electrónicos o donación

2020	2021	2022	2023
16,3	0,0	26,3	0

Residuos destinados a eliminación fuera de la instalación (t)

Residuos peligrosos

Peligrosos a eliminación -> Tubos fluorescentes y baterías

2020	2021	2022	2023
n/a	n/a	n/a	n/a

Residuos no peligrosos

A relleno sanitario: Oficinas y sucursales

2020	2021	2022	2023
1.748	1.586	1.516	1.204

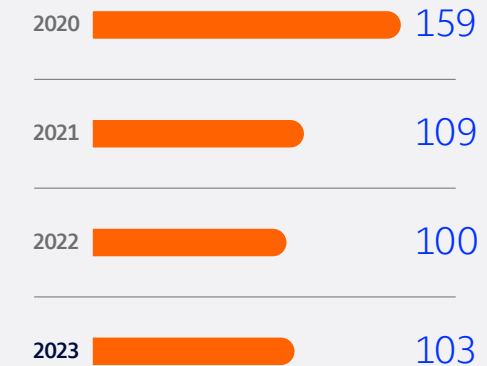
Porcentaje de residuos valorizados (no enviados a eliminación)

2020	2021	2022	2023
2%	0%	2%	2%

* Residuos no peligrosos destinados a relleno sanitario fueron estimados a partir de campañas y muestreos internos realizados

GRI 301-1, 301-2

Consumo de papel (t)



Materiales reciclados y recuperados (t)



Total 19 t

*Nota: Corresponden a materiales utilizados con objeto de la prestación y operación de nuestros servicios. Considera materiales renovables y no renovables.



Otras buenas Prácticas



Digitalización de procesos

En 2023, llevamos a cabo una iniciativa que es la digitalización de las cartolas de nuestros clientes. Esta iniciativa ha tenido un impacto significativo en la reducción del consumo de papel en nuestras operaciones, al tiempo que agiliza y facilita nuestros procesos. En línea con nuestra visión de ser un banco digital y responsable con nuestros recursos, la digitalización de cartolas ha evitado el consumo de 458.000 hojas de papel durante el año pasado, contribuyendo así a la disminución de las emisiones asociadas a la producción y gestión del papel. Se migraron cartolas de cerca de 400.000 productos de clientes minoristas (cuentas corrientes, líneas de crédito y cuentas vista).

A través de esta iniciativa evitamos la emisión de 1,9 ton CO₂.



Contenedor inteligente

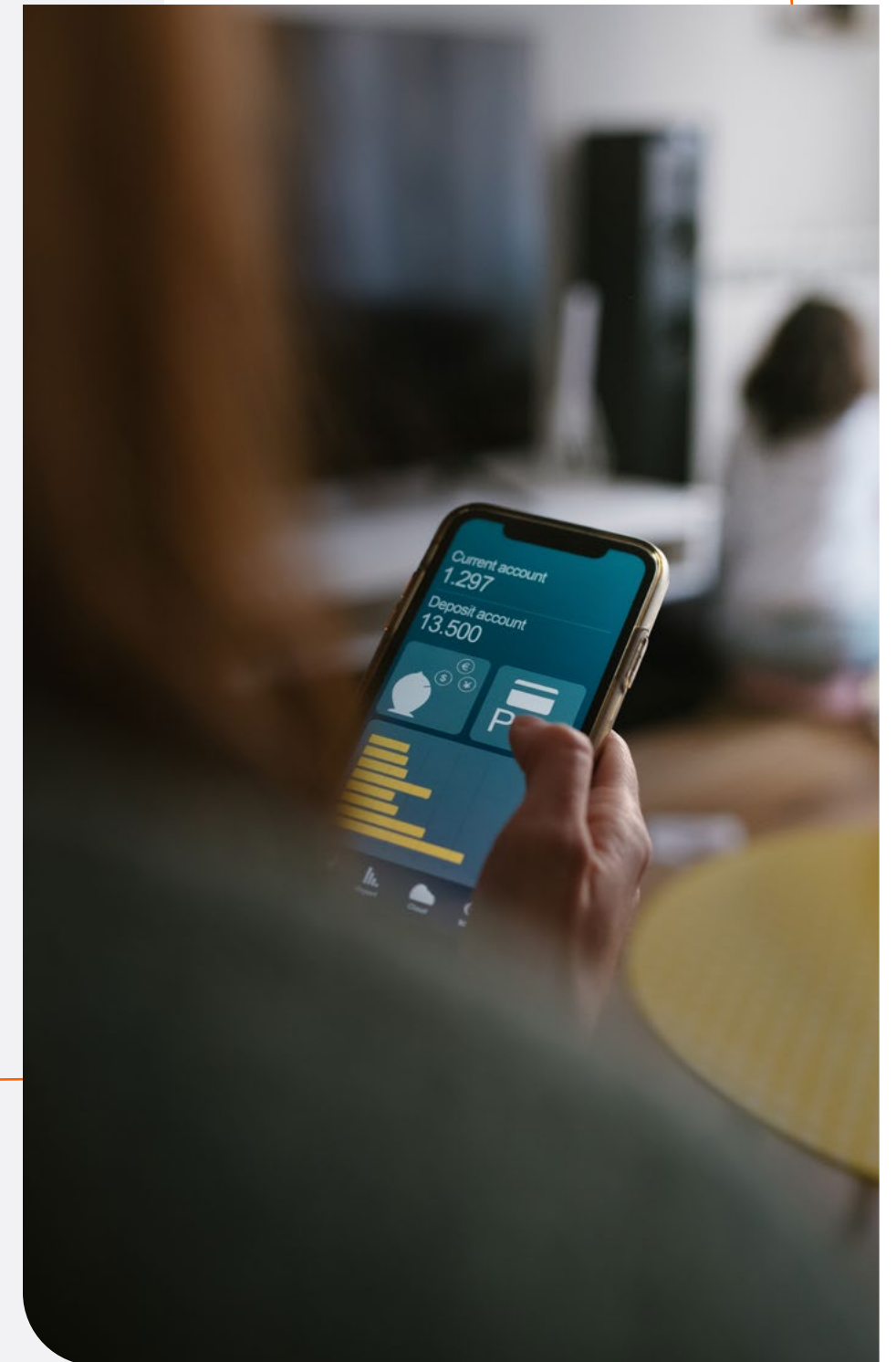
Durante el 2023 hemos realizado una prueba piloto de un contenedor inteligente que permite reconocer y registrar los materiales reciclables que disponen nuestros colaboradores. Asimismo, dispone de una interfaz tecnológica e interactiva que permite el registro de cada colaborador que recicla e informándole cuánto ha reciclado y generar reportes y alertas para ello.



Circularidad de Residuos Electrónicos

Los equipos de red de nuestras sucursales son evaluados y sometidos a procesos continuos de revitalización para prolongar su vida útil.

Colaboramos con la Fundación Chilenter donando equipos de computación en desuso para apoyar la habilitación de laboratorios en colegios vulnerables. Desde el año 2022, hemos donado más de 5.192 equipos de computación y accesorios periféricos, equivalentes a 26,2 toneladas de residuos electrónicos reutilizados, generando beneficios ambientales y sociales significativos.



4.2 Inversiones responsables

FN-CB-410a.2

La estrategia de sustentabilidad de Itaú AGF sigue los lineamientos de banco Itaú a nivel internacional, específicamente de Itaú Asset Management Brasil (IAM) como la filial de inversiones del grupo.

Con el fin de entender el impacto de los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en los portafolios de inversión, en 2008 IAM adherimos de forma pionera en la región a los Principios para la Inversión Responsable respaldados por las Naciones Unidas (PRI, por sus siglas en inglés) y desde febrero de 2022 Itaú AGF es signatario directo, reafirmando así a nivel local nuestro compromiso con las inversiones responsables.

En línea con la responsabilidad adquirida, a través de los años hemos incorporado formalmente los factores ASG dentro de nuestro proceso de inversión. Promovemos activamente la adopción de mejores prácticas ASG en las compañías que forman parte de nuestras carteras, así como también de incentivar la adhesión e implementación de los Principios para la Inversión Responsable dentro la Industria financiera. Nos comunicamos periódicamente con las áreas de relación con inversionistas de las empresas en las cuales invertimos y participamos activamente en eventos organizados por distintas instituciones, tanto públicas como privadas, para la promoción de las inversiones responsables.

Integración de criterios ASG en la gestión de activos y en los procesos de inversión

En Itaú AGF buscamos crear valor para nuestros clientes, analizando e interactuando con las compañías en las cuales invertimos. El propósito es desarrollar un conocimiento profundo de dichas empresas y de los sectores en los cuales operan, teniendo además en consideración todo el contexto que las rodea (económico, social, medioambiental, etc.).

La búsqueda continua de información tanto financiera como no financiera que pueda afectar el valor de mercado de las compañías es parte integral de este proceso. El fin es tener toda la información necesaria para una toma de decisiones informada.

Hemos desarrollado una Política de Inversiones Responsables alineada con los seis principios para la inversión responsable promovidos por PRI y que establece los principios y directrices que guían a Itaú AGF en este ámbito.

Nuestro enfoque integra variables ASG en el proceso de inversión. A través de este proceso, identificamos oportunidades y reducimos los riesgos relacionados a nuestros fondos. Conocer de manera previa y valorizar los factores ASG nos permite determinar eventos con el



potencial de crear o destruir valor en una compañía y de esta forma mejorar los retornos ajustados por riesgos.

Nuestra metodología integra los factores ASG en el proceso de valorización de empresas y asignación de ratings, buscando cuantificar el impacto de estos temas en los modelos tradicionales, utilizando un modelo propietario y contratando servicios especializados.

Este proceso identifica dimensiones multisectoriales y prioriza dimensiones críticas para cada sector, teniendo en consideración en la evaluación de las perspectivas de cada empresa: el impacto potencial en el flujo de caja, las prácticas del Management y disponibilidad de información. Esto da como resultado una estimación de su impacto en el valor razonable y/o rating de una compañía en la fecha de la evaluación.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 **Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050**

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Alcance de la Política de Inversiones Responsables

Nuestro Proceso de Inversión es transversal a todos los activos bajo administración. De esta forma incorporamos los factores ASG en nuestro proceso de inversión tanto para los fondos de renta fija como de renta variable.

Supervisión e implementación de inversiones responsables

La responsabilidad de supervisión e implementación de inversiones responsables está presente en todos los niveles de la institución (CEO, PMs y analistas).

Adicional a los gerentes y Portfolio Managers de cada clase de activo, contamos con un Equipo de Research compuesto por cuatro analistas especialistas

en análisis fundamental, quienes se han capacitado en la incorporación de factores ASG en el análisis de empresas.

Los analistas interactúan constantemente con las áreas de relación con inversionistas de las compañías que forman parte de nuestro universo invertible y mantienen un control regular de los incidentes, o potenciales incidentes, y su gestión a través del tiempo.

Cómo signatarios del PRI, contamos con la guía de expertos para avanzar en nuestros procesos en línea con las mejores prácticas internacionales y participamos constantemente de capacitaciones en todos los temas relacionados con Inversiones Responsables, incluyendo revisión de casos prácticos, metodologías, regulación, estándares de reporte, entre otros.

Además, tenemos contratados los servicios de proveedores externos de Research que proveen análisis de los temas ASG de las compañías, junto con plataformas educativas para la capacitación constante de nuestros analistas.

Paralelamente, durante el transcurso del año el equipo tiene la posibilidad de asistir de forma regular a seminarios y conferencias de temáticas ASG organizadas por empresas externas.

Engagement

Estamos comprometidos a promover de forma activa la adopción de mejores prácticas ASG en las compañías que forman parte de nuestras carteras, a través de la comunicación con las mismas, con el fin de reducir riesgos

y proteger los intereses de nuestros clientes. Con el mismo objetivo, participamos de procesos de Engagement (o Relacionamiento) Colaborativo para sumar fuerzas con otros inversionistas que comparten nuestra visión respecto de la importancia de la sustentabilidad en las inversiones.

Productos ASG

Desde el año 2021 contamos con 3 fondos ASG, que nos permiten poner a disposición de nuestros clientes opciones concretas de inversión responsable: Itaú ESG Global Credits, Itaú ESG Emerging Stars y nuestro ETF It Now IPSA ESG.

Itaú ESG Global Credits es un fondo de renta fija, que invierte en cuotas del fondo RobecoSAM Global SDG Credits, el cual está invertido en una cartera diversificada de bonos corporativos globales investment grade, y es complementada con las mejores oportunidades que se encuentran en los mercados emergentes y deuda high yield. Para la selección de empresas, se utiliza un marco propio de medición de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU que permite identificar a los emisores que contribuyen a los mismos, y excluir aquellos que contribuyen negativamente a dichos objetivos. Busca mejorar la rentabilidad del índice Bloomberg Global Aggregate Corporates.

Itaú ESG Emerging Stars es un fondo de renta variable, que invierte en cuotas del Fondo Nordea Emerging Stars, el cual invierte en acciones de mercados emergentes. En este caso, para la selección de empresas se realiza un proceso de análisis fundamental "bottom-up" que busca determinar el valor real de las oportunidades de crecimiento de las compañías incluyendo un filtro exhaustivo de factores ASG. Busca superar al índice MSCI Emerging Markets.

Por otro lado, ETF It Now IPSA ESG Invierte en acciones de empresas chilenas replicando el índice S&P IPSA ESG Tilted Index el cual destaca a las empresas con mejor desempeño ESG.

4.3 Gestión de riesgo socio ambiental

El desarrollo de la actividad de nuestros clientes tiene impactos en las personas y en el entorno. Como banco queremos impactar positivamente financiando empresas que fomenten la creación de empleos, el desarrollo de negocios y la responsabilidad social, ambiental y climática.

Somos signatarios de los Principios del Ecuador, marco que seguimos para 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 como buenas prácticas en nuestra evaluación de riesgos, las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC).

Contamos con una Política de Cambio Climático y Riesgo Socio Ambiental que define los lineamientos para la evaluación de los financiamientos que otorga el banco, desde la perspectiva de los impactos sociales, ambientales y climáticos que estos generan. Los objetivos de esta política son:

- Incorporar los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático en la toma de decisiones y estrategia de negocios del banco.
- Fortalecer las capacidades, en todos los niveles del banco, para identificar, entender, evaluar, gestionar e integrar los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático y su impacto en la toma de decisiones.

- Posicionar al banco como referente financiero en su compromiso con la transición económica que el país requiere en la meta de alcanzar la carbono neutralidad al año 2050.
- Monitorear el riesgo socio ambiental de los clientes del banco que son sujetos de esta política, mediante la aplicación de los procedimientos específicos a ser adoptados para cada segmento de clientes.
- Evitar el financiamiento de actividades que social y ambientalmente contradicen los valores de banco Itaú, en especial aquellos que se refieren a la preocupación por las personas, la ética y los beneficios para nuestros clientes.

Nuestro marco de gestión para la evaluación de los riesgos ambientales y sociales de los clientes del banco es el Sistema de Evaluación de Riesgos Socio Ambiental, basado en 3 pilares de acción:

Evaluación Socioambiental de Clientes

Evaluación Socioambiental de Proyectos

Listas de Exclusión y de Exclusión Condicionada

1. Evaluación Socioambiental de Clientes: este proceso permite identificar y evaluar las principales variables sociales y ambientales de los clientes de los segmentos Corporativos (CIB, Institucionales, Multinacionales, otros), Grandes Empresas, Empresas Minoristas e Inmobiliaria y Construcción que presentan límites de crédito aprobados en el banco, con el objeto de generar lineamientos y planes de acción tendientes a gestionar el riesgo socioambiental de éstos. Durante 2023 evaluamos 587 clientes.



Banca / Segmento	N° Clientes Revisados	Colocaciones (MM\$)	N° Clientes por categoría		
			A	B	C
Corporate	233	1.776.239	75	153	5
GG.EE.	335	1.044.372	131	174	30
I&C	14	190.121	1	13	0
Perú y Offshore	4	41.415	2	2	0
Total Itaú Corporate (Banca Mayorista)	586	3.052.147	209	342	35
Empresas Minoristas	1	1.331	0	1	0
Total	587	3.053.477	209	343	35

*Datos a noviembre de 2023

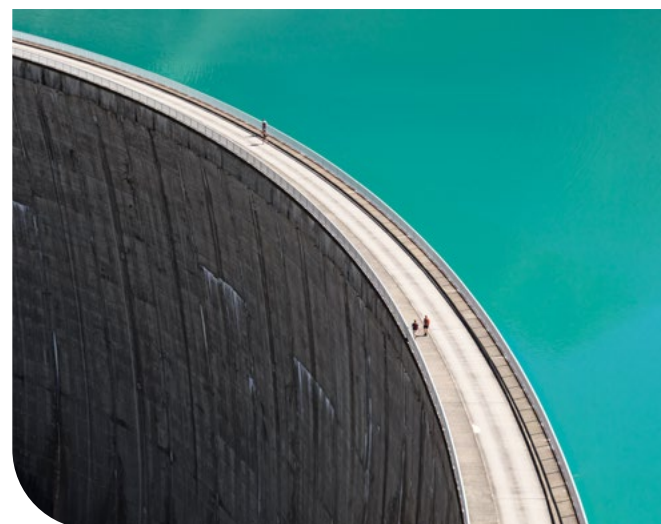
Banca / Segmento	N° Clientes Revisados	Colocaciones (MM\$)	N° Clientes por Nivel de Riesgo		
			Alto	Medio	Bajo
Corporate	233	1.776.239	22	61	150
GG.EE.	335	1.044.372	12	71	252
I&C	14	190.121	1	5	8
Perú y Offshore	4	41.415	1	0	3
Total Itaú Corporate (Banca Mayorista)	586	3.052.147	36	137	413
Empresas Minoristas	1	1.331	0	1	0
Total Banca Minorista	587	3.053.477	36	138	413

* Datos a noviembre de 2023

** Categoría A: Minero, Industrial | Categoría B: Silvoagropecuario, Pesquero; Electricidad, gas, agua; Transporte y Telecomunicaciones; I&C | Categoría C: Comercio, Salud, Educación, Servicios Financieros, Sociedades de Inversión, Otros Servicios.

2. Evaluación de los grandes proyectos de inversión que 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 el año 2023 monitoreamos 19 proyectos, 16 en etapa de operación y 3 en etapa de construcción.



Categoría	En Construcción		En Operación		Total	
	N° Proyectos	Colocaciones (MM\$)	N° Proyectos	Colocaciones (MM\$)	N° Proyectos	Colocaciones (MM\$)
A	0	0	1	S/I (Bono)	1	S/I (Bono)
B	3	178.486	9	302.039	12	480.524
C	0	0	6	192.715	6	192.715
Totales	3	178.486	16	494.754	19	673.239

Sector	En Construcción		En Operación		Total	
	N° Proyectos	Colocaciones (MM\$)	N° Proyectos	Colocaciones (MM\$)	N° Proyectos	Colocaciones (MM\$)
Hidro	0	0	1	S/I (Bono)	1	S/I (Bono)
Minihidro	0	0	1	55.041	1	55.041
Transmisora	0	0	3	22.037	3	22.037
Central de Pasada	0	0	1	13.705	1	13.705
Solar	0	0	3	85.433	3	85.433
Infraestructura	3	178.486	7	318.537	10	497.023
Totales	3	178.486	16	494.754	19	673.239

* Datos a noviembre de 2023

Listas de Exclusión y de Exclusión Condicionada

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, por considerar que ellas contradicen los valores de banco Itaú y/o afectan a las personas y/o su entorno.

Exclusión

- 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).

Exposición de nuestro portafolio a actividades excluidas condicionadas:

Tipo actividad	Colocaciones (MM\$)	N° Clientes
Producción o comercio de armas y municiones. Se exceptiona la producción o comercio de explosivos para uso en minería.	5.800	9
Producción o comercio de bebidas alcohólicas (excepto cerveza y vino).	8.313	116
Juegos de azar, casinos y empresas equivalentes.	6.110	41
Producción o comercio de tabaco.	396	19
Totales	20.618	185

* Datos a noviembre de 2023

Exclusión condicionada

- 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.

- 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

4.4 Gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos

NCG 461 3.6 iv a, vi

Nuestras operaciones y cartera de clientes pueden verse afectados por distintos riesgos no tradicionales en los lugares donde operamos. A través de distintos mecanismos procuramos identificar y mitigar los riesgos no tradicionales, desde distintos ámbitos de gestión. Los distintos tipos de riesgos los identificamos desde dos perspectivas: 1) la operación del banco y 2) la cartera de clientes.

En la operación, gestionamos los riesgos sociales desde una adecuada gestión de los riesgos de privacidad de datos, ciberseguridad, derechos laborales y gestión de proveedores. Además, cada tres años llevamos a cabo una debida diligencia en derechos humanos, a partir de la que identificamos riesgos de incumplimiento de nuestra gestión con respecto a los principios rectores de derechos humanos en las empresas.

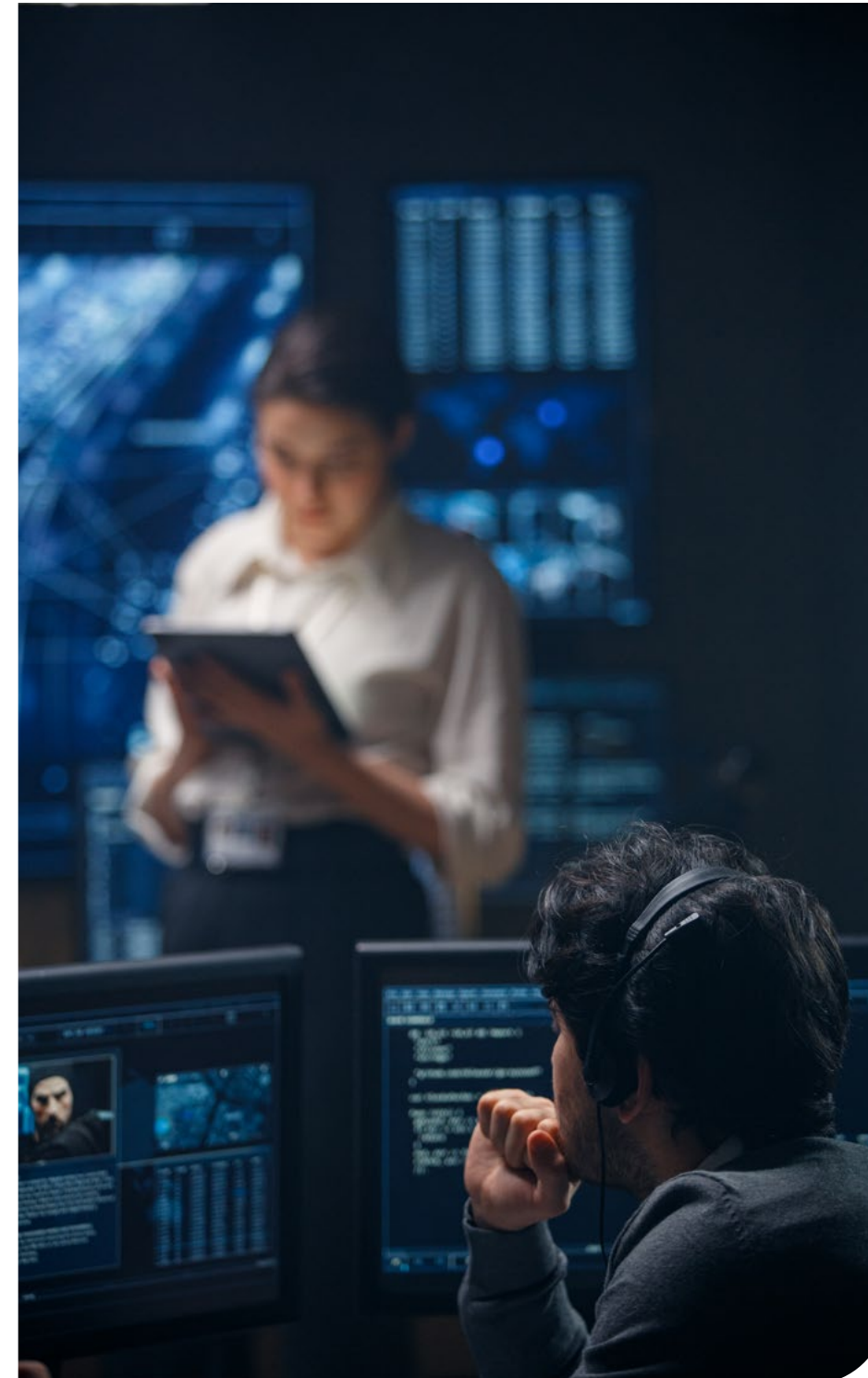
Los riesgos ambientales los gestionamos a través de una gestión colaborativa entre distintas gerencias del banco a fin implementar una hoja de ruta que nos permitirá reducir un 43% las emisiones de Co2 al año 2030, tomando como año base el año 2021. Este esfuerzo, implicará reducir nuestro consumo de recursos naturales y disminuir significativamente nuestras emisiones de carbono al medioambiente.

Para identificar y mitigar riesgos sociales, ambientales y de derechos humanos

realizamos un exhaustivo proceso de gestión de riesgos socioambientales y climáticos a través de la Gerencia de Control de Riesgos.

En Itaú, reconocemos el cambio climático como un riesgo que podría complejizar, en distintos horizontes de tiempo, los demás riesgos inherentes a nuestra actividad. Además, la creciente importancia social, normativa, económica y política de los riesgos del cambio climático puede afectar la estrategia y las operaciones de nuestra entidad. Las nuevas normativas podrían aumentar los costos de las provisiones crediticias debido tanto a los riesgos climáticos físicos como al cambio hacia una economía con bajas emisiones de carbono.

Cabe destacar que el Directorio de Itaú Chile tiene el rol de aprobar las políticas atinentes al riesgo climático y otros asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Al menos una vez al año el Directorio invita a la Gerencia de Sustentabilidad a rendir cuentas sobre sus avances en la materia. Por su parte, la Comisión Superior de Sustentabilidad y Diversidad – donde participa el gerente general con todos los gerentes corporativos – supervisa la gestión de asuntos ASG priorizando proyectos estratégicos, encargando la gestión de proyectos a las áreas atinentes y encargando tomas las oportunidades que se presentan.



En Itaú, reconocemos el cambio climático como un riesgo que podría complejizar, en distintos horizontes de tiempo, los demás riesgos inherentes a nuestra actividad.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 **Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050**

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



En este sentido, estamos trabajando para integrar el cambio climático en nuestra gestión integral de riesgos. En 2023, iniciamos la identificación inicial de riesgos físicos y de transición. Entre los principales riesgos de transición identificados, se encuentra la posible fijación de precios del carbono, los que puede afectar los costos de nuestros clientes, comprometiendo su capacidad para generar flujos de caja y por ende pagos a los financiamientos que brindamos.

Además, a nivel de mercado cualquier incremento posterior de los impagos y el aumento del desempleo podrían crear presiones recesivas, lo que podría provocar un mayor deterioro de la solvencia de nuestros clientes, mayores pérdidas crediticias esperadas y un aumento de los incobrables, además de un aumento en las cancelaciones y los impagos entre los clientes mayoristas y minoristas.

En cuanto a los riesgos físicos, hemos identificado que Chile – país donde se concentran las colocaciones de nuestro banco – tiene un territorio altamente vulnerable al cambio climático según lo determinado por la CMNUCC y se espera que entre los 30 países con mayor estrés hídrico en 2040.

Considerando el escenario RCP 8.5, se prevé que la agricultura pueda sufrir una disminución de hasta el 63,9% de su PIB en 2050. Las implicaciones financieras probablemente son de carácter crónico, y aumentarán gradualmente hasta alcanzar el escenario previsto en 2050.

Los costos estimados de nuestras acciones pueden ser los derivados de restringir las colocaciones en la agricultura o el desarrollo de productos que permitan apoyar la transición de los clientes. No obstante, los riesgos, la transición a un modelo con bajas emisiones de carbono crea oportunidades para productos y servicios innovadores de bajas emisiones, facilitados por las tecnologías como la digitalización, al tiempo que abre vías para la financiación y las inversiones sostenibles.

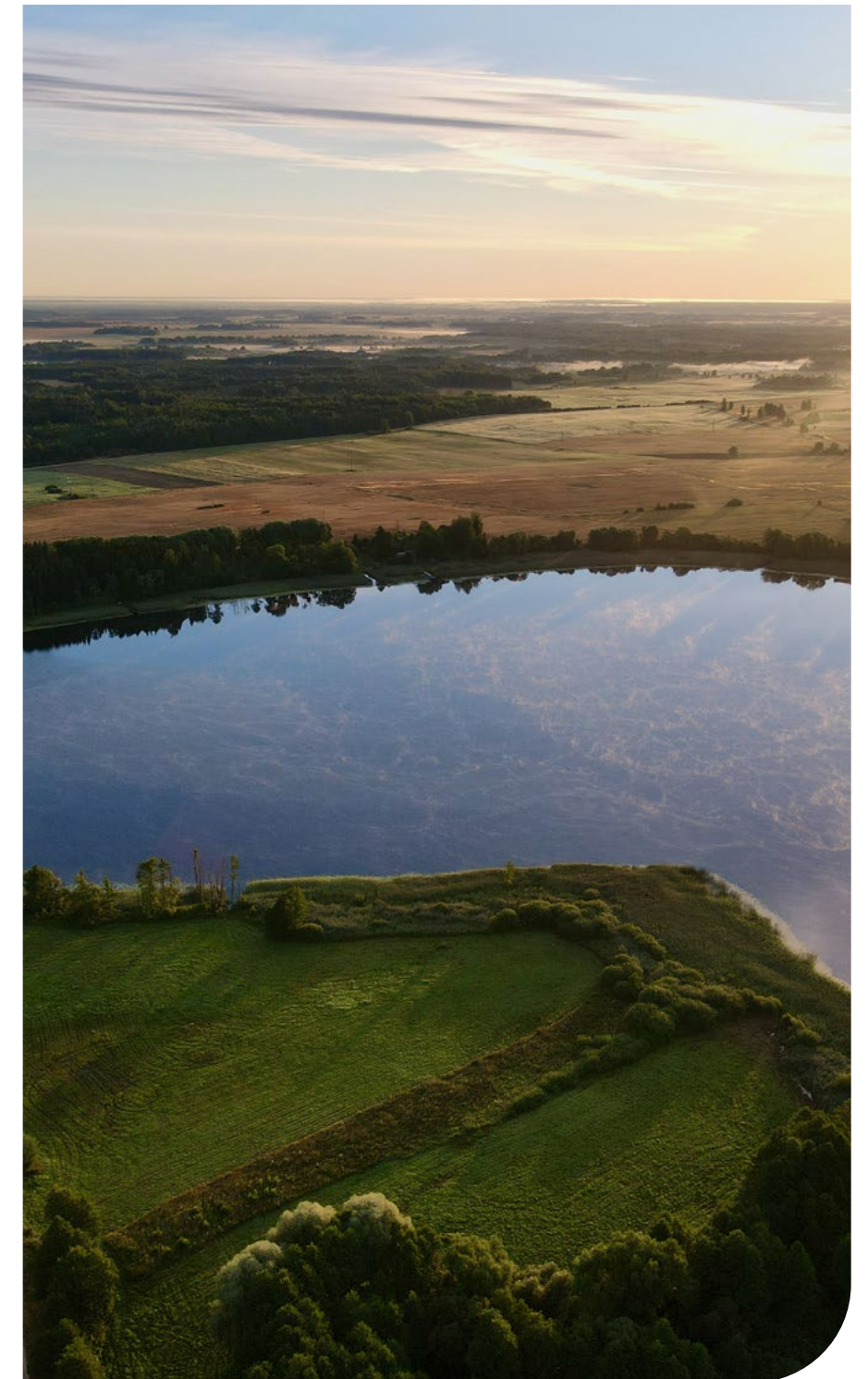
Demostrando nuestro compromiso con la sostenibilidad, en julio del 2022 nos adherimos al Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) con el objetivo de acelerar la integración de la identificación, gestión y divulgación de los riesgos financieros relacionados con el clima.

Desde entonces, hemos emprendido un exhaustivo proceso de evaluación en todo el banco, estableciendo capacidades internas a fin de mejorar nuestra capacidad para evaluar el impacto de los escenarios climáticos en los resultados económicos.

En abril de 2023 publicamos una Política de Cambio Climático y Riesgo Ambiental, aprobada por el Comité Ejecutivo de Itaú y el Consejo de Administración en Chile.

Nos hemos propuesto la meta de ser carbono cero netos el año 2050 a nivel de grupo. Actualmente, estamos midiendo nuestras emisiones financiadas a fin de comprometer metas de reducción en los sectores más sensibles, es decir aquellos más intensivos en emisiones de carbono. Estos sectores sensibles los hemos definido, como grupo, a partir de las directrices del Net Zero Banking Alliance, organización de la que nuestro controlador – Itaú Unibanco – forma parte.

Hasta el cierre de la información de este reporte, Itaú Chile no ha identificado otros riesgos y oportunidades derivados de los impactos que el banco, sus filiales y/u operaciones hayan generado directa o indirectamente en el medioambiente y la sociedad.





Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

Capítulo 05

- 5.1 ENFOQUE DISRUPTIVO EN LA OFERTA DE VALOR
- 5.2 SOLUCIONES FINANCIERAS ENFOCADAS EN CLIENTES
- 5.3 TODO POR EL CLIENTE
- 5.4 SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIOS

5.1 Enfoque disruptivo en la oferta de valor

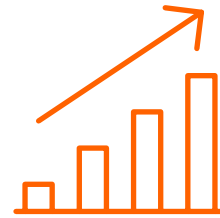
NCG 461 6.1, i,ii*

Buscamos entregar las mejores soluciones para nuestros clientes brindando experiencias innovadoras a través de productos y servicios disruptivos, digitales y transparentes.

Contamos con un amplio abanico de servicios bancarios para personas naturales y jurídicas, distinguiendo entre banca minorista (personas naturales y pequeñas y medianas empresas) y banca mayorista (empresas e instituciones).

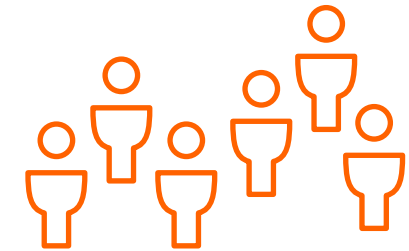
Para ambos segmentos ofrecemos planes de cuenta corriente, líneas de crédito, préstamos en pesos chilenos y divisas extranjeras, así como créditos hipotecarios y de financiamiento general.

También hemos avanzado en la estructuración de créditos verdes y enlazados a sustentabilidad bajo los Green Loan Principles y Sustainability-Linked Loan Principles, así como también estructuración de bonos verdes, sociales y sostenibles para el Estado de Chile, actuando desde banco Itaú como joint book-runner de estos instrumentos financieros.



5.1.1 ALIANZAS

Un factor clave que nos diferencia, es la capacidad de asociarnos con distintas empresas y entidades para mejorar la experiencia de nuestros clientes con nuevos productos y servicios.



Durante 2023 consolidamos nuestra estrategia de alianzas de alto nivel.



BNP Paribas Cardif Chile

Establecimos una alianza por los próximos diez años, trabajando una nueva oferta de seguros robusta, fácil, sencilla y digital para nuestros clientes.

Principal®

Principal

Con el fin de facilitar el Ahorro Previsional Voluntario (APV) y fortalecer nuestra plataforma de inversión, nos asociamos con Principal, poniendo a disposición la cartera denominada "Itaú Principal Lifetime" de fondos mutuos que son autogestionados y definidos según la década en la que se pensionará el cliente. Esta se va ajustando y balanceando automáticamente para disminuir el riesgo a medida que se acerca el horizonte de inversión definido.

* Nuestra competencia son aquellos bancos regulados por la Comisión para el Mercado Financiero y en particular los bancos listados en bolsa y los más grandes en capitalización de mercado presentes en el mercado nacional. Los principales bancos competidores son Banco Santander-Chile, Banco de Chile, Banco de Crédito de Inversiones y Scotiabank Chile.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 **Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes**

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



5.1.2 BANCA PRIVADA

Ofrecemos amplias alternativas inversión y gestión de patrimonio, brindando a nuestros clientes una heterogénea oferta internacional y numerosas alternativas locales. Entre nuestros servicios están:

- Planeación patrimonial.
- Gestión fiduciaria.
- Estrategia.
- Asesoramiento.
- Productos y soluciones.
- Créditos, depósitos, tesorería y tarjetas de crédito.

Productos y servicios



Con nuestros especialistas de inversión diseñamos portafolios globales hechos a la medida a través de Colombia y Miami.



Banca Panamá: preparamos estrategias personalizadas y buscamos soluciones de crédito, ahorro e inversión en dólares.



Somos expertos en portafolios de protección hechos a la medida de los bienes más valiosos de nuestros clientes.



Acompañamos y asesoramos a nuestros clientes en operaciones de comercio internacional, políticas y estrategias de cobertura para la administración y gestión de riesgos de tasas de cambio y tasas de interés.



Contamos con expertos en administración de patrimonios, inmuebles, garantías y portafolios de inversión para mejorar la experiencia de nuestros clientes.



5.1.3 INVERSIONES

Somos líderes en la industria entregando soluciones simples y digitales para nuestros clientes.

Plataforma abierta de inversiones

Permite invertir sin requisitos de monto mínimo ni tiempo de permanencia con un formato 100% digital. En esta plataforma, nuestros clientes pueden gestionar libremente fondos mutuos, depósitos y fondos de inversión para colocar capital en múltiples administradoras de reconocimiento mundial.

Además, incluye los servicios de empresas destacadas en la comunidad financiera, reunidas en un mismo lugar para la conveniencia de nuestros clientes.



Entregamos asesoría personalizada mediante portafolios diversificados y robustos.

Productos

Money market	Permite invertir en fondos mutuos de deuda de corto plazo con duración menor o igual a 90 días.
Deuda nacional	Fondos mutuos deuda nacional.
Fondos Mutuos Deuda Internacional Itaú	Inversión en depósitos a plazo, bonos de gobierno, bonos corporativos y bancarios.
Fondos Mutuos Itaú Balanceados	Combinan inversiones en instrumentos de deuda e inversiones en acciones.
Fondos Mutuos Itaú Accionarios	Invierten en acciones, ADRs, fondos y ETFs con subyacente accionario.
Fondos Mutuos Itaú Fondos de Índice	Replican la rentabilidad de un índice de Acciones o de Deuda.
Fondos Mutuos Itaú Inversión Inmobiliarios	Fondos de inversión que se exponen indirectamente a proyectos inmobiliarios.

Mi Cartera

Se compone de cuatro alternativas de inversión diseñadas para responder a los diferentes intereses de cada persona y su perfil de inversionista, en base a la recomendación de nuestros expertos, utilizando los productos disponibles en la Plataforma Abierta de Inversiones.

Mi cartera Tranqui	Mi cartera Exploradora
Mi cartera Aventurera	Mi cartera Lanzada

Asesores Financieros Independientes (IFA)

Asesores externos, especialistas en inversiones que guían a nuestros clientes para tener a su disposición una parrilla de productos que pueden ser del banco o de nuestra Plataforma Abierta de Inversiones. Cuentan con herramientas de seguimiento, un sistema de control y de cruce de productos proporcionados por Itaú Chile. El servicio ofrece además la habilitación de cuentas Pershing, filial del Bank of New York Mellon, entidad especialista en compensación y custodia internacional, con acceso a inversiones en fondos extranjeros, ETF, bonos y acciones.

En 2023 desarrollamos nuevas alternativas de inversión.

Lanzamos dos fondos estructurados, Fondo Mutuo Itaú Estructurado UF febrero 2025 y Fondo Mutuo Itaú Estructurado Pesos abril 2025, los cuales buscan una rentabilidad, no garantizada, que se estima fluctuará entre un 3,5% y un 5,5% en UF y entre 7,5% y 9,5% en pesos, respectivamente, para aquellas cuotas que permanezcan durante todo el período de inversión.

En septiembre, lanzamos el Ahorro Previsional Voluntario (APV) "win win", un beneficio que no cobra remuneración los días hábiles en los que la inversión en Fondos Mutuos serie APV tenga rentabilidad negativa.



Morgan Stanley



PIMCO



LarrainVial



toesca.



5.1.4 RECONOCIMIENTOS

Durante 2023 obtuvimos los siguientes reconocimientos hacia nuestra Administradora General de Fondos (AGF):



Fuimos reconocidos como el **Mejor banco en Comercio Exterior de Chile** y también líder en FX, según Global Finance.



Primer lugar por nuestra AGF en el ranking de las "mejores administradoras de fondos mutuos" de El Mercurio Inversiones.



Primer lugar Fondo Mutuo Renta Fija >365 días origen flexible (FFMM Dinámico, serie SIMPLE).



Primer lugar Fondo Mutuo Renta Fija >365 días internacional, mercados emergentes (FFMM Latam Corporate, serie F1).



Mejor AGF Renta Fija 2023 según Morningstar Awards 2023



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

5.2 Soluciones financieras enfocadas en clientes

GRI 2-6

ITAÚ CORPORATE

En 2023, agrupamos todos nuestros servicios de banca mayorista bajo la nueva denominación de Itaú Corporate. Cambiamos de nombre, pero nunca nuestro norte. Esta nueva imagen es el reflejo de lo que somos: la mayor franquicia financiera de Latinoamérica, el banco más recomendado por las empresas y la mayor conexión con las economías más grandes de la región. Mantenemos el alto rendimiento que nos caracteriza siempre, porque nuestro negocio es hacer crecer el negocio de los clientes.

El 2023, fue un año de transformación y digitalización, con foco en la implementación de nuestro nuevo portal digital “Itaú Corporate” que, a partir de junio del 2024, ofrecerá una atención personalizada a nuestros clientes de banca mayorista, al tiempo que generará datos relevantes para mejorar de manera continua nuestras herramientas de gestión y servicios.

Servicios de Itaú Corporate

Corporate & Investment Banking (CIB): gestiona la relación comercial con los grupos económicos, filiales de multinacionales e instituciones financieras más grandes del país, a través de una

cobertura sectorial especializada, diálogo estratégico y la provisión de soluciones sofisticadas como la asesoría y estructuración financiera. Algunos de los servicios ofrecidos por CIB son las operaciones primarias en mercados de capitales, el financiamiento de grandes proyectos y la asesoría en fusiones y adquisiciones.

Nuestra naturaleza de banco regional nos permite prestar servicios en Perú, Colombia y Nueva York, así como también a través de la plataforma de Itaú Unibanco a nivel global.

Banca Grandes Empresas e Instituciones

Atiende a compañías nacionales e internacionales con ventas superiores a los US\$8 millones anuales. Dentro de este grupo de empresas prestamos servicios a diferentes industrias y negocios con el foco en la captación, mantención, asesoría financiera y generación de valor a través de una amplia gama de productos financieros personalizados tanto de deuda como de inversión. Además, cubrimos instituciones no financieras, tales como colegios, universidades, empresas del Estado y municipalidades, así como también compañías internacionales con operaciones en Chile a través de sus filiales o de manera directa.



Corporate Banking Solutions (CBS)

Provee asesoría personalizada a todos los segmentos de Itaú Corporate, a través de sus productos transaccionales, entre los que destacan Cash Management, Comex, Leasing, Factoring, Confirming y Créditos Comerciales a corto plazo, cuidando de la liquidez de nuestros clientes de una manera holística.

Banca Inmobiliaria

Gestiona el financiamiento de construcción y venta de proyectos inmobiliarios, junto con el financiamiento de los requerimientos de las empresas constructoras y estructurando soluciones financieras a medida de los requerimientos financieros de compañías que se dedican a

la renta inmobiliaria en los sectores de bodegaje, comercio, renta residencial y oficinas, siendo uno de los principales actores del mercado.

Gerencia de Estrategia, CX y Planificación Financiera Corporate

Responsable de simplificar y digitalizar el modelo de negocio incorporando el uso de datos y mejorando las herramientas de gestión para acompañar a nuestros equipos comerciales en el diseño de las mejores ofertas para nuestros clientes. Además, busca mejorar y eficientizar el modelo de atención de Itaú Corporate para brindar la mejor experiencia.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 **Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes**

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Servicios Banca Minorista

Nuestra banca minorista presta servicio a clientes particulares de todos los niveles de ingreso, así como también a medianas y pequeñas empresas, estas últimas agrupadas en “Itaú para tu empresa”. Nuestra banca minorista se organiza en las siguientes cuatro áreas:

Itaú Private Bank

Presta servicios a nuestros clientes de altos ingresos y alto patrimonio, que son todos aquellos con ingresos mensuales superiores a \$8 millones mensuales. Cada cliente cuenta con un oficial de enlace que supervisa nuestra relación con el cliente en todas las líneas de productos. Proporcionamos a cada cliente un servicio de asesoramiento integral y personalizado para gestionar su patrimonio, inversiones y necesidades de estructuración bancaria

y crediticia. Además, ofrecemos productos de préstamos a medida y asesores especializados para maximizar las ganancias de nuestros clientes según su perfil de inversión.

Itaú Personal Bank

Se especializa en clientes con altos ingresos, entre \$2,5 millones y \$8 millones mensuales. Este segmento, cuenta con sucursales, canales móviles y web diferenciados. Nuestro modelo propone atención especializada y personalizada con ejecutivos altamente calificados, con carteras más pequeñas por ejecutivo en relación con el segmento tradicional y sucursales presenciales diferenciadas.

Itaú sucursales

Está orientada a personas naturales con niveles de ingresos medio-altos

(enfocados en clientes entre \$600 mil y \$2,5 millones de ingresos mensuales). Este segmento ofrece productos de cuenta corriente, tarjeta de débito y crédito, préstamos personales en cuotas, créditos hipotecarios, seguros bancarios, depósitos a plazos y cuentas de ahorro en moneda nacional y extranjera. Este modelo masivo está enfocado en el autoservicio de los clientes a través de diversos canales: presencial en nuestras sucursales, digital a través de la página web y App, y a través del contacto directo por correo electrónico con los ejecutivos de cuenta y a través de llamadas al Contact Center.

Condell

Se especializa en financiamiento para sectores de ingresos medios y bajos con niveles bajos de acceso bancario

y cuyos ingresos oscilan entre \$200 mil y \$600 mil mensuales. Como mecanismo de inclusión financiera, el modelo de negocio de Banco Condell permite presar servicios a personas con ingresos informales y no acreditables. Ofrece servicios de pólizas de seguro, certificado de depósito y préstamos al consumo.

Itaú empresas minoristas y pymes

Este segmento está enfocado en empresas con facturación anual entre 2.400 UF y 200.000 UF. Tenemos una amplia gama de productos para este segmento: Créditos comerciales, Créditos con Garantías Estatales, Comex, Leasing, Factoring y Boletas de Garantías. Todo esto apoyado con una atención personalizada de ejecutivos altamente calificados, los cuales están desplazados en sucursales desde Arica a Punta Arenas.

Filiales de Itaú Chile

Itaú Asesorías Financieras Limitada

Gerente general:
Eduardo Muchnick

Filial integrada a Itaú Corporate como parte de los servicios de apoyo a clientes en la toma de decisiones para la planificación financiera y estratégica. Brinda soluciones, tales como estructuración e implementación de financiamientos corporativos en el mercado bancario, créditos sindicados y bilaterales, reestructuraciones de deuda y estructuración de financiamiento de proyectos bajo la modalidad Project Finance, según estándares establecidos por los Principios del Ecuador.

Cuenta con servicios de estructuración de deuda en el mercado de capitales mediante la estructuración, emisión y colocación de bonos y efectos de comercio, así como la entrega de asesorías para fusiones, adquisiciones y aumentos de capital. Por su presencia regional, acompaña a clientes internacionales haciendo transacciones en Chile y a clientes nacionales en operaciones en Brasil, Perú y otros países de la región.

En 2023, el equipo participó como joint book-runner para la República de Chile para la emisión de más de 2,8 miles de millones en dos bonos soberanos enlazados a sustentabilidad. Estos bonos permitirán impulsar la reducción de gases de efectos invernadero y promoverán la equidad de género en posiciones de alto nivel.

Itaú Corredores de Seguros Limitada

Gerente general:
Erika Lima

Filial encargada de ofrecer un abanico de opciones de seguros, actuando como intermediaria entre los clientes y las compañías aseguradoras, ofreciendo asesoría para la selección de las pólizas que se ajustan a las necesidades de cada cliente. Ofrece seguro automotriz, hogar, protección financiera, seguro de vida, seguro de salud y otras asistencias.

Recaudaciones y Cobranzas Limitada

Gerente general:
Carlos Millar

Sociedad filial de apoyo al giro bancario encargada de la normalización de deudas y cobranza judicial y extrajudicial de créditos, títulos o documentos por cuenta propia o de terceros.

Itaú Corredores de Bolsa Limitada

Gerente general:
Narciso de Campos Filho

Ofrece diversos productos de inversión, según el perfil de inversionista de cada cliente. Proporciona soluciones innovadoras para facilitar la experiencia.

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

Gerente general:
Brian Chase

Se encarga de entregar soluciones en administración de activos acordes al perfil de nuestros clientes, considerando las condiciones del mercado y con miras a un crecimiento sustentable del patrimonio.



Banco Itaú Chile comercializa sus productos con marcas de su propiedad, debidamente registradas y en plena vigencia. Estas marcas son:

NCG 461 6.2 v

- Banco Itaú Chile autorizado por Decreto Supremo N°318 de 6 de septiembre de 1871.
- Itaú Chile Corredores de Bolsa Ltda.
- Itaú Chile Corredora de Seguros Ltda.
- Itaú Asesorías Financieras Ltda.
- Itaú Administradora General de Fondos S.A. Itaú Recaudaciones y Cobranzas Ltda.

Itaú Chile no depende de patentes o licencias, ni depende sustancialmente de contratos industriales, comerciales o financieros (incluyendo contratos con clientes o proveedores).



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 **Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes**

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

5.3 Todo por el cliente

5.3.1 EXPERIENCIA DE CLIENTES

Mantenemos un monitoreo contante y medimos regularmente la satisfacción de nuestros clientes en línea con la mejora continua que nos caracteriza. Desde 2020 medimos nuestro desempeño con la encuesta *Net Promoter Score* (NPS), que nos indica en qué medida nuestros clientes estarían dispuestos a recomendarnos con otras personas. La metodología es comparativa con diversas industrias y este año tuvimos un significativo avance en los puntajes alcanzados.

Programa “Itaú Escucha”: Iniciativa en que los diferentes líderes de negocio sostuvieron distintas conversaciones con nuestros clientes para profundizar en la retroalimentación compartida a través de las encuestas, y de esta manera proponer acciones de mejora continua.

Avances NPS desglosado por segmentos.

Estudio	2022		2023	
	Posición	NPS	Posición	NPS
Personas	1°	27%	1°	25%
Pyme	3°	18%	2°	20%
Empresas	1°	51%	2°	51%
Corporaciones	4°	23%	1°	49%

Resultados Servitest Empresas, ranking de satisfacción neta por dimensión 2018-2023.

Dimensión	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ejecutivo de Cuentas	5	2	2	2	1	4
Contact Center	5	3	2	3	1	3
Sitio Web	7	2	3	4	1	4
Productos	6	4	3	2	1	3
Cuenta Corriente	4	2	4	4	1	4
Operaciones de Crédito	4	2	4	1	1	2
Imagen					1	5
Ejecutivo Comex	6	3	1	2	1	4



5.3.2 GESTIÓN DE RECLAMOS

Nuestro Contact Center* y nuestra red de sucursales están a disposición de todos nuestros clientes que se vean expuestos a algún inconveniente. Los casos que no puedan ser solucionados de esta manera, son derivados a un sistema especializado que brinda respuesta oportuna.

Consideramos como reclamo toda disconformidad que manifieste un cliente en relación con un producto y/o servicio entregado por Itaú y/o sus filiales nacionales.

En 2023 disminuimos la cantidad de reclamos en un 6%.

Reclamos recibidos

2020	2021	2022	2023
77.778	54.744	50.234	47.302

Multas

[NCG 461 8.1 a i a ii](#)

Durante 2023 fuimos sancionados a través de procedimientos judiciales iniciados por clientes o por el SERNAC ante los Juzgados de Policía Local por infracciones a la Ley del Consumidor.

A fines del año tenemos un total de 13 multas por \$21,3 millones bajo el concepto de infracciones a la Ley del Consumidor.

* 600 686 0888 o 562 2686 0888

5.4 Simplificación y digitalización del modelo de negocios

En banco Itaú Chile fomentamos un modelo de atención digital que, junto con simplificar la experiencia de nuestros clientes, atraiga y retenga el talento de nuestros colaboradores.

Nuestras 13 sucursales digitales atienden 24/7 y ofrecen la atención de un ejecutivo de 8:00 a 19:00 horas vía chat, o a través del contact center.

Descentralización de servicios

En los últimos 3 años abrimos 9 sucursales digitales, trasladando, entre 2020 y 2023, más de 107.000 clientes desde la red física hacia las sucursales digitales.

Nuestras 13 sucursales digitales contribuyen a la atención de clientes alejados de ciudades y centros urbanos. Estas sucursales brindan productos y servicios financieros sin la necesidad de presencialidad, a través de la web.

Inclusión de mundo Personas

Mediante el segmento Condell ofrecemos servicios financieros a clientes con ingresos que oscilan entre \$200.000 y \$600.000 mensuales. Aquellos clientes con comportamiento crediticio adecuado pueden optar a abrir cuenta corriente en nuestro banco, accediendo a una atención personalizada y digital.



5.4.1 BANCA DIGITAL

Nuestra estrategia de atención preferentemente móvil nos permite brindar servicios con mayor comodidad y disminuyendo el impacto en emisiones que conllevan los viajes de nuestros clientes a las sucursales. Nuestra **App Itaú** cuenta con las funcionalidades más utilizadas: permite hacer transferencias, revisar saldo, contratar productos, pagar, bloquear y desbloquear la tarjeta de crédito, revisar inversiones, visualizaciones y solicitudes a corredora de bolsa, entre otras acciones.

Durante el año 2023 la App Itaú se consolidó como número 1 en todas las principales tiendas de aplicaciones, según la valoración y comentarios de sus clientes, destacando el posicionamiento en App Store, que mantuvo una calificación 4.9 de un máximo de

5.0. Lo anterior refleja el compromiso de Itaú con sus clientes y plataformas digitales, ya que mantiene el liderazgo en las Apps de la banca tradicional por segundo año consecutivo.

5.4.2 PRESENCIA EN REDES SOCIALES

A través de YouTube, Instagram y TikTok mantenemos una comunicación constante con quienes nos prefieren para brindarles información y contenido sobre nuestros productos, beneficios y medidas de seguridad.

Cerramos el año con más de 17.490 seguidores en nuestra cuenta y con más de 200 contenidos publicados, entre *reels*, imágenes, *lives* y carruseles con contenido.



Durante 2023, seguimos fortaleciendo nuestros canales de comunicación con asesoría y educación financiera, con foco en hacer crecer nuestro canal de Instagram

[@ItauiInversionesChile](https://www.instagram.com/ItauiInversionesChile)

para llegar a nuevas audiencias.



Generamos contenido orientado al cliente a través de conversaciones con personas líderes en sus industrias.

[@itauchile](https://www.youtube.com/@itauchile)

A photograph of four diverse professionals in a meeting. On the left, a young man with glasses and a dark jacket is speaking to a middle-aged man with a beard and glasses. In the center, a woman with long blonde hair is smiling. On the right, a woman with short dark hair is holding a notebook and pen, listening to the woman in the center. The background is a plain, light-colored wall.

Fomentar una cultura diversa e inclusiva

Capítulo 06

- 6.1 CULTURA ITUBER
- 6.2 NUESTRA OFERTA DE DESARROLLO
- 6.3 SALUD Y BIENESTAR

Somos

4.594
colaboradores

51,6%
mujeres

48,4%
hombres

7%
extranjeros

De
21
nacionalidades
distintas



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 **Fomentar una cultura diversa e inclusiva**

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

6.1 Cultura Ituber

6.1.1 QUIÉNES SOMOS

NGC 461 5.1 / GRI 2-7

(ver detalle en Anexos)



Personas por tipo de contrato

NGC 461 5.2

Tipo Contrato	2023				2022				2021			
	F		M		F		M		F		M	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Plazo indefinido	2.323	51%	2.198	49%	2.486	49,8%	2.503	50,2%	2.518	51%	2.421	49%
Plazo fijo	47	64%	26	36%	87	67,4%	42	32,6%	78	56%	61	44%
Total	2.370	52%	2.224	48%	2.573	50,3%	2.545	49,7%	2.596	51%	2.482	49%

*No contamos con personal que preste servicios a honorarios al Banco y/o sus Filiales.

Total de colaboradores propios por género

	2021	2022	2023
Mujeres	2.596	2.545	2.370
hombres	2.482	2.573	2.224
Total	5.078	5.118	4.594

Total de colaboradores propios por categoría de funciones

NGC 461 5.1

Categoría de funciones	2023		2022		2021	
	F	M	F	M	F	M
Alta Gerencia	1	10	1	9	1	10
Gerencia	62	133	65	156	58	156
Jefatura	254	303	286	348	300	380
Operario	0	0	0	0	0	0
Fuerza de Venta	165	64	166	64	172	74
Administrativo	453	344	501	451	558	520
Auxiliar	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	1.092	1.199	1.158	1.310	1.083	1.124
Otros técnicos	343	171	396	207	424	218
Total general	2.370	2.224	2.573	2.545	2.596	2.482

Total de colaboradores por nacionalidad

Nacionalidad	Alta Gerencia		Gerencia		Jefatura		Operario		Fuerza de Venta		Administrativo		Auxiliar		Otros profesionales		Otros técnicos		Total
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Chilena	1	5	51	112	241	285	0	0	161	56	422	327	0	0	1.025	1.109	325	155	4.275
Venezolana	0	0	1	0	6	9	0	0	3	7	18	14	0	0	41	64	15	13	191
Brasileña	0	5	3	13	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	0	0	31
Colombiana	0	0	1	1	3	3	0	0	1	0	3	1	0	0	7	3	1	0	24
Peruana	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	7	0	0	0	4	3	2	1	20
Argentina	0	0	1	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	1	13
Español	0	0	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	8
Boliviana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	0	1	6
Cubana	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	5
Uruguaya	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	4
Ecuatoriana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3
Mexicana	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
Paraguaya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Italiano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Estados unidos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Sudafricana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0	0	1
Holandés	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Coreana	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Angoleña	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Dominicana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Polaco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Francia	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total general	1	10	62	133	254	303	0	0	165	64	453	344	0	0	1.092	1.199	343	171	4.594

Total de colaboradores por rango de edad

Categoría de funciones	Rango edad	2023		2022		2021	
		F	M	F	M	F	M
Alta Gerencia	<30	0	0	0	0	0	0
	30-40	0	0	0	0	0	0
	41-50	1	7	1	6	1	6
	51-60	0	3	0	3	0	3
	61-70	0	0	0	0	0	1
	>71	0	0	0	0	0	0
Gerencia	<30	0	0	0	1	0	0
	30-40	13	32	17	33	19	40
	41-50	35	66	33	76	27	72
	51-60	14	32	15	44	12	43
	61-70	0	3	0	2	0	1
	>71	0	0	0	0	0	0
Jefatura	<30	4	3	6	6	6	14
	30-40	77	120	93	135	90	119
	41-50	116	118	126	134	144	153
	51-60	52	57	55	65	55	76
	61-70	5	5	6	8	5	18
	>71	0	0	0	0	0	0
Operario	<30	0	0	0	0	0	0
	30-40	0	0	0	0	0	0
	41-50	0	0	0	0	0	0
	51-60	0	0	0	0	0	0
	61-70	0	0	0	0	0	0
	>71	0	0	0	0	0	0
Fuerza de Venta	<30	2	3	5	3	9	6
	30-40	62	36	54	37	54	49
	41-50	63	16	66	17	68	14
	51-60	36	8	34	6	34	4
	61-70	2	1	7	1	7	1
	>71	0	0	0	0	0	0

Categoría de funciones	Rango edad	2023		2022		2021	
		F	M	F	M	F	M
Administrativo	<30	74	32	79	44	95	66
	30-40	214	94	245	125	283	155
	41-50	123	87	137	110	138	130
	51-60	40	86	39	122	39	120
	61-70	2	45	1	50	3	49
	>71	0	0	0	0	0	0
Auxiliar	<30	0	0	0	0	0	0
	30-40	0	0	0	0	0	0
	41-50	0	0	0	0	0	0
	51-60	0	0	0	0	0	0
	61-70	0	0	0	0	0	0
	>71	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	<30	137	205	152	222	143	173
	30-40	506	607	538	662	484	568
	41-50	326	264	347	288	352	261
	51-60	118	106	109	114	96	103
	61-70	5	17	12	24	8	19
	>71	0	0	0	0	0	0
Otros técnicos	<30	32	16	38	25	48	28
	30-40	153	62	168	75	180	85
	41-50	94	58	112	65	117	67
	51-60	57	30	66	34	67	33
	61-70	6	5	11	8	12	5
	>71	1	0	1	0	0	0

Total de colaboradores propios por antigüedad

categoría de funciones	Antigüedad laboral	2023		2022		2021	
		M	F	M	F	M	F
Alta Gerencia	< 3 años	2	0	3	0	3	0
	3-6 años	1	0	2	0	6	0
	6-9 años	6	0	4	0	0	0
	9-12 años	1	1	0	1	0	1
	+12 años	0	0	0	0	1	
Gerencia	< 3 años	38	18	39	13	42	12
	3-6 años	26	8	39	16	34	13
	6-9 años	15	6	9	1	11	7
	9-12 años	18	10	24	15	27	14
	+12 años	36	20	45	20	42	12
Jefatura	< 3 años	46	44	45	41	65	36
	3-6 años	70	41	104	67	72	69
	6-9 años	43	38	31	26	57	34
	9-12 años	37	37	55	48	66	49
	+12 años	107	94	113	104	120	112
Operario	< 3 años	0	0	0	0	0	0
	3-6 años	0	0	0	0	0	0
	6-9 años	0	0	0	0	0	0
	9-12 años	0	0	0	0	0	0
	+12 años	0	0	0	0	0	0
Fuerza de Venta	< 3 años	37	76	32	57	43	67
	3-6 años	16	40	26	78	28	84
	6-9 años	10	40	4	19	1	13
	9-12 años	1	6	1	8	1	5
	+12 años	0	3	1	4	1	3
Administrativo	< 3 años	89	212	101	176	125	197
	3-6 años	37	82	65	129	75	115
	6-9 años	33	45	57	52	83	96
	9-12 años	45	51	74	93	84	100
	+12 años	140	63	154	51	153	50

categoría de funciones	Antigüedad laboral	2023		2022		2021	
		M	F	M	F	M	F
Auxiliar	< 3 años	0	0	0	0	0	0
	3-6 años	0	0	0	0	0	0
	6-9 años	0	0	0	0	0	0
	9-12 años	0	0	0	0	0	0
	+12 años	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	< 3 años	588	415	652	416	512	376
	3-6 años	252	201	299	291	267	265
	6-9 años	124	146	113	131	125	161
	9-12 años	101	137	112	156	100	162
	+12 años	134	193	134	164	120	119
Otros técnicos	< 3 años	45	78	52	79	46	68
	3-6 años	33	65	36	87	32	91
	6-9 años	17	54	23	50	35	79
	9-12 años	18	56	28	84	44	84
	+12 años	58	90	68	96	61	102

Total de colaboradores propios por discapacidad

	2023		2022		2021	
	M	F	M	F	M	F
Alta Gerencia	0	0	0	0	0	0
Gerencia	0	0	0	0	0	0
Jefatura	1	2	0	1	0	3
Operario	0	0	0	0	0	0
Fuerza de Venta	0	2	0	0	0	1
Administrativo	7	5	5	1	6	4
Auxiliar	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	9	10	4	7	7	5
Otros técnicos	3	5	2	10	2	9

6.1.2 MODELO DE TRABAJO INNOVADOR

NCG 461 5.3

En Itaú Chile implementamos un modelo de trabajo flexible buscando la productividad de nuestros colaboradores, pero también su bienestar.

Si bien no contamos con trabajadores asociados a un pacto de adaptabilidad laboral, actualmente el 71,4% de los itubers cuenta con una modalidad de trabajo mixto, es decir, combinan trabajo remoto con algunos días presenciales. En las mujeres esta cifra alcanza el 67% y para los hombres es de 76%.

Desde 2022 contamos con una jornada laboral de 40 horas semanales, ajustando la salida de los viernes a las 15:30 horas.

Valoramos y fomentamos la gestión eficiente del tiempo, evitando reuniones innecesarias e incorporando metodologías de trabajo ágiles.



"Tu Tiempo"	Colaciones saludables
 <p>32 horas – o 4 días – adicionales al feriado legal, para ser utilizados de manera libre.</p>	 <p>Snack sin costo para colaboradores en edificios corporativos, y desayunos para la red de sucursales.</p>

Total de colaboradores propios por tipo de jornada

Tipo Jornada	2023		2022		2021	
	F	M	F	M	F	M
Nº de trabajadores con jornada completa	2.256	2.187	2.464	2.508	2.480	2.440
Nº de trabajadores con jornada parcial	114	37	109	37	116	42
% de trabajadores con jornada parcial	4,8%	1,7%	4,2%	1,5%	4,5%	1,7%
% de trabajadores con jornada completa	95,2%	98,3%	95,8%	98,5%	95,5%	98,3%

* No contamos con trabajadores asociados a un pacto de adaptabilidad laboral.



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Metodología Agile

Buscamos mejorar nuestro desempeño conformando células de trabajo multidisciplinarias enfocadas en entregar soluciones innovadoras a nuestros clientes en ciclos de desarrollo y entrega breves.

Con *Agile*, nuestros equipos mantienen una dinámica de trabajo que incluye una instancia cuatrimestral de revisión de avance de los resultados clave y priorización de nuestros focos de gestión. Hemos consolidado esta estrategia con tres dos de apoyo:



Oficina de agilidad

Apoya el proceso de implementación del diseño y método de agilidad en las comunidades.



Centro de Excelencia

Responsable del gobierno y la resolución de las diferentes iniciativas.

Academia de Agilidad

Ofrecemos cursos continuos y personalizados para nuestros itubers, abordando desafíos en agilidad, así como otros ámbitos específicos de nuestros proyectos. Aborda las siguientes materias:

- Elementos ágiles para la transformación.
- Coaching para la mejora continua.
- Marcos de trabajo y prácticas de agilidad.
- Diseño de productos orientados al cliente.
- Calidad de productos y servicios.

Número de Comunidad Agile formadas y trabajadores participantes.

2022	2023
20	23
Comunidades	Comunidades
1.400	1.380
Trabajadores	Trabajadores



Cultura innovadora

NCG 461 3.1 viii

Nuestra cultura nos desafía y estimula el poder de transformación de las personas, por lo que la innovación es parte de nuestro ADN.

Ser ituber es innovar a partir de las necesidades del cliente y también reconocer que no lo sabemos todo. Para entregar soluciones diferentes y pertinentes a nuestros clientes debemos innovar; equivocarnos, aprender, mejorar y evolucionar constantemente.

“Nuestro camino a liderar la performance sustentable y satisfacción de clientes y nuestro plan de transformación se apalanca en el propósito de estimular el poder de transformación de las personas.

Este cambio esencial –que denominamos cultura itubers– consolida nuestros objetivos estratégicos que son **centralidad en el cliente, ser simples y digitales; disrupción y crecimiento; organización y mentalidad innovadora, así como también resultados sustentables**”



Gabriel Moura
gerente general Itaú Chile

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 **Fomentar una cultura diversa e inclusiva**

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Impulsamos la innovación interna

El “Premio Transforma” anualmente reconoce proyectos destacados e innovadores ejecutados por los colaboradores de Itaú Chile y sus filiales nacionales e internacionales en cuatro categorías. En 2023, los ganadores fueron:

Innovación y Performance
PROYECTO
Onboarding digital
(Clientes de banca personas)

Sustentabilidad
PROYECTO
Certificación Friendly Biz
(Itaú Colombia)

Todos por el cliente
PROYECTO
Pago con QR
(Chile)

Gestión de Riesgos
PROYECTO
Wopy Fogape Apoya
(Chile)

Participación en eventos

Women Open Innovation

Fuimos representados por nuestras facilitadoras iElla, Eliza Cruz – Head UX, en panel “Oportunidades actuales para alcanzar la innovación disruptiva”, y por Erika Lima – gerente general Corredora de Seguros, en Conferencia virtual sobre “Innovación abierta”. También, invitamos a diez de nuestras becadas de X-academy y a 15 alumnas del programa Experiencia Empresa del Colegio Mariano Latorre, acompañadas por la Fundación Itaú Chile.

Bloomberg Tech Summit

En abril de 2023, tuvimos la oportunidad de compartir diversas herramientas digitales que son tendencia en el mercado financiero en la actualidad. Esta instancia brindó a sus participantes una hoja de ruta clara respecto al futuro en materia de soluciones integradas a las necesidades del mercado de capitales.

Alianza con la Escuela de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica de Chile

Desde el año 2018 trabajamos en colaboración a través del Laboratorio de Finanzas de Itaú el cual permite acercar los mercados financieros a la sala de clases, generando una oportunidad única a más de 5.000 alumnos que han tenido la oportunidad de potenciar su aprendizaje a través del uso del laboratorio. Durante el 2023, renovamos y expandimos esta alianza con nuevos focos de trabajo colaborativo para el periodo 2024-2028, buscando establecer un ecosistema de innovación y emprendimiento, brindando oportunidades a los alumnos para solucionar desafíos e impulsar el talento femenino STEM.

En Itaú Chile buscamos impulsar el talento femenino STEM brindando oportunidades a las mejores egresadas, entregando mentoría y becas de estudio. De esta manera, esta alianza viene a ratificar el compromiso que el banco ha establecido desde hace cinco años con la casa de estudios, donde a través de

Laboratorio de Finanzas ha permitido acercar a los estudiantes a la realidad del negocio.

El acuerdo contempla la generación de un fondo endowment para el desarrollo de académicas en áreas científicas y tecnológicas y también el financiamiento de investigaciones que promuevan la innovación y el emprendimiento.

Dentro de los pilares de trabajo, la iniciativa apoyará la formación de más de 400 alumnos de la carrera de Ingeniería en el curso de Investigación, Innovación y Emprendimiento

Además, nos permitirá entregar certificaciones en datos e Inteligencia Artificial a nuestra plana ejecutiva, mediante un programa de diagnóstico inicial, obtención de certificaciones, diplomados cerrados y magister en 2025.

Alianza con la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile

Nuestro Convenio 2023 – 2027 implica la apertura del Nuevo Laboratorio de Finanzas Itaú-FEN. Esto nos permite vincularnos anualmente con más 1.600 alumnos de las carreras de Ingeniería Comercial, Ingeniería en Información y control, Contador Auditor y más de 100 Alumnos del Magister de Finanzas de la misma casa de estudios.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 **Fomentar una cultura diversa e inclusiva**

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Atracción del talento

En Itaú Chile organizamos diversas instancias y eventos para encontrar, atraer y contratar talentos que aporten a una nuestra transformación digital.

Itaú Tech Talent 2023: llevamos a cabo la tercera versión de este evento de tres días que consiste en charlas, pitches y conversatorios. Se inscribieron 1.500 personas.

En <https://techtalent.firstjob.me/> se puede revivir el evento.



PROGRAMA JÓVENES PROFESIONALES

Esta iniciativa busca acelerar el desarrollo profesional de jóvenes profesionales, entregándoles formación y acompañamiento que relacionado con las necesidades de nuestro negocio, con foco en las áreas comerciales y más específicamente en el modelo de atención digital del banco.

Los jóvenes reciben experiencia práctica durante cuatro meses, durante los cuales se les entrega las herramientas necesarias para cumplir con el rol de ejecutivo de cuentas del modelo digital.

En 2023 hubo un total de 1.007 postulantes, de los cuáles ingresaron 12 al programa y lo completaron diez, con un nivel de efectividad de un 83,3%.



Reconocimientos 2023

**MERCO
Empresas**

En 2023 alcanzamos la trigésimo primera posición en el reputado "Monitor Empresarial de Reputación Corporativa" (MERCO), subiendo 14 posiciones respecto a 2022.

**MERCO
Talento**

Durante este 2023 obtuvimos el lugar 26 de 200 empresas que participan, aumentando 45 posiciones, siendo la empresa que más creció en el ranking.

6.1.3 DIVERSIDAD, INCLUSIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN

NCG 461 3.1 ix

En Itaú Chile actuamos bajo la premisa de que “somos personas sirviendo a personas”. Nuestra preocupación y compromiso está en desarrollar una gestión basada en el respeto a la Diversidad e Inclusión (D&I), apuntando a mantener ambientes laborales equitativos, seguros y acogedores para todos nuestros colaboradores, asegurando la igualdad de oportunidades, así como la promoción y respeto de las diferencias.

Nuestra meta es no tener brechas salariales por sexo, poniendo el foco en que todas las personas a igual responsabilidad y funciones perciben el mismo salario. Como señala nuestra Política de Diversidad e Inclusión, trabajamos para que todas las personas tengan las mismas oportunidades de desarrollo, crecimiento y remuneración.

Adicionalmente, en 2023 definimos la meta de contar con un 45% a 50% de mujeres en posiciones de liderazgo para el año 2025.

Durante 2023 formalizamos nuestro compromiso en una [Política de Diversidad e Inclusión](#). Esta formaliza los 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.

Contamos con un modelo con tres focos prioritarios

1. Equidad de género:

Comunidad iElla: fomentamos el networking entre las mujeres del banco. Es un espacio de conversación, conocimiento, co-construcción e intercambio de experiencias conformado por 30 facilitadoras, que lideran 12 grupos de trabajo, y 230 mujeres participantes. Todas reciben herramientas para desarrollar habilidades y conocimientos en materias de empoderamiento y equidad de género.

Anualmente realizamos el encuentro iElla, instancia presencial masiva para todas las mujeres del banco. Además, en 2023 fuimos el primer banco privado en firmar los Women Empowerment Principles de ONU Mujeres, a fin de dirigir nuestra estrategia de equidad de género bajo las mejores prácticas internacionales.

Adicionalmente, apoyamos el proceso de lactancia materna de nuestras colaboradoras, poniendo a su disposición la sala de lactancia existente en el edificio Nueva Las Condes, sala utilizada por 11 madres en el 2023.

2. Diversidad LGBT+

Comunidad de diversidad “Soy como soy”: El grupo, conformado por 159 personas – 27 miembros y 132 aliados – a fin de informar, sensibilizar para respetar la diversidad LGTB+, generando espacios libres de discriminación. Trabaja en conjunto con “Pride Connection Chile” y durante 2023 realizamos 6 horas de



capacitación con el curso “Liderazgo inclusivo”.

Durante 2023 llevamos a cabo una actividad con 44 líderes de Itaú, para promover espacios de diversidad en materias de LGBT+ en los equipos.

3. Inclusión de Personas en Situación de Discapacidad

En 2023 realizamos una encuesta masiva con el objetivo de conocer mejor la salud de los colaboradores. Esto nos permitió identificar 24 personas en situación de discapacidad, las que asesoramos y orientamos para obtener su credencial RND (Registro Nacional de Discapacidad). Actualmente contamos con un 1% de PeSD en nuestra dotación.

Adicionalmente, continuamos apoyando distintas iniciativas externas para fomentar diversidad e inclusión en nuestras contrataciones:

- Feria de Inclusión Ab InBev
- Expo Inclusión Online
- Feria Inclusión Reqlut
- Semana de la diversidad por Trabajando.com
- Portal de empleo Pride Connection

Selección y remuneración equitativa NCG 461 3.1 x, 5.4

En línea con la Política de Diversidad e Inclusión, velamos por la meritocracia en los procesos de atracción, selección, evaluación y remuneración.

Resguardamos la diversidad de candidatos, procurando procesos de selección que respeten la igualdad de oportunidades entre todos los participantes de los procesos de selección, independiente de su género, raza, nacionalidad, situación de discapacidad, religión, orientación sexual, identidad, expresión de género, edad, entre otros.

Ofrecemos oportunidades equitativas y competitivas para todos nuestros colaboradores con un modelo de compensaciones basado en escalas de remuneraciones acordes al cargo y área de desempeño.

Porcentaje (%) que el salario bruto de las mujeres representa respecto del salario bruto de los hombres por categoría de funciones

Alta Gerencia	77,4%
Gerencia	84,3%
Jefatura	94,0%
Operario	N/D*
Fuerza de Venta	99,1%
Administrativo	89,2%
Auxiliar	N/D*
Otros profesionales	89,5%
Otros técnicos	86,1%

* N/D (No data) comprende categorías de funciones que no aplican en la estructura de cargo de Itaú Chile.

Desde abril del 2021, tenemos el compromiso de contar con al menos una mujer en cada terna final de los procesos de selección para la plana ejecutiva, así como también una mujer evaluadora.

En 2023, tuvimos al menos una mujer en el 74% de los procesos de selección para plana ejecutiva.

De ellas, el 44% fueron contratadas y, además, 3 mujeres fueron promovidas a una posición de plana ejecutiva.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Espacios seguros y libres de acoso

NCG 461 5.5 i, ii

Nuestro Código de Ética y Conducta cubre temáticas de acoso laboral y sexual, y contamos con una Guía de Orientación sobre Acoso y discriminación en las Relaciones Laborales. Adicionalmente, nuestros canales de denuncia son públicos y están disponibles permanentemente para abordar denuncias de colaboradores y otros grupos de interés.

En 2023 no se realizaron capacitaciones específicas de acoso laboral y sexual, no obstante, en 2024 trabajaremos en un programa de capacitaciones de ética, denuncias y conflictos de interés que considerarán el acoso laboral y sexual en sus contenidos, así como las regulaciones recientes concernientes a temas laborales. Los módulos luego serán alojados en la plataforma *online* de capacitación interna del banco: lox Chile.

Respecto a la difusión de los canales de denuncias se cuenta con entrenamientos específicos a las áreas de riesgo, capacitación anual a todos los colaboradores, comunicados y videos a la organización para promover las buenas prácticas y comunicar o denunciar transgresiones.

NCG 461 5.5 iii, iv, v y vi

Durante el año, en Itaú Chile tuvimos 0 denuncias de acoso laboral y 2 denuncias de acoso sexual correspondiente

al mes de diciembre. Ambas fueron presentadas a Itaú y, como parte del conducto regular, el banco las presentó a la Dirección del Trabajo, organismo fiscalizador dependiente del Estado de Chile.

Conciliación

NCG 461 5.7 i, ii, iii

Si bien no contamos con una política específica al respecto, en Itaú Chile, promovemos la conciliación de la vida personal y laboral de nuestros itubers, especialmente padres y madres a través de las siguientes iniciativas.

- Salida anticipada: una hora de salida anticipada desde la semana 30 de gestación.
- Retorno paulatino: para las ituber que se reintegren inmediatamente después del término de su postnatal la salida es anticipada a las 14 horas la primera semana y a las 16 horas durante las tres semanas siguientes al regreso del postnatal. No es adicional al permiso de alimentación.

A partir de 2024, beneficiaremos con cinco días hábiles adicionales a lo legal a los hombres que sean padres, además con programa "Tu Tiempo" brindamos cuatro días o 32 horas extra que también pueden utilizar en esta etapa.

Permiso post natal paternal de 5 días - Masculino	Personas con derecho a permiso			Personas que hicieron uso del permiso			Porcentaje que hizo uso del permiso			Promedio de días		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Alta gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0	0	0
Gerencia	3	0	3	2	0	2	2,9	0	2,9	5	0	5
Jefatura	9	0	9	7	0	7	10,1	0	10,1	5	0	5
Operario	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Fuerza de venta	3	0	3	3	0	3	4,3	0	4,3	6	0	6
Administrativo	7	0	7	7	0	7	10,1	0	10,1	5	0	5
Auxiliar	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Otros Profesionales	42	0	42	30	0	30	43,5	0	43,5	5	0	5
Otros Técnicos	5	0	5	5	0	5	7,2	0	7,2	6	0	6
	69	0	69	54	0	54	78,3	0	78,3	5	0	5

Permiso Postnatal - Femenino Permiso parental de 6 semanas (o menos) - Masculino	Personas con derecho a permiso			Personas que hicieron uso del permiso			Porcentaje que hizo uso del permiso			Promedio de días		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Alta gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	3	3	6	0	3	3	0	1,5	1,5	0	132	132
Jefatura	9	8	17	0	8	8	0	4,1	4,1	0	152	152
Operario	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Fuerza de venta	3	5	8	0	5	5	0	2,6	2,6	0	158	158
Administrativo	7	33	40	0	33	33	0	16,9	16,9	0	134	134
Auxiliar	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Otros Profesionales	42	61	103	0	61	61	0	31,3	31,3	0	143	143
Otros Técnicos	5	16	21	0	16	16	0	8,2	8,2	0	147	147
	69	126	195	0	126	126	0	64,6	64,6	0	144	144

- 1 Bienvenidos
- 2 Perfil
- 3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios
- 4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
- 5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
- 6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva**
- 7 Lograr un impacto positivo en la sociedad
- 8 Anexos
- 9 Estados financieros



6.1.4 RELACIONES LABORALES

NCG 461 8.1 b i y b ii / GRI 2-30

En Itaú Chile valoramos el diálogo y mantenemos una relación basada en el respeto mutuo con las organizaciones sindicales. Actualmente contamos con cinco sindicatos y el 94% de nuestros colaboradores están cubiertos por convenios colectivos.

En 2023 Banco Itaú Chile, renovó sus convenios colectivos con los sindicatos que representan a los trabajadores del banco y con los sindicatos que representan a las filiales del banco en Chile. Ello fue posible a través de un esfuerzo mancomunado y colaborativo de todos los involucrados, lo que permitió que estos 5 procesos de negociación se realizaran en el marco de negociaciones colectivas anticipadas.

En Itaú, contamos además con procedimientos específicos para prevenir y detectar incumplimientos regulatorios relacionados a los derechos de los trabajadores. Los aludidos procedimientos están regulados en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el Código de Ética y Conducta, así como en nuestras las Políticas Corporativas.

En 2023, se cursaron 48 sanciones por parte de la Dirección del Trabajo las que al cierre de este informe representaron \$28 millones en sanciones monetarias. El banco no ha sido objeto de acciones de tutela laboral.

61,4%

de trabajadores sindicalizados

24

dirigentes sindicales

5

Sindicatos

94%

de trabajadores cubiertos por convenios colectivos

Modelo de compensaciones

NCG 461 5.4.2 / GRI 2-20, 202-1

Nuestro propósito es estimular el poder de transformación de las personas, por lo que es fundamental desarrollar el talento de los colaboradores e incentivarlos a dar su mejor versión y así impactar positivamente en el cumplimiento de las metas del negocio. Como consecuencia de lo anterior, la gestión de personas, en particular los aspectos relativos a las compensaciones representan un proceso clave para la atracción y retención de nuestros colaboradores.

El esquema de compensaciones diseñado por el banco está basado en estudios de mercado especializados. Estos se actualizan de manera anual, con distintas consultoras, según el segmento, que nos permiten contar con un modelo de compensaciones competitivo. Con el análisis de las diversas encuestas de mercado, y la definición estratégica de nuestro posicionamiento en los distintos segmentos, se construyen las escalas salariales. El modelo es revisado anualmente y es aprobado por la administración.

Esta forma de operar se realiza tanto en el banco como para las filiales y unidades internacionales. El esquema de remuneración de nuestros colaboradores se compone de una parte fija y otra variable, esta última está relacionada a los cumplimientos de objetivos del banco.

Valoramos el mérito, por ello trabajamos con escalas y bandas salariales que nos permiten entregar oportunidades equitativas y competitivas con el mercado. Para la elaboración de las escalas nos apoyamos con consultoras externas e independientes que son especialistas en materia de estudios de compensaciones de mercado. Las personas son compensadas según niveles de responsabilidad similar, siendo la meritocracia lo que prevalece en cada evaluación.

Salario categoría inicial Itaú (\$)

	2023	2022	2021
Mujeres	875.227	835.080	736.897
Hombres	875.227	835.080	736.897

*Ninguno de nuestros colaboradores gana el salario mínimo.

Principales materias abordadas en las capacitaciones

Academia de arquitectura	Entrenamiento en agilidad CoE
	Jornadas de arquitectura 2023
	Jornadas de arquitectura Sesión 1: arquitectura de soluciones
	Jornadas de arquitectura Sesión 2: arquitectura de datos
Academia de datos	Jornadas de arquitectura Sesión 3: arquitectura de infraestructura y seguridad
	Cápsulas educativas
	Data Driven
Coaching comercial	Fundamentos del dato
	People Analytics
Cultura	Proyecto coaching comercial agentes
	Proyecto coaching comercial ejecutivos
	Cultura itubers
	Diversidad
	iElla
Necesidad de línea	Pausas activas
	Workshop
	Malla inversiones
Principalidad	Malla inversiones PI
	Malla Principalidad FFVV
	Malla Principalidad PF
Gestión del talento	Malla Principalidad PJ
	Progama desempeño destacados (L-Superior)
Normativas y Políticas	Mentoring
	Acreditación simplificada
	Certificación 412
	Reanimación y uso desfibriladores
	AML
	Ciberseguridad

6.2 Nuestra oferta de desarrollo

6.2.1 FORMACIÓN Y DESARROLLO DE CAPACIDADES

NCG 461 5.8 i, ii, iii, iv, v

En Itaú Chile hemos desarrollado un modelo de aprendizaje flexible que se adapta a las necesidades de nuestros itubers. Este ecosistema de aprendizaje tiene un enfoque que busca poner en práctica lo aprendido, entregando conocimientos y espacios de diálogo y experimentación.

Contamos con una malla de capacitaciones que abordan temas normativos, de digitalización y otros cursos de libre elección enfocados en el autoaprendizaje, abiertos para toda nuestra dotación. Cerramos el 2023 con 191.220 horas de formación y 4.594 personas capacitadas, correspondiente al 99% de nuestra dotación.

En 2023, destinamos \$2.391 millones a capacitación.

En 2023, destinamos \$2.391.000.000 a capacitación, lo que representó un 0,16% de los ingresos de Itaú Chile en el mismo período. Este monto se distribuyó en los cursos para la plana ejecutiva, capacitaciones a las líneas de negocio, co-financiamiento de estudios para trabajadores, uso de plataformas digitales de formación, aporte al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), entre otros.



Promedio anual de horas de capacitación por sexo y categoría de funciones

Requerimiento	Alta gerencia		Gerencia		Jefatura		Venta		Administrativos		Profesionales		Otros técnicos		Total	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
N° total de horas de formación proporcionadas a los empleados	12	147	3.001	5.749	15.357	16.496	2.111	961	18.441	12.213	54.130	49.876	8.589	4123	101.641	89.656
N° total de empleados	1	10	62	133	254	303	165	64	453	344	1.092	1.199	343	171	2.370	2.224
Promedio horas de formación por empleado	12	15	48	43	60	54	13	15	41	36	50	42	25	24	43	40

- 1 Bienvenidos
- 2 Perfil
- 3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios
- 4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
- 5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
- 6 **Fomentar una cultura diversa e inclusiva**
- 7 Lograr un impacto positivo en la sociedad
- 8 Anexos
- 9 Estados financieros



Capacitaciones flexibles

- Entregamos 1.500 licencias UdeMY para la formación online según los intereses particulares de los itubers.
- Disponibilizamos VOXY, plataforma que permite tomar clases online, para que el 100% de los itubers pueda aprender inglés.
- lox Chile: plataforma virtual de aprendizaje que pone a disposición de todos nuestros colaboradores contenidos en materias vinculadas con la gestión de nuestro negocio, liderazgo, transformación digital, ofimática y calidad de vida para nuestros itubers.

Programa de liderazgo

Con el objetivo de potenciar el desarrollo y facilitar la gestión efectiva de equipos, implementamos programas de formación dirigido a los diferentes líderes del banco, abordando gerentes, subgerentes y jefaturas.

Uno de estos Programas fue “Mentoring”, cuyo objetivo fue desarrollar competencias y entregar conocimiento al “mentee” en base a la experiencia de los líderes que se desempeñaron como mentores en Itaú.

Contamos con 45 líderes que cumplieron su rol de mentor y 64 mentees, obteniendo un eNPS de 87% del programa.

También nos desafiamos a crear el programa “La Cultura la Lideras Tú”. Aplicamos una assessment e invitamos a los líderes a conversar acerca de las prácticas concretas que movilizan nuestra cultura y los desafíos futuros del banco, entre otros temas. En los distintos encuentros contamos con la participación de destacados líderes influencers, quienes facilitaron la instancia compartiendo su experiencia e incentivando la participación. 705 líderes fueron considerados en este programa, con un de 82% de participación y 85% en eNPS.

6.2.2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

GRI 404-3

Nuestro ciclo de desempeño evalúa a todos nuestros colaboradores tanto en desafíos como en comportamientos, es decir el qué y el cómo, con foco en identificar sus oportunidades de mejora y potenciar su evolución. Adicionalmente tenemos un modelo diferenciado para nuestros gerentes corporativos y gerentes de Área. Los resultados nos permiten desarrollar la Planificación Estratégica de Personas (PEP), con el que generamos acciones de reconocimiento, desarrollo, retención y planificación de carrera.



Empleados evaluados en su desempeño	Hombres		Mujeres	
	N°	%	N°	%
Gerentes	45	96%	9	100%
Subgerentes	63	98%	50	93%
Jefes	293	98%	238	95%
Profesionales	1.149	96%	1.000	91%
Administrativos	310	90%	310	78%
Técnicos	217	91%	419	82%
Total	2.077	94,78%	2.026	90,97%



Programa de reconocimiento

En banco Itaú reconocemos a los itubers que promueven nuestros valores y generan un impacto positivo. Contamos con dos herramientas principales de reconocimiento:

Reconoce

Mención solicitada por las jefaturas para personas que evidencian los valores de Itaú en su trabajo.

Cada reconocido recibe 14.500 puntos canjeables en la tienda interna.

Feedback continuo

Plataforma virtual de retroalimentación cotidiana, que permite que cualquier colaborador entregue retroalimentación a otro, sin esperar los ciclos oficiales, independiente de su cargo o área de trabajo.

Movilidad interna

En 2023, más de 450 itubers tuvieron oportunidades de movilidad interna, cubriendo el 47% de las vacantes disponibles. El 10,6% fueron promovidos.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 **Fomentar una cultura diversa e inclusiva**

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



6.2.3 CLIMA LABORAL

Un clima laboral que genere espacios de trabajo seguros y de confianza es clave para construir el banco del futuro. Cultivamos el bienestar a través de una cultura con valores sólidos y una oferta de beneficios atractiva. Además, medimos permanentemente el clima laboral a fin de mejorar constantemente.

A través de la encuesta “iTú hablas”, medimos el clima laboral tres veces al año, alineados al cronograma de mediciones a nivel regional de Itaú, lo que nos permite contar con información recurrente para aplicar acciones ágiles de mejora.

Además, dentro de la medición de “iTú Hablas”, complementando el indicador de eNPS, en Julio medimos Adherencia Cultural obteniendo un resultado de 95% en evaluación preferente y en Noviembre medimos Pulso, donde obtuvimos un resultado de 91% de evaluación preferente abordando las dimensiones: Equipo, Liderazgo, Meritocracia y Desarrollo de Carrera, Sentido Humano y Políticas y Procesos.

Avances en Employee NPS de los últimos 3 años.

Promedio eNPS

2021

55%

2022

72%

2023

75%



Reconocimiento

Great Place to Work

La certificación de Great Place to Work® es un reconocimiento a las organizaciones que construyen lugares de trabajo de vanguardia, seguros, donde prima la confianza y el orgullo de pertenecer, generando una experiencia positiva a sus colaboradores. La metodología de evaluación considera las dimensiones de credibilidad, imparcialidad, respeto, camaradería y orgullo.

Durante el 2023 obtuvimos el noveno lugar en el ranking GPTW 2022. Adicionalmente, el 2023 obtuvimos nuevamente la certificación como mejor lugar para trabajar. También fuimos reconocidos con el 6° lugar en el ranking GPTW Mujeres, que evalúa las políticas y prácticas organizacionales que promueven la equidad en los lugares de trabajo, el clima laboral, las oportunidades de desarrollo y crecimiento, y la equidad en las remuneraciones.

Great
Place
To
Work

6.3 Salud y bienestar

Nuestro principal activo es el talento de las personas que día a día mueven a Itaú en Chile, Colombia, Perú y Panamá. Buscamos impulsar la transformación avanzando juntos, procurando un entorno laboral acogedor, seguro y que ponga al centro el bienestar de los colaboradores y de sus familias, con especial preocupación por la salud mental de nuestros itubers.

6.3.1 SALUD Y SEGURIDAD

NGC 461 5.6 i, ii, iii, iv, v, vi / GRI 403-2 403-3 403-4 403-5 403-6 403-7 403-8

Gestionamos la salud, bienestar y seguridad desde un enfoque preventivo, un fomento de la cultura de cuidado y un ecosistema de beneficios que procuran la conciliación trabajo-familia.

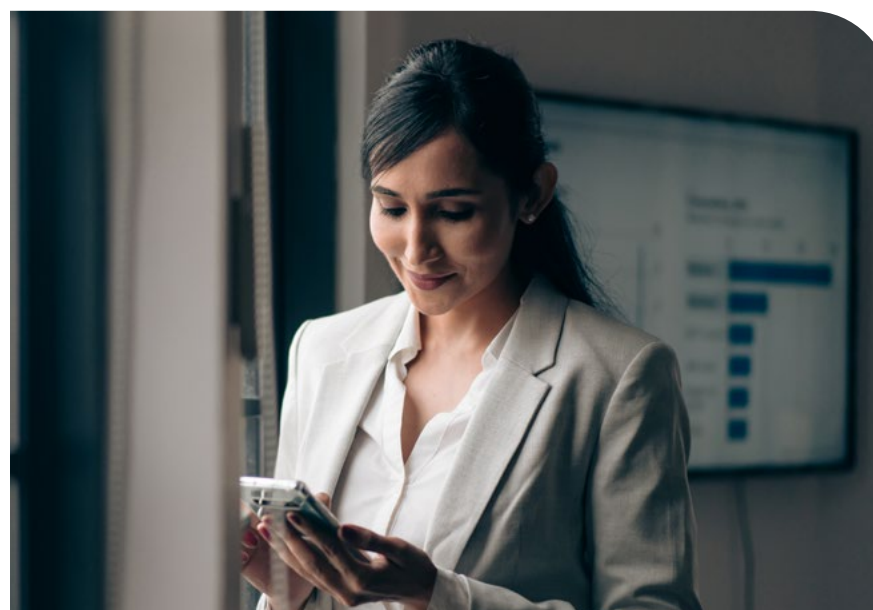
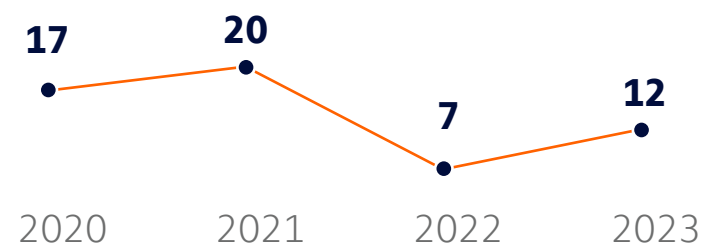
Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

En línea con nuestra [Política de Seguridad y Salud Ocupacional](#), nuestro SST integra elementos de la Norma ISO 45.001 y es liderado por el área de beneficios y prevención de riesgos, que vela por el cumplimiento del programa, entregando lineamientos y fomentando una cultura de seguridad en todo el Banco. El SGSSO (Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional) cubre al 100% de los colaboradores de Itaú Chile, incluyendo trabajadores propios y contratistas.

Monitoreamos los indicadores relacionados con salud y seguridad, realizando visitas a todas nuestras sucursales para identificar riesgos y planificar su mitigación, además de actualizar los planes de emergencia y evacuación en caso de contingencias o desastres naturales, de acuerdo a la ubicación geográfica de nuestros centros de trabajo y protocolos de salud ocupacional definidos por la autorizada sanitaria, lo que le permite a cada jefatura implementar estos lineamientos en conjunto con Mutual de Seguridad.

En 2023, tuvimos 12 accidentes laborales con tiempo perdido, y dos casos de enfermedades laborales; luego de cada accidente, iniciamos una investigación para analizar sus causas y poder prevenirlos y abordarlos de mejor manera.

Número de accidentes laborales por año



Más información relativa a los siguientes temas (indicadores GRI y NCG 461) en Anexos:

- Las metas.
- Los indicadores de las tasas de accidentabilidad por cada 100 trabajadores.
- La tasa de fatalidad cada cien mil trabajadores.
- La tasa de enfermedades profesionales por cada cien trabajadores.
- El promedio de días perdidos por accidente durante el año.

Servicios de salud en el trabajo

Contamos con tres salas de primeros auxilios, ubicadas en Santiago Centro, Las Condes y Concepción, para poder realizar procedimientos de baja complejidad y entregar atención primaria a nuestros colaboradores. En el caso de ocurrencia de eventos más graves, derivamos el caso a los centros asistenciales de Mutual de Seguridad, o bien coordinamos el traslado hacia otros centros hospitalarios.

En 2023 iniciamos un servicio de Clínica Virtual que entrega atención de telemedicina general las 24 horas del día, los 7 días a la semana a nuestros colaboradores y a sus familias.

Participación de colaboradores

El 100% de nuestros colaboradores se encuentran adheridos al seguro obligatorio de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales indicado en la Ley N°16.744. En cada centro de trabajo con más de 25 colaboradores, contamos con Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de 12 integrantes, seis de ellos representantes de los trabajadores, quienes se reúnen mensualmente para vigilar el cumplimiento, de las medidas de prevención, higiene, seguridad y salud ocupacional para el cuidado de los trabajadores.

Las organizaciones sindicales también pueden identificar y levantar temáticas relacionadas a la seguridad y salud en el trabajo, lo que nos permite contar con un constante monitoreo de este aspecto laboral de nuestros colaboradores.

Capacitaciones y autocuidado

En 2023 continuamos sumando sucursales al nuevo Sistema de Gestión en

Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Para ello, realizamos 123 capacitaciones que formaron a 123 responsables, logrando sumar al 100% de las 123 sucursales adscritas al nuevo sistema y en total participaron más de 7000 trabajadores en las diferentes capacitaciones de Prevención de Riesgos

Los principales temas de capacitación tuvieron relación con riesgos laborales, formación a Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), Riesgos Psicosociales, emergencias y evacuación.

Se busca entregar conocimientos e instrucciones al trabajador para que ejecute su labor en forma segura, eficiente y correcta informando los principales riesgos laborales y sus medidas de mitigación, así como también dar a conocer los protocolos de actuación frente a emergencia y evacuación, formación de comités paritarios (CPHS) y Prevención de Riesgos Psicosociales. Los cursos impartidos en 2023 fueron los siguientes:

- Obligación de informar los riesgos laborales (ODI).
- Reanimación Cardiopulmonar y uso del Desfibrilador (DEA).
- Uso y Manejo de Extintores.
- Teletrabajo.
- Simulacros de evacuación.
- Capacitación en riesgos psicosociales (abordaje de clientes y manejo de emociones).

Además, desde Itaú Chile incentivamos una cultura del autocuidado entre nuestros colaboradores, poniendo a su disposición herramientas para detección temprana de riesgos psicológicos, nutricionales y psicosociales, promoviendo el uso del “medio día de permiso” para exámenes médicos preventivos.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 **Fomentar una cultura diversa e inclusiva**

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros








6.3.2 BENEFICIOS Y CALIDAD DE VIDA

NCG 461 5.8 vi,vii

Nuestro programa de Calidad de Vida, la flexibilidad y nuestros beneficios están disponibles para todos nuestros itubers, las asignaciones y algunos beneficios específicos son parte de nuestros convenios colectivos, por lo que se les entregan a los socios y adherentes respectivamente, al cierre del 2023, el 100% de nuestros colaboradores contaban con acceso al pago de alguna asignación por cumplir con estas condiciones.

Principales Beneficios para colaboradores y sus familias

	Asignaciones	<p>Queremos estar presentes en los momentos más importantes de la vida de cada uno de nuestros itubers. Por esta razón, entregamos asignaciones asociadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nacimiento / adopción: 146 beneficiados. • Matrimonio o Acuerdo de Unión Civil: 108 beneficiados. • Fallecimiento padre, madre, hijos (as) y cónyuge o conviviente civil: 89 beneficiados. • Vacaciones: 3.882 bonos entregados.
	Apoyo educación	<ul style="list-style-type: none"> • Sala cuna y cuidadora para hijos (as) de colaboradoras menores a dos años: 222 beneficiadas. • Ayuda de jardín infantil para hijos (as) entre 2 y 5 años de colaboradoras: 192 beneficiadas. • 1.973 colaboradores beneficiados con la asignación anual de matrícula, correspondientes a 2.920 hijos(as).
	Aguinaldos	<ul style="list-style-type: none"> • Entregamos 8.978 aguinaldos: 4.655 en Fiestas Patrias y 4.323 en Navidad.
	Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro colectivo con Vida Security con coberturas: Contamos con los siguientes seguros de apoyo. • Seguro de vida e invalidez 100% financiado para nuestros colaboradores con un piso de UF 1.000: 4.286 asegurados • Seguro salud – Cofinanciamiento del 80% por parte del Banco, 4218 asegurados • Seguro catastrófico – Cofinanciamiento del 80% por parte del Banco, 4186 asegurados • Seguro dental – Cofinanciamiento del 80% por parte del Banco, 4218 asegurados • Seguro COVID-19: 4192 colaboradores cubiertos con el seguro.
	Permisos	<ul style="list-style-type: none"> • Tarde libre el día del cumpleaños: 1.147 colaboradores utilizaron su beneficio. • Enfermedad grave o intervención quirúrgica de hijo (a), cónyuge o conviviente civil: 98 colaboradores beneficiados. • Nacimiento o adopción: 41 colaboradores beneficiados. • Matrimonio o Acuerdo de Unión Civil: 57 colaboradores beneficiados. • Cambio de casa: 260 colaboradores beneficiados. • Fallecimiento familiar: 74 colaboradores beneficiados. • Examen médico preventivo: 222 colaboradores beneficiados. • Examen de grado: 14 colaboradores beneficiados.

1	Bienvenidos
2	Perfil
3	Gobernanza ética en las relaciones y los negocios
4	Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
5	Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
6	Fomentar una cultura diversa e inclusiva
7	Lograr un impacto positivo en la sociedad
8	Anexos
9	Estados financieros



	Ayuda para colegio especial o diferencial	<p>Brindamos un apoyo económico a nuestros colaboradores con hijos (as) en situación de discapacidad durante los meses que asistan a institución con programa de integración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda colegio especial: 49 colaboradores beneficiados.
	Para compartir en familia	<ul style="list-style-type: none"> • Mini itubers en Acción Verano / Invierno: actividades presenciales entretenidas y recreativas para hijas e hijos de colaboradores del banco en Santiago, V región y Concepción. Dentro de las actividades: jornadas día completo Kidzania, visitas a la granja educativa y día de piscina en club de campo con actividades deportivas, juegos de agua y talleres de ciencia loca y ecológico. 729 hijas e hijos participantes. • Permiso especial para apoyar a las colaboradoras durante su embarazo y en los primeros meses de su bebé promoviendo la conciliación de la vida personal y laboral. Salida anticipada prenatal: una hora de salida anticipada desde la semana 30 de gestación y Regreso paulatino post natal: salida anticipada de la colaboradora a las 14:00 horas durante la primera semana y a las 16:00 horas las cuatro semanas siguientes. 19 colaboradoras solicitaron este permiso en 2023.
	Licencia médica	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgamos un anticipo de subsidio por incapacidad laboral de hasta 90 días, según el convenio colectivo. Además, pagamos los tres primeros días de licencia médica cuando ésta es menor a diez días. En 2023 1.281 de nuestros colaboradores fue beneficiado con el pago de los tres primeros días de licencias médicas, mientras que 1.405 recibió anticipo del subsidio de licencia médica.
	Para estudiar y disfrutar del tiempo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentamos la flexibilidad en el uso del tiempo con el programa Tu tiempo: durante el 2023, 4.760 itubers disfrutaron de más de 82.900 horas libres a través de este programa. • Tu Tiempo: para colaboradores con jornada de 40 horas tuvieron 4 días o 32 horas libres. Nuevos ingresos contar del 1 de julio, tuvieron 3 días ó 24 horas libres. Aquellos colaboradores con jornada laboral de 24 horas contaron con 20 horas libres y los nuevos ingresos a contar del 1 de julio tuvieron 16 horas libres. • Jornada flexible: reducción de la jornada laboral a 40 horas semanales.
	Convenios	<ul style="list-style-type: none"> • Contamos con convenios y descuentos asociados a salud y bienestar entregados a través de nuestros socios estratégicos, con la Fundación Arturo López Pérez (FALP), Isapres, Caja de Compensación Los Andes, Club Viva de Security y Club Descuentos Mutual.
	Otros beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Giftcard Navidad: para hijos(as) de colaboradores de hasta 12 años. En 2023 beneficiamos a 1.613 itubers, correspondientes a 2.256 hijos(as). • Porque sabemos lo importante que es para muchas colaboradoras la lactancia materna, las apoyamos en ese proceso tan valioso disponibilizando nuestra sala de lactancia en el edificio Nueva Las Condes. 11 colaboradoras utilizaron este espacio. • ItúEmprendimiento Mujer es un programa que potencia las habilidades y competencias de las mujeres emprendedoras familiares de colaboradores del banco a través de talleres en vivo, una plataforma online de aprendizaje y sesiones de coaching. Apoyamos la sostenibilidad económica de las familias de nuestros colaboradores. Se inscribieron 104 participantes.

Programas de calidad de vida

GRI 2-25

Durante 2023 avanzamos en ampliar y profundizar nuestra oferta de programas de calidad de vida enfocados en la necesidad de nuestros itubers y sus familias.

Encuentros de concientización del cáncer

Entregamos más de **500**

Dispositivos Palpa a nuestras colaboradoras

Profundizamos en la concientización del cáncer de próstata, realizando webinars y jornadas de testeo de antígenos

Participaron más de **60 personas**

Masajes

Masajes en nuestros edificios corporativos y en las principales sucursales del Banco a lo largo del país.

Más de **2.100 atenciones** Durante 2023

Itaú Pausas

Durante el segundo semestre de 2023 logramos llevar este programa de pausas saludables en formato presencial a todas nuestras sucursales

Participación de más **4.500 itubers**

Betterfly

Este año sumamos a nuestra oferta de valor esta aplicación que incentiva hábitos saludables y registra la actividad física de nuestros itubers, generando dinero virtual que permite convertir estas acciones positivas en donaciones.

Más de **1.100 personas** han descargado la App.

Telemedicina

con esta nueva iniciativa logramos

Más de **400 atenciones** para nuestros itubers durante el año.

Te Orienta

Programa es un servicio de apoyo y orientación psicológica, social, nutricional y legal, de carácter confidencial y sin costo, a cargo de profesionales especializados en cada tema. Está dirigido a nuestros itubers y a sus cónyuges, parejas, hijos y padres

Más de **1.300 orientaciones** Durante 2023

Talleres deportivos

Más de **530 inscritos** en nuestros talleres de zumba y yoga.



Impacto positivo en la sociedad

Capítulo 07

- 7.1 EDUCACIÓN FINANCIERA
- 7.2 FUNDACIÓN ITAÚ

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 **Lograr un impacto positivo en la sociedad**

8 Anexos

9 Estados financieros



7.1 Educación financiera

SASB FN-CB- 240a.4

En Itaú Chile buscamos llegar a más personas y facilitar el acceso a nuestro contenido, poniendo a disposición de nuestros clientes y de las personas que acceden de forma gratuita a nuestras plataformas y redes sociales, diversas iniciativas de educación financiera.

Itaú Inversiones

Cuenta en instagram con contenido informativo de educación financiera, pero con toques de humor para hacerlo cercano y cotidiano a situaciones reales de nuestra audiencia. A través de reels que aparecen una o dos veces por semana con personas famosas y emprendedores de las redes sociales, se enseña a cómo empezar a invertir, tips de ahorro, entre otros.

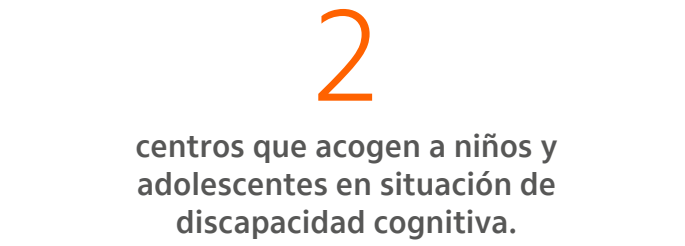
ItúEmprendimiento Mujer

Iniciativa diseñada para empoderar a las mujeres emprendedoras y marcar un impacto en la sociedad. Abordamos los desafíos que enfrentan las mujeres en el ámbito empresarial, a través de un programa gratuito dirigido a familiares de itubers que buscan fortalecer sus conocimientos financieros, habilidades de gestión y competencias emprendedoras. Esta dura ocho semanas de clases sincrónicas y asincrónicas. Durante 2023 participaron 104 mujeres.

Educación Financiera Colegio Alonso Ercilla San Felipe

Una vez al año realizamos una charla de educación financiera en el Colegio Alonso de Ercilla, revisando temas como la importancia de la planificación, la importancia del crédito y temas básicos de inversión y ahorro. En 2023 participaron 100 estudiantes.

Actualmente, Fundación Itaú a través del Programa Leamos Juntos mantiene convenios de colaboración con 25 centros educativos en 17 comunas del país:



7.2 Fundación Itaú

GRI 413-1 *

Somos una compañía conectada con el desarrollo de nuestro entorno y buscamos generar impacto positivo en la sociedad, a través de la promoción y apoyo de causas que estimulan el poder de transformación de las personas.

Para focalizar nuestros esfuerzos, desde Fundación Itaú hemos definido dos ejes centrales de trabajo: apoyo a la educación y fomento de la empleabilidad.

* Contamos con programas de apoyo a las comunidades vulnerables en la Región de Valparaíso y Región Metropolitana, que juntas comprenden el 52% de la Población Nacional. Respecto a las regiones, tenemos programas en el 13% de las regiones donde estamos presentes.



Misión



Promover iniciativas sustentables de alto impacto en educación y desarrollo social para contribuir a crear una sociedad más equitativa y diversa.

Visión



Somos una institución comprometida que trabaja por el desarrollo e integración de los grupos más vulnerables de nuestra sociedad.



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 **Lograr un impacto positivo en la sociedad**

8 Anexos

9 Estados financieros

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 **Lograr un impacto positivo en la sociedad**

8 Anexos

9 Estados financieros



7.2.1 PROGRAMA DE FOMENTO LECTOR “LEAMOS JUNTOS”

Apoyamos el desarrollo cognitivo y emocional en la primera infancia (niños entre tres y siete años) y acompañamos a los adultos mayores en situación de vulnerabilidad en el entrenamiento de habilidades y fomento lector.

Nuestros itubers visitan jardines infantiles, escuelas básicas, centros educativos para niños con discapacidad y establecimientos de larga estadía para adultos mayores (ELEAM), para realizar juegos y sesiones de cuentacuentos. Mediante la lectura dramatizada en voz alta, logramos efectos positivos en el desarrollo del lenguaje, la comprensión lectora y la capacidad expresiva de niños y ancianos, así como también fomentamos el hábito lector.

Las visitas de nuestros colaboradores son de carácter voluntario y se realizan en horario laboral. Quienes participan son capacitados previamente y reciben un ser de libros para el desarrollo de la actividad.

Este año, se realizaron seis sesiones de capacitación, cinco a voluntarios del programa para abordar distintas técnicas de mediación lectora y una a educadoras de jardines infantiles y escuelas de la Región Metropolitana.

En este último caso, se abordó la metodología de Lectura Dialógica con una académica de la Universidad Del

Desarrollo. El objetivo de esta acción es avanzar en la instalación de nuevos conocimientos en el aula, apoyando así la educación de los menores.

En 2023 las acciones de Leamos Juntos se expandieron a las ciudades de Temuco, Concepción, Curicó y San Antonio, lo que permitió aumentar de 17 a 25 los centros que participan del programa en 17 comunas del país. A su vez, el cuerpo de voluntarios ascendió a 330 colaboradores, de los cuales 167 participaron en al menos una acción durante el año. El aumento de voluntarios fue incentivado por la creación de la figura del Líder FIC que invita a los colaboradores voluntarios a ser responsables de conducir una visita de mediación lectora organizada por la Fundación, guiando a sus compañeros durante las actividades. Actualmente, hay 21 líderes FIC en Santiago y regiones.

La creación de la figura del Líder FIC fue una innovación este año, lo que también impactó en las cifras de Leamos Juntos.

Esta nueva modalidad de participación implica que colaboradores voluntarios son responsables de conducir una visita de mediación lectora organizada por la Fundación, guiando a sus compañeros durante las actividades. Actualmente, hay 21 líderes FIC en Santiago y regiones.

También se avanzó en el apadrinamiento de 11 establecimientos que fueron

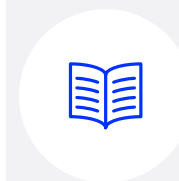
visitados al menos tres veces en el año por el mismo equipo de voluntarios, encabezado por un Líder FIC.

Además, anualmente donamos textos literarios para acercar los libros a niños y personas mayores a la lectura, y a partir de 2023 incorporamos a las educadoras de párvulos de los jardines apadrinados, a las capacitaciones de lectura compartida para pre-lectores.



Lee para un niño

Fomentar la lectura en niños de 3 a 7 años de jardines infantiles de comunas más vulnerables.



Nunca es tarde para leer

Acciones de lectura y acompañamiento orientadas a personas mayores que se encuentran en residencias de larga estadía (ELEAM).



Lee y construye

Actividades en las que, junto con la lectura, los voluntarios realizan obras de mejora en los jardines infantiles. Este año se implementaron huertas en cinco establecimientos educacionales.

En 2023,

Implementamos dos campañas internas para contribuir con el retorno a clases y la celebración de Navidad.

Marzo: Retorno a clases.

1.048

útiles escolares recolectados



330

de nuestros colaboradores inscritos como voluntarios

167

voluntarios participantes en alguna actividad

1.705

horas donadas

Diciembre: Navidad.

600

juguetes se reunieron y fueron entregados en entretenidas jornadas de cuentacuentos

68

acciones de mediación lectora

101

personas participaron en las capacitaciones

2.875

personas beneficiadas (niños, niñas y personas mayores)



itaú

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 **Lograr un impacto positivo en la sociedad**

8 Anexos

9 Estados financieros

7.2.2 PROGRAMA DE FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD “EXPERIENCIA EMPRESA”.

Buscamos acercar a los alumnos de Enseñanza Media Técnico-profesional de las especialidades de Contabilidad y Administración de Empresas, a la realidad y desafíos del mundo laboral.

A partir de diversas actividades entregamos conocimiento técnico, procuramos desarrollar habilidades socio laborales y potenciar la vinculación de los establecimientos educacionales con los sectores productivos. El programa finaliza con una oferta de cupos para hacer la práctica profesional en Banco Itaú.

Este programa también se realiza a través del voluntariado corporativo. Nuestros colaboradores son los encargados de complementar la formación curricular de los jóvenes por medio de exposiciones formativas, orientándolos sobre el funcionamiento de una entidad bancaria durante las visitas que los alumnos realizan a sucursales de Itaú Chile, y realizando mentorías para los estudiantes que realizan su práctica laboral en el banco, incentivándolos a que continúen sus estudios de Educación Superior.



Colegios participantes en 2023

- Colegio Enrique Alvear, comuna de Cerro Navia.
- Colegio Padre Pedro Arrupe, comuna de Quilicura.
- Liceo Mariano Latorre, comuna de La Pintana.
- Liceo Matilde Brandau de Ross, comuna de Valparaíso.
- Liceo Comercial Luis Correa Prieto, comuna de Recoleta.
- Saint Trinity College, comuna de Lo Espejo.
- Liceo Comercial de Peñaflores, comuna de Peñaflores.

506

estudiantes de 3° y 4° medio, especialidades

- Administración de Empresas con mención en RRHH y Logística y Contabilidad.

78

personas participantes / 258 horas donadas

- 72 itubers / 167 horas donadas
- Cuatro Blisslab / 91 horas donadas
- Dos profesionales contratados.

66

actividades

- 38 Charlas formativas en colegios y jornada hotel.
- Conversatorio “Yo estoy en la Universidad”.
- 21 acciones en los 7 Conoce Itaú
- Seis en NLC (digitales, mesa dinero, charlas Ciberacoso)
- Una en Valparaíso.
- Siete talleres Habilidades para el futuro en colegios (Blisslab Consultores).

Prácticas profesionales período 2 al 27 enero 2023

- 18 cupos iniciales (3% del universo egresados).
- 6 colegios.
- 1.696 horas donadas.

- 1 Bienvenidos
- 2 Perfil
- 3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios
- 4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
- 5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
- 6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva
- 7 **Lograr un impacto positivo en la sociedad**
- 8 Anexos
- 9 Estados financieros



Entrega de computadores portátiles a practicantes destacados

Fundación Itaú distinguió a 13 egresados de las especialidades de Contabilidad y Administración de empresas que terminaron su práctica profesional en enero del 2023 y que decidieron continuar sus estudios en la Educación Superior.

Cada joven recibió una mochila y un notebook, herramienta imprescindible para enfrentar los distintos desafíos que implica una carrera profesional, visibilizando así el compromiso de la Fundación y de Banco Itaú con el proceso educativo completo de los alumnos que participan de Experiencia Empresa.

Los dispositivos móviles fueron reacondicionados por el equipo TI de Banco Itaú para entregarlos con la mejor tecnología posible y con las licencias Microsoft Office 365 personal y Window Home 64B all Leng transferibles y de manera perpetua.



Proyecto ERP en aula

Este 2023 Fundación Itaú gestionó con la Corporación Educacional SOFOFA, la incorporación de los centros educativos del programa Experiencia Empresa al proyecto “ERP en el Aula”, que tiene como objetivo entregar de manera gratuita los softwares de planificación de recursos empresariales

(ERP) Manager+ y de remuneraciones Rex+ de la empresa chilena Manager Software para que sean utilizados como recurso pedagógico en la sala de clases.

De esta manera, los estudiantes de Contabilidad y Administración de Empresas aprenden con Manager+ procesos transaccionales online de compras, ventas, inventario e información financiera contable, conocimiento clave para la gestión actual de empresas y con Rex+, soluciones para la gestión del talento humano, que permite administrar las remuneraciones, bonos, finiquitos, control de asistencia y ayuda a cumplir con la normativa vigente chilena.

Si quieres saber más acerca de nuestros resultados trimestrales y número de beneficiarios visita www.fundacionitau.cl



Monto total invertido
\$110.315.091
 en 2023

Programa “Experiencia Empresa”

506
beneficiados

51
estudiantes en práctica
(incluye ciclo 2022-2023 y 2023-2024)

Programa “Leamos Juntos”

2.875
niños, adolescentes y adultos mayores beneficiados

Anexos

Capítulo 08

- 8.1 HECHOS ESENCIALES 2023
- 8.2 CARTA DE VERIFICACIÓN
- 8.3 ÍNDICE GRI
- 8.4 ÍNDICE NCG 461
- 8.5 ÍNDICE SASB
- 8.6 ÍNDICE DE INDICADORES PROPIOS
- 8.7 ANEXOS DE INFORMACIÓN ADICIONAL
- 8.8 INFORME ANUAL DEL COMITÉ DE DIRECTORES
- 8.9 INFORME ANUAL DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

8.1 Hechos esenciales 2023

NGC 461 9 i

3 enero | **Colocación de títulos de deuda en el mercado local.** Mas detalles en el [enlace](#):

9 enero | **Colocación de títulos de deuda en el mercado local.** Mas detalles en el [enlace](#):

22 febrero | **Citación a Junta Ordinaria de Accionistas.** Mas detalles en el [enlace](#).

Informa como Hecho Esencial que en sesión ordinaria con fecha 22 de febrero de 2023, se acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas para el día 20 de abril de 2023, a fin de tratar las materias propias de su competencia.

2 marzo | **Anuncio de intención de Itaú Unibanco de lanzar oferta pública de acciones por acciones de Itaú Corpbanca.**

Informa como Hecho Esencial que el Banco tomó conocimiento de la intención de su accionista controlador, Itaú Unibanco Holding S.A. de realizar, directa o indirectamente a través de sus sociedades relacionadas, una oferta pública de adquisición de acciones voluntaria para adquirir hasta la totalidad de las

acciones del Banco que no sean de propiedad de Itaú Unibanco (la "OPA"). Más detalles en el [enlace](#)

27 marzo | **Colocación de títulos de deuda en el mercado local.**

Informa como Hecho Esencial que a Itaú Corpbanca efectuó una colocación de bonos en el mercado local, desmaterializados y al portador, con cargo a la Línea de Bonos inscrita en el Registro de Valores de la CMF, bajo el N° 3/2022. Más detalles en el [enlace](#)

28 marzo | **Aprobación de la CMF de Reforma de Estatutos y Elección de Directorio en la Próxima Junta Ordinaria de Accionistas:**

Se informa como Hecho Esencial que Por Resolución N°2.215, de fecha 28 de marzo de 2023, de la Comisión para el Mercado Financiero se aprobó la reforma de estatutos acordada en la Junta Extraordinaria de Accionistas del Banco de 19 de enero de 2023, por la que, entre otras materias, se acordó (i) disminuir el número de directores titulares de once a siete y el número de los directores suplentes de dos a uno, y (ii) disminuir el número de acciones

en que se divide el capital del Banco desde 973.517.871.202 a 216.347.305, sin modificar el monto del capital suscrito y pagado del Banco.

Atendida la referida aprobación de la disminución del número de directores del Banco, y conforme lo informado mediante Hecho Esencial de fecha 22 de febrero de 2022 --con ocasión de la citación a Junta Ordinaria de Accionistas del Banco (la "Junta") para el día 20 de abril de 2023, a las 10:00 horas--, se informa que en la Junta se tratarán las materias propias del conocimiento de la Junta Ordinaria de Accionistas, incluyendo la materia correspondiente a la elección del directorio del banco. Más detalles en el [enlace](#)

28 marzo | **Proposición Distribución de Dividendos.**

Se informa como Hecho Esencial que el directorio del banco confirmó su acuerdo de proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas, que se realizará el día 20 de abril de 2023, la distribución del 30% de las utilidades del ejercicio 2022, y que corresponde a la cantidad de \$130.123.237.338, como dividendo a

los accionistas, entre el total de las 973.517.871.202 acciones válidamente emitidas del Banco y que, por tanto, en caso de aprobarse en los términos indicados, correspondería distribuir un dividendo de \$0,1336629158920 por acción. Asimismo, se propondrá a la Junta que el 70% restante de las utilidades sean retenidas. Más detalles en el [enlace](#)

11 abril | **Colocación de títulos de deuda en el mercado local.**

Informa como Hecho Esencial que Itaú Corpbanca efectuó una colocación de bonos en el mercado local, desmaterializados y al portador, con cargo a la Línea de Bonos inscrita en el Registro de Valores de la CMF, bajo el N° 3/2022. Más detalles en el [enlace](#).

20 abril | **Acuerdos Junta Ordinaria de Accionistas 2023.**

Informa como Hecho Esencial que en Junta Ordinaria de Accionistas de Itaú Corpbanca se procedió a la renovación total del Directorio, resultandos electos los siguientes siete Directores Titulares y un Directore Suplente, conforme los

Estatutos de Itaú Corpbanca: Ricardo Villela Marino; Diego Fresco Gutiérrez; Matias Granata; Pedro Paulo Giubbina Lorenzini; Milton Maluhy Filho; Luis Octavio Bofill Genszch y Pedro Samhan Escandar. Directores Suplentes: Rogerio Carvalho Braga.

También se aprobó distribuir el 30% de las utilidades del ejercicio del año 2022, lo que corresponde a la cantidad de \$ 130.123.237.338, como dividendo a los accionistas, entre el total de las 973.517.871.202 acciones suscritas y pagadas del Banco y que, por tanto, corresponde a un dividendo de \$ 0,1336629158920 por acción. Asimismo, se aprobó por la Junta que el 70% restante de las utilidades sean retenidas. Más detalles en el [enlace](#).

25 mayo | **Precio a ser pagado como compensación de fracciones de acciones.**

Informa como Hecho Esencial la referencia a la reforma de estatutos del Banco consistente en la disminución del número de acciones en que se divide el capital social del Banco, sin modificar el monto de su capital suscrito y pagado. Además, comunica que el monto que



1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



será pagado en dinero por el Banco a los accionistas que a la medianoche del 25 de mayo de 2023 sean titulares en total de una cantidad de acciones superior a 4.500 y distinta a un múltiplo entero de 4.500, a título de compensación por cada una de aquellas acciones antiguas que por representar una fracción de las nuevas acciones no entren al canje, asciende a \$1,862 por acción, valor que corresponde al precio de cierre de las transacciones bursátiles de las acciones en la Bolsa de Comercio de Santiago al día anterior a la fecha de realización del canje de acciones. Más detalles en el [enlace](#).

26 mayo | **Materialización del canje de acciones.**

Se informa como Hecho Esencial que (i) al 26 de mayo de 2023 se ha producido la plena entrada en vigencia de las modificaciones a los estatutos del Banco acordadas en la Junta relativas a la disminución del número de acciones en que se divide el capital del Banco, (ii) a partir del 26 de mayo de 2023 el capital del Banco (ascendente a \$2.692.826.231.184) ha quedado dividido en 216.340.749 acciones en circulación, íntegramente suscritas y pagadas, (iii) a partir del 26 de mayo de 2023 las

acciones de Banco Itaú Chile (ITAUCL) se negocian y transan ex canje, y (iv) del paquete de respaldo de 10.000 acciones que no fue considerado en el cálculo numérico de la Relación de Canje, se asignaron 3.444 acciones, quedando un remanente de 6.556 acciones de respaldo tras completar el canje. De conformidad con lo acordado en la Junta, las referidas 6.556 acciones remanentes serán dejadas sin efecto formalmente en una Junta Extraordinaria de Accionistas a la que el Directorio deberá convocar para celebrarse inmediatamente a continuación de la próxima Junta Ordinaria de Accionistas que deba celebrarse durante el primer cuatrimestre de 2024. Más detalles en el [enlace](#).

29 mayo | **Itaú Unibanco va avanza con su propuesta de oferta voluntaria.**

Se informa como Hecho Esencial que, en referencia al Hecho Esencial emitido por Banco Itaú Chile el 2 de marzo de 2023, el Banco ha tomado conocimiento que Itaú Unibanco efectuó un anuncio al mercado en Brasil informando que en línea con su hecho relevante (fato relevante) de 2 de marzo de 2023, el día 26 de mayo pasado Itaú Unibanco recibió la última autorización regulatoria necesaria para incrementar

su participación accionaria en Banco Itaú Chile y por lo tanto, va a avanzar con su propuesta de oferta voluntaria para adquirir por Itaú Unibanco o sus relacionadas, hasta la totalidad de las acciones emitidas por Banco Itaú Chile (las "Acciones"), incluyendo aquellas en la forma de ADS. Más detalles en el [enlace](#).

1 junio | **Colocación de títulos de deuda en el mercado local.**

Informa como Hecho Esencial que a Itaú Corpbanca efectuó una colocación de bonos en el mercado local, desmaterializados y al portador, con cargo a la Línea de Bonos inscrita en el Registro de Valores de la CMF, bajo el N° 12-1/2014. Más detalles en el [enlace](#).

8 junio | **Colocación de títulos de deuda en el mercado local.**

Informa como Hecho Esencial que a Banco Itaú Chile efectuó una colocación de bonos en el mercado local, desmaterializados y al portador, con cargo a la Línea de Bonos inscrita en el Registro de Valores de la CMF, bajo el N° 3/2022. Más detalles en el [enlace](#).

8 julio | **Se anuncia el resultado de la OPA lanzada por ITB Holding Brasil Participações Ltda.**

Informa como Hecho Esencial que ITB Holding Brasil Participações Ltda. (el "Ofertante") publicó en los diarios "El Líbero" y "El Mostrador" el aviso de resultado (el "Aviso de Resultado") de la Oferta Pública de Adquisición de Acciones que dicha entidad efectuó en Chile (la "Oferta Chilena") por todas las acciones emitidas por Banco Itaú Chile (la "Compañía") que, al 6 de junio de 2023 -fecha de comienzo de la vigencia de la Oferta Chilena-, no fueran de propiedad del Grupo Itaú Unibanco al que pertenece el Ofertante, esto es, por hasta 74.379.229 acciones emitidas por la Compañía, al precio de 8.500 pesos, moneda nacional de Chile, por acción, y cuyos términos y condiciones constan en el aviso de inicio de la Oferta Chilena de fecha 5 de junio de 2023, publicado en los diarios "El Líbero" y "El Mostrador", y en el prospecto de la Oferta Chilena que, en la misma fecha, fue puesto a disposición de los interesados y también fue rectificado.

El Aviso de Resultado da cuenta también de los resultados de la Oferta Pública de Adquisición de Acciones que el Ofertante,

simultáneamente con la Oferta Chilena, llevó a cabo en Estados Unidos, por (i) todas y cada una de las acciones de la Compañía en circulación y en poder de los denominados U.S. Holders (según lo define la Regulación 14d-1(d) de la Securities Exchange Act de 1934 de los Estados Unidos de América, y sus modificaciones) de EE.UU.; y (ii) todos y cada uno de los American Depositary Shares (cada uno un "ADS" y conjuntamente los "ADSs"), cada uno representativo de un tercio de una acción de la Compañía, que se transan en la Bolsa de Nueva York y que son de titularidad de los tenedores de ADSs, donde sea que estos residan (la "Oferta Americana", y junto a la Oferta Chilena, las "Ofertas").

De esta manera, y conforme lo indicado en el referido Aviso de Resultado, que se adjunta a esta comunicación, en especial sus numerales 6, 7 y 8, como consecuencia de las Ofertas, Grupo Itaú Unibanco pasa a ser titular de un total de 144.269.397 acciones de Banco Itaú Chile (incluyendo aquellas acciones representadas por ADSs adquiridos por el Ofertante bajo la Oferta Americana), equivalentes a un 66,69% del capital suscrito y pagado de la Compañía. Más detalles en el [enlace](#).

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



19 julio | Colocación de títulos de deuda en el mercado local.

Informa como Hecho Esencial que a Banco Itaú Chile efectuó una colocación de bonos en el mercado local, desmaterializados y al portador, con cargo a la Línea de Bonos inscrita en el Registro de Valores de la CMF, bajo el N° 12-1/2014. Más detalles en el [enlace](#).

20 Julio | Colocación de títulos de deuda en el mercado local.

Informa como Hecho Esencial que a Banco Itaú Chile efectuó una colocación de bonos en el mercado local, desmaterializados y al portador, con cargo a la Línea de Bonos inscrita en el Registro de Valores de la CMF, bajo el N° 12-1/2014. Más detalle en [enlace](#).

26 julio | Colocación de títulos de deuda en el mercado local.

Informa como Hecho Esencial que a Banco Itaú Chile efectuó una colocación de bonos en el mercado local, desmaterializados y al portador, con cargo a la Línea de Bonos inscrita en

el Registro de Valores de la CMF, bajo el N° 12/2014. Más detalles en [enlace](#).

10 octubre | Multa CMF.

Se informa como Hecho Esencial que el Banco ha tomado conocimiento de la Resolución Exenta N°7.400 dictada por la CMF con fecha 05 de octubre de 2023, por medio de la cual se resolvió aplicar al Banco una multa por la cantidad de 1.800 Unidades de Fomento, como consecuencia de ciertos errores de información al Registro de Deudores a que se refiere el artículo 14 de la Ley General de Bancos y el Capítulo 18-5 de la RAN. Más detalles en el [enlace](#).

30 octubre | Se anuncia el término de su programa de American Depositary Shares registrados en Estados Unidos

Informa como Hecho Esencial que el Banco ha informado a New York Stock Exchange la decisión de iniciar el proceso para poner término a su programa de American Depositary Shares registrados en los Estados Unidos de América ("ADS"), obtener la cancelación del registro de los ADS ante la

Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de América, cancelar la inscripción de los ADS en la New York Stock Exchange y terminar el Deposit Agreement bajo el cual se emitieron los ADSs.

La decisión anterior fue tomada por el directorio del Banco, en sesión ordinaria celebrada con fecha 25 de octubre de 2023, en consideración principalmente a que, por un lado, aproximadamente un 0,97% del total de acciones del Banco componen actualmente el programa de ADS y la liquidez bursátil de este programa actualmente representa aproximadamente un 2,1% de la liquidez total de las acciones del Banco y, por otro, a la búsqueda de reducir sus costos operacionales.

Para estos efectos, Banco Itaú Chile procederá a efectuar oportunamente las presentaciones correspondientes ante la Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de América y el New York Stock Exchange, como también aquellas que sean requeridas a nivel local y con el depositario del programa de ADS.

Finalmente, se deja constancia que las acciones ordinarias de Banco Itaú Chile se encuentran registradas en el Registro de Valores de la CMF y se transan y cotizan (y continuarán transándose y cotizándose) en la Bolsa de Comercio de Santiago y en la Bolsa Electrónica de Chile. De esta manera, Banco Itaú Chile se encuentra sujeto al cumplimiento de todos los deberes de información periódica y continúa previstas para bancos y sociedades anónimas en la legislación y normativa de la CMF que le son aplicables. Más detalles en [enlace](#).

20 noviembre | Solicitud de cancelación registro de ADS en SEC.

Informa como Hecho Esencial que se hace efectiva la cancelación de la inscripción ante la New York Stock Exchange de los American Depositary Shares registrados en los Estados Unidos de América ("ADS") emitidos por el Banco.

En consideración a lo anterior, para efectos de continuar con el proceso de terminación del programa de ADS del Banco informado por medio del hecho esencial de fecha 30 de octubre de 2023,

el Banco presentará con esta misma fecha una solicitud de cancelación del registro de los ADS y acciones ordinarias ante la Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de América ("SEC") y de terminación de sus obligaciones de reporte ante dicha entidad (Form 15F).

De acuerdo a los plazos regulatorios aplicables, el Banco espera que la cancelación del registro de los ADS ante la SEC se materialice una vez transcurridos 90 días contados desde esta fecha.

Finalmente, se deja constancia que las acciones ordinarias de Banco Itaú Chile continuarán registradas en el Registro de Valores de la CMF, como asimismo, se continuarán transando y cotizando en la Bolsa de Comercio de Santiago y en la Bolsa Electrónica de Chile. Más detalles en el [enlace](#).

8.2 Carta de verificación

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



EY Chile
Avda. Presidente
Riesco 5435, Piso 4,
Las Condes, Santiago

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

Informe de Aseguramiento del Profesional Independiente sobre los Indicadores GRI y SASB Reportados en la Memoria Integrada 2023 de Banco Itaú Chile

Señores
Banco Itaú Chile
Presente

Alcance

Hemos sido contratados por Banco Itaú Chile (o la "Compañía") para llevar a cabo un "compromiso de verificación limitada", tal como se define en las Normas Internacionales sobre Trabajos de Aseguramiento, para informar sobre los indicadores definidos por los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI por sus siglas en inglés) y de los Estándares SASB Sustainability Accounting Standard Board, seleccionados por Banco Itaú Chile (el "Asunto Objeto") e incluidos y presentados en la Memoria Integrada 2023 (los "Informes") y mencionados en el Anexo A; correspondientes al período entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2023.

Excepto por lo descrito en el párrafo anterior, donde se establece el alcance de nuestro compromiso, no hemos realizado procedimientos de aseguramiento sobre el resto de la información incluida en los Informes y, en consecuencia, no expresamos una conclusión sobre esta información.

Criterios aplicados por Banco Itaú Chile

En la preparación de los indicadores de desempeño seleccionados, Banco Itaú Chile, definidos por los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI por sus siglas en inglés) y de los Estándares SASB Sustainability Accounting Standard Board, en adelante y de forma colectiva "los Criterios".

Responsabilidades de Banco Itaú Chile

La dirección de Banco Itaú Chile es responsable de seleccionar los Criterios y de presentar la información en la Memoria Integrada 2023 de conformidad con dichos Criterios, en todos los aspectos significativos. Esta responsabilidad incluye el establecimiento y mantenimiento de controles internos, el mantenimiento de registros adecuados y la realización de estimaciones que sean pertinentes para la preparación de la materia, de modo que esté libre de inexactitudes materiales, ya sea por fraude o error.

1



Responsabilidades de EY

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión sobre la presentación del Objeto en base a las pruebas que hemos obtenido.

Llevamos a cabo nuestro trabajo de acuerdo con el *Estándar Internacional para Encargos de Aseguramiento distintos de las Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica* (ISAE 3000 (Revisado)). Esas normas requieren que planifiquemos y llevemos a cabo nuestro compromiso para expresar una conclusión sobre si tenemos conocimiento de cualquier modificación sustancial que deba realizarse en el Objeto para que esté de acuerdo con los Criterios, y para emitir un informe. La naturaleza, el momento y el alcance de los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluida una evaluación del riesgo de incorrección material, ya sea debido a fraude o error.

Creemos que las pruebas obtenidas son suficientes y apropiadas para servir de base a nuestras limitadas conclusiones en materia de seguridad.

Nuestra Independencia y Gestión de Calidad

Hemos mantenido nuestra independencia y confirmamos que tenemos las competencias y la experiencia necesarias para llevar a cabo este trabajo de aseguramiento.

EY también aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1, *Gestión de la Calidad para Empresas que Realizan Auditorías o Revisiones de Estados Financieros, u Otros Compromisos de Aseguramiento o Servicios Relacionados*, que requiere que diseñemos, implementemos y operemos un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relacionados con el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Descripción de los Procedimientos Realizados

Los procedimientos realizados en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo de un encargo de aseguramiento razonable, y son menores en su alcance. En consecuencia, el nivel de aseguramiento obtenido en un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que el que se habría obtenido si se hubiera realizado un encargo de aseguramiento razonable. Nuestros procedimientos fueron diseñados para obtener un nivel limitado de seguridad en el que basar nuestra conclusión y no proporcionan toda la evidencia que se requeriría para proporcionar un nivel razonable de seguridad.

Aunque consideramos la efectividad de los controles internos de la gerencia al determinar la naturaleza y el alcance de nuestros procedimientos, nuestro compromiso de aseguramiento no fue diseñado para proporcionar seguridad sobre los controles internos. Nuestros procedimientos no incluían controles de prueba ni procedimientos relacionados con la comprobación, agregación o cálculo de datos dentro de los sistemas informáticos.

2

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Un compromiso de verificación limitada consiste en realizar consultas, principalmente a las personas responsables de la preparación de los indicadores de desempeño seleccionados, de la información relacionada, y en aplicar procedimientos analíticos y otros procedimientos apropiados.

Nuestros procedimientos incluyeron:

1. Realizar entrevistas con el personal de la Compañía para comprender el negocio y el proceso de preparación del Informe.
2. Realizar entrevistas con los responsables del Informe para comprender el proceso de recopilación, consolidación y presentación la información del Asunto Objeto.
3. Comprobar que los criterios de cálculo se han aplicado correctamente de acuerdo con las metodologías descritas en los Criterios.
4. Llevar a cabo procedimientos de revisión analítica para respaldar la razonabilidad de los datos.
5. Identificar y verificar los supuestos que respaldan los cálculos.
6. Probar, con base en muestreo, la información fuente para verificar la precisión de los datos.

También realizamos otros procedimientos que consideramos necesarios dadas las circunstancias.

Conclusión

Sobre la base de nuestros procedimientos y de las pruebas obtenidas, no tenemos conocimiento de ninguna modificación importante que deba hacerse para los indicadores GRI y SASB reportados en la Memoria Integrada 2023 **correspondientes al período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, para que estén reportados con base en los Criterios.**

Uso Restringido

Este informe está destinado únicamente a la información y el uso de Banco Itaú Chile y no está destinado a ser ni debe ser utilizado por nadie más que las partes especificadas.


Iris Crisóstomo L.
EY Audit Ltda.

8 de abril de 2024

IN.001776/24
MCZ/dit
11581143

3



Anexo A: Indicadores de Desempeño

Asunto Objeto

Los indicadores GRI y SASB asociados a la información no financiera identificada (el "Asunto Objeto") en el alcance de este Informe e incluida en la Memoria Integrada 2023 emitida por Banco Itaú Chile en su página web se presenta en la siguiente tabla:

Indicador	Nombre del indicador	Valor asegurado por EY
2-1	Detalles organizacionales	La información se presenta en la página 14 de la Memoria Integrada 2023.
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	La información se presenta en la página 10 de la Memoria Integrada 2023.
2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	La información se presenta en la página 10 de la Memoria Integrada 2023.
2-4	Reflexiones de información	La información se presenta en la página 10 de la Memoria Integrada 2023.
2-5	Verificación externa	La información se presenta en la página 10 de la Memoria Integrada 2023.
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	La información se presenta en las páginas 14, 75, y 97 de la Memoria Integrada 2023.
2-7	Empleados	Número total de empleados: Mujeres: 2.370, Hombres: 2.224 Número total de empleados fijos: Mujeres: 2.323, Hombres: 2.198 Número total de empleados temporales: Mujeres: 47, Hombres: 26 Número total de empleados a tiempo completo: Mujeres: 2.256, Hombres: 2.187 Número total de empleados a tiempo parcial: Mujeres: 114, Hombres: 37 Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 páginas 104 y 108.
2-9	Estructura y composición de gobernanza	Número de miembros ejecutivos y no ejecutivos: 8 Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 páginas 39, 40 y 52.
2-10	Nominación y selección del cuerpo de gobernanza más alto	La información se presenta en las páginas 40 - 41 de la Memoria Integrada 2023.
2-11	Presidente del cuerpo de gobernanza más alto	La información se presenta en las páginas 40 - 41 de la Memoria Integrada 2023.
2-12	Papel del cuerpo de gobernanza más alto en la supervisión de la gestión de los impactos	La información se presenta en las páginas 10 y 39 de la Memoria Integrada 2023.
2-13	Delegación de responsabilidad por gestionar los impactos	La información se presenta en la página 39 de la Memoria Integrada 2023.
2-14	Papel del cuerpo de gobernanza más alto en los informes de sostenibilidad	La información se presenta en las páginas 5 y 10 de la Memoria Integrada 2023.
2-15	Conflictos de intereses	La información se presenta en la página 54 y 55 de la Memoria Integrada 2023.
2-17	Conocimiento colectivo del cuerpo de gobernanza más alto	La información se presenta en la página 47 de la Memoria Integrada 2023.
2-18	Evaluación del desempeño del cuerpo de gobernanza más alto	La información se presenta en la página 47 de la Memoria Integrada 2023.
2-19	Políticas de remuneración	La información se presenta en la página 45 y 146 de la Memoria Integrada 2023.
2-20	Proceso para determinar la remuneración	La información se presenta en la página 45, 114 y 146 de la Memoria Integrada 2023.
2-23	Compromisos de política	La información se presenta en la página 31 de la Memoria Integrada 2023.
2-24	Compromisos de política de incrustación	La información se presenta en la página 25 de la Memoria Integrada 2023.
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	La información se presenta en la página 120 de la Memoria Integrada 2023.
2-27	Cumplimiento de las leyes y reglamentos	Incumplimientos regulatorios: Chile: 1 Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 56.
2-28	Asociaciones y membresía	La información se presenta en la página 31 de la Memoria Integrada 2023.
2-30	Acuerdos de negociación colectiva	La información se presenta en la página 114 de la Memoria Integrada 2023.
3-1	Proceso para determinar temas de material	La información se presenta en la página 10 de la Memoria Integrada 2023.
3-2	Lista de temas de materiales	La información se presenta en las páginas 10 - 12 de la Memoria Integrada 2023.
3-3	Gestión de los temas materiales	La información se presenta en las páginas 10 - 12 de la Memoria Integrada 2023.
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	La información se presenta en la página 71 de la Memoria Integrada 2023.
202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	La información se presenta en la página 114 de la Memoria Integrada 2023.

4

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Indicador	Nombre del indicador	Valor asegurado por EY
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Altos ejecutivos contratados en la comunidad local: Chile: 55% Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 52.
207-1	Enfoque fiscal	La información se presenta en la página 69 de la Memoria Integrada 2023.
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	La información se presenta en la página 55, 69 y 71 de la Memoria Integrada 2023.
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Peso de los materiales utilizados para prestar los principales servicios de la organización: Papel: 103 ton. Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 85.
301-2	Materiales de entrada reciclados utilizados	Total de insumos reciclados utilizados para prestar los principales servicios de la organización: 19 ton Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 85.
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Consumo de energía dentro de la organización Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables - Diesel: 0,1 GWh Consumo de electricidad: 8,8 GWh Consumo total de energía: 8,9 GWh Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 83.
302-2	Consumo de energía fuera de la organización	Consumo total de energía fuera de la organización: 6,8 GWh Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 83.
302-3	Intensidad energética	Ratio de intensidad energética de la organización: 110 kWh/m ² Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 83.
302-4	Reducción del consumo de energía	La información se presenta en la página 83 de la Memoria Integrada 2023.
303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	La información se presenta en la página 84 de la Memoria Integrada 2023.
303-2	Gestión de impactos relacionados con vertidos de agua	La información se presenta en la página 84 de la Memoria Integrada 2023.
303-3	Extracción de agua	Extracción de agua total en todas las zonas: 102 mil m ³ Extracción de agua total en zonas de escasez hídrica: 98 mil m ³ Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 84.
303-4	Descarga de agua	Vertido de agua total en todas las zonas: 102 mil m ³ Vertido de agua total en zonas de escasez hídrica: 98 mil m ³ Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 84.
303-5	Consumo de agua	Consumo total de agua de todas las zonas: 102 mil m ³ Consumo total de agua de todas las zonas con estrés hídrico: 98 mil m ³ Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 84.
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Valor bruto de las emisiones directas de GEI (alcance 1): 261 tonCO ₂ eq. Emisiones biogénicas de CO ₂ : 0 tonCO ₂ eq. Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 80.
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en la ubicación: 2.155 tonCO ₂ eq. Valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en el mercado: 0 tonCO ₂ eq. Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 80.
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Valor bruto de las otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3): 7.750 tonCO ₂ eq. Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 81.
305-4	Intensidad de emisiones GEI	Ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización: Intensidad Emisiones alcance 1+2 (mercado) /superficie: 3 kgCO ₂ e/m ² Intensidad Emisiones alcance 1+2+3 (mercado) /clientes activos: 6 kgCO ₂ e/n° Para más información dirigirse a Memoria Integrada 2023 página 81.
305-5	Reducción de emisiones de GEI	La información se presenta en la página 79 y 82 de la Memoria Integrada 2023.
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	La información se presenta en la página 85 - 86 de la Memoria Integrada 2023.
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	La información se presenta en la página 85 - 86 de la Memoria Integrada 2023.
306-3	Desechos generados	Peso total de los residuos generados: 1.224 ton Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 85.
306-4	Residuos desviados por la eliminación	Peso total de los residuos no destinados a eliminación: Peligrosos: 1 ton No peligrosos: 19 ton Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 85.

5



Indicador	Nombre del indicador	Valor asegurado por EY
306-5	Residuos dirigidos a la eliminación	Peso total de los residuos destinados a eliminación: No peligrosos: 1.204 ton Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 85.
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	La cantidad total y la tasa de contrataciones de nuevos empleados durante el periodo objeto del informe: Mujeres: 151, Hombres: 193. % de Rotación: Mujeres: 12,98%, Hombres: 15,93% Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 142.
403-2	Identificación de riesgos, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	La información se presenta en la página 118 de la Memoria Integrada 2023.
403-3	Servicios de salud ocupacional	La información se presenta en la página 118 de la Memoria Integrada 2023.
403-4	Participación, consulta y comunicación de los trabajadores sobre salud y seguridad ocupacional	La información se presenta en la página 118 de la Memoria Integrada 2023.
403-5	Capacitación de trabajadores sobre salud y seguridad ocupacional	La información se presenta en la página 118 de la Memoria Integrada 2023.
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	La información se presenta en la página 118 y 120 de la Memoria Integrada 2023.
403-7	Prevención y mitigación de los impactos de salud y seguridad ocupacional directamente vinculados por las relaciones comerciales	La información se presenta en la página 118 de la Memoria Integrada 2023.
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional	La información se presenta en la página 118 de la Memoria Integrada 2023.
404-3	Porcentaje de empleados que reciben un desempeño regular y revisiones de desarrollo profesional	Gerentes: Mujeres: 100%, Hombres: 96% Subgerentes: Mujeres: 93%, Hombres: 98% Jefes: Mujeres: 95%, Hombres: 98% Profesionales: Mujeres: 91%, Hombres: 96% Administrativos: Mujeres: 78%, Hombres: 90% Técnicos: Mujeres: 82%, Hombres: 91% Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 116.
405-1	Diversidad de organismos de gobierno y empleados	Total dotación por categoría de funciones: • Alta gerencia: 11. • Gerencia: 195. • Jefatura: 557. • Operario: 0. • Fuerza de venta: 229. • Administrativo: 797. • Auxiliar: 0. • Otros profesionales: 2.291. • Otros técnicos: 514. • Total: 4.594. Verificación incluye todos los datos que componen el total, según desglose hombre-mujer, categoría de funciones y rango etario. Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 104.
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	La información se presenta en la página 75 de la Memoria Integrada 2023.
413-1	Operaciones con participación local de la comunidad, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	La cantidad de operaciones con participación local de la comunidad corresponde al 13%. Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 123.
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	La información se presenta en la página 71 de la Memoria Integrada 2023.
FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	La información se presenta en la página 64 - 65 de la Memoria Integrada 2023.
FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	La información se presenta en la página 122 de la Memoria Integrada 2023.
FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	La información se presenta en la página 87 - 88 de la Memoria Integrada 2023.

6

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Indicador	Nombre del indicador	Valor asegurado por EY
FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales: \$65.336.598 Para más información dirigirse a la Memoria Integrada 2023 página 56.
FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	La información se presenta en la página 56 de la Memoria Integrada 2023.
FN-CB-550a.1.	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	La información se presenta en la página 58 de la Memoria Integrada 2023.

8.3 Índice GRI

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Código	Título	Sección
2-1	Detalles organizacionales	Quiénes Somos
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca de esta Memoria
2-3	Período de informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca de esta Memoria
2-4	Actualización de la información	Acerca de esta Memoria
2-5	Verificación externa	Acerca de esta Memoria
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Quiénes Somos
2-7	Empleados	Cultura Ituber
2-8	Trabajadores que no son empleados	Cultura Ituber
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Estructura de gobernanza
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Estructura de gobernanza
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Estructura de gobernanza
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Acerca de esta Memoria / Estructura de gobernanza
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Estructura de gobernanza
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca de esta Memoria
2-15	Conflictos de interés	Modelo de Prevención de Delitos (MPD) / Canal de denuncias
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Canal de denuncias
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Buenas prácticas de gobierno corporativo
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Buenas prácticas de gobierno corporativo
2-19	Políticas de remuneración	Estructura de gobernanza
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Estructura de gobernanza / Relaciones laborales
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Bienvenidos / Estrategia de sustentabilidad

Código	Título	Sección
2-23	Compromisos y políticas	Compromiso con los Derechos Humanos y adhesión al Pacto Global / Ética y cumplimiento
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Compromiso con los Derechos Humanos y adhesión al Pacto Global / Ética y cumplimiento
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Canal de denuncias
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Resguardo de la libre competencia
2-28	Afiliación a asociaciones	Membrecías y alianzas
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Gestión de grupos de interés
2-30	Convenios de negociación colectiva	Relaciones laborales
201-1	Valor económico generado y distribuido	Nuestro desempeño económico
202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Relaciones laborales
202-2	Proporción de altos directivos contratados en la comunidad local	Buenas prácticas de gobierno corporativo
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Resguardo de la libre competencia
207-1	Enfoque fiscal	Conducta tributaria
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Conducta tributaria
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Proceso de materialidad
3-2	Lista de temas materiales	Proceso de materialidad
3-3	Gestión de los temas materiales	Proceso de materialidad
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Materiales y Residuos
301-2	Insumos reciclados utilizados	Materiales y Residuos
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Energía
302-2	Consumo de energía fuera de la organización	Energía
302-3	Intensidad energética	Energía
302-4	Reducción del consumo energético	Energía
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Agua

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros

Código	Título	Sección
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Agua
303-3	Extracción de agua	Agua
303-5	Consumo de agua	Agua
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Emisiones de Carbono
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Emisiones de Carbono
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Emisiones de Carbono
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Emisiones de Carbono
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Emisiones de Carbono
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Materiales y Residuos
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Materiales y Residuos
306-3	Residuos generados	Materiales y Residuos
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Materiales y Residuos
306-5	Residuos destinados a eliminación	Materiales y Residuos
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Anexos de información adicional
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Salud y seguridad
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Salud y seguridad
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Salud y seguridad

Código	Título	Sección
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Salud y seguridad
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Evaluación de desempeño y programa de reconocimiento
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Estructura de gobernanza
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Responsabilidad en la cadena de suministro
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Fundación Itaú
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Donaciones y contribuciones a política



8.4 Índice NCG 461

1	Bienvenidos
2	Perfil
3	Gobernanza ética en las relaciones y los negocios
4	Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
5	Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
6	Fomentar una cultura diversa e inclusiva
7	Lograr un impacto positivo en la sociedad
8	Anexos
9	Estados financieros

Código	Indicador	Tema	Sección
2.1 i	Misión, visión, propósito y valores	Misión	Estrategia de transformación
2.1 ii	Misión, visión, propósito y valores	Visión	Estrategia de transformación
2.1 iii	Misión, visión, propósito y valores	Propósito	Estrategia de transformación
2.1 iv	Misión, visión, propósito y valores	Valores	Estrategia de transformación
2.1 v	Misión, visión, propósito y valores	Adherencia a los Principios Rectores sobre Derechos Humanos	Compromiso con los Derechos Humanos y adhesión a Pacto Global
2.2 i	Información histórica	Historia de la entidad a la fecha	150 años de historia
2.3 i	Propiedad	Existencia del controlador	Accionistas y propiedad
2.3 ii	Propiedad	Porcentaje controlado	Accionistas y propiedad
2.3 iii	Propiedad	Acuerdo de actuación conjunta	Accionistas y propiedad
2.3 iv	Propiedad	Limitación a la libre disposición de acciones	No Aplica
2.3 v	Propiedad	Personas tras el acuerdo de actuación conjunta	No Aplica
2.3 vi	Propiedad	Cambios importantes	Accionistas y propiedad
2.3 vii	Propiedad	Cambios importantes	Accionistas y propiedad
2.3 viii	Propiedad	Identificación de accionistas	Accionistas y propiedad
2.3 ix	Propiedad	Grafico de participación porcentual de accionistas	Accionistas y propiedad
2.3 x	Propiedad	Descripción de series de acciones	Accionistas y propiedad
2.3 xi	Propiedad	Política de dividendos	Accionistas y propiedad
2.3 xii	Propiedad	Dividendos repartidos: monto pagado provisorio y definitivo	Accionistas y propiedad
2.3 xiv	Propiedad	Dividendos repartidos: pago por series de acciones	Accionistas y propiedad
2.3 xv	Propiedad	Bolsas de valores	Relación con inversionistas
2.3 xvi	Propiedad	Precio de la acción, presencia bursátil, volumen y montos transados	Relación con inversionistas

Código	Indicador	Tema	Sección
3.1 i	Marco de Gobernanza	Buen funcionamiento del Gobierno Corporativo	Buenas prácticas de gobierno corporativo
3.1 ii	Marco de Gobernanza	Enfoque de sostenibilidad ambiental	Pilares Estratégicos de sustentabilidad / Hacia la ecoeficiencia operacional
3.1 iii	Marco de Gobernanza	Enfoque de sostenibilidad social	Pilares Estratégicos de sustentabilidad
3.1 iv	Marco de Gobernanza	Gestión de Conflictos de Interés	Ética y cumplimiento
3.1 v	Marco de Gobernanza	Gestión de la Libre Competencia	Resguardo de la libre competencia
3.1 vi	Marco de Gobernanza	Gestión de la corrupción, el lavado de activos y financiamiento del terrorismo	Modelo de Prevención de Delitos (MPD)
3.1 vii	Marco de Gobernanza	Intereses de los Grupos de Interés	Vínculo con nuestros grupos de interés
3.1 viii	Marco de Gobernanza	Innovación, Investigación y Desarrollo	Modelo de trabajo innovador
3.1 ix	Marco de Gobernanza	Gestión de Barreras Organizacionales	Diversidad, inclusión y no discriminación
3.1 x	Marco de Gobernanza	Políticas de Contratación	Diversidad, inclusión y no discriminación
3.1 xi	Marco de Gobernanza	Organigrama de la Estructura Organizacional	Estructura de gobernanza
3.2 i	Directorio	Identificación de miembros del Directorio	Estructura de gobernanza
3.2 ii	Directorio	Ingresos de los Directores	Estructura de gobernanza
3.2 iii	Directorio	Política de contratación de asesores	Buenas prácticas de gobierno corporativo
3.2 v	Directorio	Inducción de nuevos integrantes	Buenas prácticas de gobierno corporativo
3.2 vi	Directorio	Reuniones con Gestión de Riesgo, Auditoría Interna y Responsabilidad Social	Estructura de gobernanza
3.2 vii	Directorio	Materias ambientales y sociales en adopción de decisiones estratégicas	Estructura de gobernanza
3.2 viii	Directorio	Visitas a terreno del Directorio	Estructura de gobernanza

	Código	Indicador	Tema	Sección
1 Bienvenidos	3.2 xi	Directorio	Evaluación del Directorio	Buenas prácticas de gobierno corporativo
	3.2 xi a	Directorio	Detección de áreas de perfeccionamiento	Buenas prácticas de gobierno corporativo
2 Perfil	3.2 xi b	Directorio	Detección de Barreras Organizacionales	Buenas prácticas de gobierno corporativo
	3.2 xi c	Directorio	Evaluación de desempeño por un asesor externo	Buenas prácticas de gobierno corporativo
3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios	3.2 xii	Directorio	Reuniones ordinarias	Estructura de gobernanza
	3.2 xiii	Directorio	Plan de continuidad operacional	Estructura de gobernanza
4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050	3.2 xiv a	Directorio	Sistema de información: actas y documentos	Buenas prácticas de gobierno corporativo
5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes	3.2 xiv b	Directorio	Sistema de información: minuta y antecedentes	Buenas prácticas de gobierno corporativo
	3.2 xiv c	Directorio	Sistema de información: canal de denuncias	Modelo de Prevención de Delitos (MPD)
6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva	3.2 xiv d	Directorio	Sistema de información: texto definitivo	Buenas prácticas de gobierno corporativo
	3.2 xv a	Directorio	Conformación del Directorio: número total	Estructura de gobernanza
7 Lograr un impacto positivo en la sociedad	3.2 xv b	Directorio	Conformación del Directorio: nacionalidad	Estructura de gobernanza
	3.2 xv c	Directorio	Conformación del Directorio: rangos de edad	Estructura de gobernanza
	3.2 xv d	Directorio	Conformación del Directorio: antigüedad en la organización	Estructura de gobernanza
	3.2 xv e	Directorio	Conformación del Directorio: situación de discapacidad	Estructura de gobernanza
	3.3 i	Comités del Directorio	Descripción de cada comité	Estructura de gobernanza
	3.3 ii	Comités del Directorio	Integrantes de cada comité	Estructura de gobernanza
	3.3 v	Comités del Directorio	Política de contratación de asesores	Buenas prácticas de gobierno corporativo
	3.3 vi	Comités del Directorio	Reuniones con Gestión de Riesgo, Auditoría Interna y Responsabilidad Social	Estructura de gobernanza
	3.3 vii	Comités del Directorio	Periodicidad de reportes al Directorio	Estructura de gobernanza
	3.4 i	Ejecutivos Principales	Identificación de Ejecutivos Principales	Buenas prácticas de gobierno corporativo

	Código	Indicador	Tema	Sección
	3.4 ii	Ejecutivos Principales	Remuneraciones percibidas	Buenas prácticas de gobierno corporativo
	3.4 iii	Ejecutivos Principales	Plan de compensación o beneficios	Estructura de gobernanza
	3.5 i	Adherencia a códigos nacionales o internacionales	Códigos de buen gobierno corporativo	Buenas prácticas de gobierno corporativo
	3.5 ii	Adherencia a códigos nacionales o internacionales	URL de reporte de adherencia	No Aplica
	3.6 i	Gestión de riesgos	Marco de Gestión de Riesgos	Gestión integrada de riesgos
	3.6 ii	Gestión de riesgos	Directrices del Directorio	Gestión integrada de riesgos
	3.6 iv a	Gestión de riesgos	Riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de Cambio Climático	Gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos
	3.6 iv b	Gestión de riesgos	Riesgos de seguridad de la información	Gestión de riesgos
	3.6 iv c	Gestión de riesgos	Riesgos de libre competencia	Gestión de riesgos
	3.6 iv d	Gestión de riesgos	Riesgos de salud y seguridad de los consumidores	Gestión de riesgos
	3.6 iv e	Gestión de riesgos	Otros riesgos y oportunidades	Gestión de riesgos
	3.6 v	Gestión de riesgos	Detección y priorización de riesgos	Gestión de riesgos
	3.6 vi	Gestión de riesgos	Rol del Directorio y alta gerencia	Gestión de riesgos
	3.6 vii	Gestión de riesgos	Unidad de gestión de riesgos	Gestión de riesgos
	3.6 viii	Gestión de riesgos	Unidad de auditoría interna	Gestión de riesgos
	3.6 ix	Gestión de riesgos	Código de Ética o Conducta	Ética y cumplimiento
	3.6 x	Gestión de riesgos	Capacitación en gestión de riesgos	Gestión integrada de riesgos
	3.6 xi	Gestión de riesgos	Canal de denuncias	Ética y cumplimiento
	3.6 xii	Gestión de riesgos	Plan de Sucesión de ejecutivos principales	Estructura de gobernanza
	3.6 xiii	Gestión de riesgos	Revisión del Directorio de estructuras salariales	Estructura de gobernanza
	3.6 xv	Gestión de riesgos	Modelo de prevención de delitos	Modelo de Prevención de Delitos (MPD)
	3.7 i	Relación con los grupos de interés y el público en general	Gestión de la relación con Grupos de Interés	Relación con inversionistas

	Código	Indicador	Tema	Sección
1 Bienvenidos	3.7 ii	Relación con los grupos de interés y el público en general	Procedimiento de mejoramiento continuo	Relación con inversionistas
2 Perfil	3.7 iii	Relación con los grupos de interés y el público en general	Procedimiento de información a accionistas	Relación con inversionistas
3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios	3.7 iv	Relación con los grupos de interés y el público en general	Derecho a voto remoto	Relación con inversionistas
4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050	4.2 i	Objetivos estratégicos	Objetivos estratégicos de la entidad	Estrategia de sustentabilidad / Pilares estratégicos de sustentabilidad
5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes	4.2 ii	Objetivos estratégicos	Planificación para lograr los objetivos estratégicos	Pilares estratégicos de sustentabilidad
6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva	4.2 iii	Objetivos estratégicos	Estrategia ambiental, social y de derechos humanos	Pilares estratégicos de sustentabilidad
7 Lograr un impacto positivo en la sociedad	4.2 iv	Objetivos estratégicos	Aspectos ASG y como nutren al Gobierno Corporativo	Gobernanza de sustentabilidad
	4.2 v	Objetivos estratégicos	Compromisos estratégicos en línea con los ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
	4.2 vi	Objetivos estratégicos	Políticas de impacto positivo	Compromiso con los Derechos Humanos y adhesión al Pacto Global
8 Anexos	5.1 i	Dotación de Personal	Personal por categorías de funciones	Quiénes somos
	5.1 ii	Dotación de Personal	Nacionalidad por categorías de funciones	Quiénes somos
	5.1 iii	Dotación de Personal	Rango de edad por categorías de funciones	Quiénes somos
	5.1 iv	Dotación de Personal	Antigüedad por categorías de funciones	Quiénes somos
	5.1 v	Dotación de Personal	Situación de discapacidad por categorías de funciones	Quiénes somos
	5.2 i	Formalidad laboral	Contratos a plazo indefinido	Quiénes somos
	5.2 ii	Formalidad laboral	Contratos a plazo fijo	Quiénes somos
	5.2 iv	Formalidad laboral	Servicios a honorarios	Quiénes somos
	5.3 i	Adaptabilidad laboral	Jornada ordinaria de trabajo	Modelo de trabajo innovador
	5.3 ii	Adaptabilidad laboral	Jornada a tiempo parcial	Modelo de trabajo innovador
	5.3 iii	Adaptabilidad laboral	Pactos de adaptabilidad laboral	Modelo de trabajo innovador

	Código	Indicador	Tema	Sección
	5.3 iv	Adaptabilidad laboral	Teletrabajo o pactos de adaptabilidad de jornada	Modelo de trabajo innovador
	5.4 i	Equidad salarial por sexo	Políticas de compensación equitativa	Diversidad, inclusión y no discriminación
	5.4 iv	Equidad salarial por sexo	Brecha de salario bruto	Diversidad, inclusión y no discriminación
	5.5 i	Acoso laboral y sexual	Política de gestión del acoso laboral y sexual	Diversidad, inclusión y no discriminación
	5.5 ii	Acoso laboral y sexual	Programas de capacitación	Diversidad, inclusión y no discriminación
	5.5 iii	Acoso laboral y sexual	Porcentaje del personal capacitado	Diversidad, inclusión y no discriminación
	5.5 iv	Acoso laboral y sexual	Número de denuncias de acoso sexual	Diversidad, inclusión y no discriminación
	5.5 v	Acoso laboral y sexual	Número de denuncias de acoso laboral	Diversidad, inclusión y no discriminación
	5.5 vi	Acoso laboral y sexual	Denuncias presentadas ante la entidad y Dirección del Trabajo	Diversidad, inclusión y no discriminación
	5.6 i	Seguridad laboral	Política de seguridad laboral	Salud y seguridad
	5.6 ii	Seguridad laboral	Metas e indicadores de tasa de accidentabilidad	Anexos de información adicional
	5.6 iii	Seguridad laboral	Metas e indicadores de tasa de fatalidad	Anexos de información adicional
	5.6 iv	Seguridad laboral	Metas e indicadores de tasa de enfermedades profesionales	Anexos de información adicional
	5.6 v	Seguridad laboral	Promedio de días perdidos por accidente	Anexos de información adicional
	5.7 i	Permiso postnatal	Política de periodo de descanso	Diversidad, inclusión y no discriminación
	5.7 iii	Permiso postnatal	Uso de días de permiso post natal	Diversidad, inclusión y no discriminación
	5.8 i	Capacitación y beneficios	Políticas de capacitación y beneficios	Formación y desarrollo de capacidades
	5.8 ii	Capacitación y beneficios	Monto dedicado a desarrollo profesional	Formación y desarrollo de capacidades
	5.8 iii	Capacitación y beneficios	Personal capacitado	Formación y desarrollo de capacidades
	5.8 iv	Capacitación y beneficios	Promedio de horas de capacitación	Formación y desarrollo de capacidades

	Código	Indicador	Tema	Sección
1 Bienvenidos	5.8 v	Capacitación y beneficios	Materias abordadas en capacitaciones	Formación y desarrollo de capacidades
	5.8 vi	Capacitación y beneficios	Beneficios otorgados	Beneficios y calidad de vida
2 Perfil	5.8 vii	Capacitación y beneficios	Beneficios por tipo de vínculo laboral	Beneficios y calidad de vida
3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios	5.9 i	Política de subcontratación	Política de selección de subcontratistas	Responsabilidad en la cadena de suministro
	5.9 iii	Política de subcontratación	Procedimientos de selección de subcontratistas	Responsabilidad en la cadena de suministro
4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050	6.1 i	Sector industrial	Naturaleza de los servicios de la entidad	Enfoque disruptivo en la oferta de valor
	6.1 ii	Sector industrial	Competencia de la entidad	Enfoque disruptivo en la oferta de valor
5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes	6.1 iii	Sector industrial	Marco legal o normativo	Resguardo de la libre competencia
	6.1 iv	Sector industrial	Entidades reguladoras	Resguardo de la libre competencia
6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva	6.2 i	Negocios	Descripción de servicios prestados y mercados	Quiénes Somos
	6.2 ii	Negocios	Canales de venta	Quiénes Somos
7 Lograr un impacto positivo en la sociedad	6.2 iii	Negocios	Proveedores principales	Responsabilidad en la cadena de suministro
	6.2 v	Negocios	Marcas utilizadas	Soluciones financieras enfocadas en clientes
	6.2 vi	Negocios	Patentes de la propiedad	Quiénes Somos
	6.2 viii	Negocios	Otros factores que afecten los negocios de la entidad	Contexto macroeconómico internacional y local
	6.3 i	Grupos de interés	Descripción de los Grupos de Interés	Vínculo con nuestros grupos de interés
	6.3 ii	Grupos de interés	Gremios, asociaciones u organizaciones	Membrecías y alianzas
	6.4 i	Propiedades e instalaciones	Propiedades principales	Quiénes Somos
	6.4 ii	Propiedades e instalaciones	Áreas de concesión y terrenos	No Aplica
	6.4 iii	Propiedades e instalaciones	Propiedad de instalaciones	Quiénes Somos
	6.5.1 i	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Individuación	Quiénes Somos
	6.5.1 ii	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Capital suscrito y pagado	Quiénes Somos

	Código	Indicador	Tema	Sección
	6.5.1 iii	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Objeto social	Quiénes Somos
	6.5.1 iv	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Directores	Quiénes Somos
	6.5.1 v	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Porcentaje de participación de la matriz	Quiénes Somos
	6.5.1 vi	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Porcentaje sobre el total de activos	Quiénes Somos
	6.5.1 vii	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Directores o ejecutivos principales en la subsidiaria o asociada	Quiénes Somos
	6.5.1 viii	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Relaciones comerciales	Quiénes Somos
	6.5.1 ix	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Relación sucinta de actos y contratos celebrados	Quiénes Somos
	6.5.1 x	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Cuadro esquemático de relaciones de propiedad directa e indirecta	Quiénes Somos
	6.5.2 i	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Individuación	Quiénes Somos
	6.5.2 ii	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Porcentaje de participación de la matriz	Quiénes Somos
	6.5.2 iv	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Porcentaje sobre el total de activos	Quiénes Somos
	7.1 i	Pago a proveedores	Política de pago a proveedores	Pago a proveedores
	7.1 ii	Pago a proveedores	Plazos de pago oportuno	Pago a proveedores
	7.1 iii	Pago a proveedores	Meta de plazo máximo de pago	Pago a proveedores
	7.1 iv	Pago a proveedores	Número de facturas pagadas	Pago a proveedores
	7.1 v	Pago a proveedores	Monto total de pago de facturas	Pago a proveedores
	7.1 vi	Pago a proveedores	Monto total de intereses por mora	Pago a proveedores
	7.1 vii	Pago a proveedores	Número de proveedores	Pago a proveedores

	Código	Indicador	Tema	Sección
1 Bienvenidos	7.1 viii	Pago a proveedores	Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago	Pago a proveedores
2 Perfil	7.2 i	Evaluación de proveedores	Políticas de evaluación de proveedores	Evaluación de proveedores
3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios	7.2 ii	Evaluación de proveedores	Número de proveedores analizados	Evaluación de proveedores
Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050	8.1 a i	Cumplimiento legal y normativo	Gestión de incumplimientos de derechos de los clientes	Gestión de reclamos
Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes	8.1 a ii	Cumplimiento legal y normativo	Sanciones ejecutoriadas	Gestión de reclamos
Fomentar una cultura diversa e inclusiva	8.1 b i	Cumplimiento legal y normativo	Gestión de incumplimientos de derechos de los trabajadores	Diversidad, inclusión y no discriminación
Lograr un impacto positivo en la sociedad	8.1 b ii	Cumplimiento legal y normativo	Sanciones ejecutoriadas	Diversidad, inclusión y no discriminación
8 Anexos	8.1 c i	Cumplimiento legal y normativo	Gestión de incumplimientos ambientales	Gestión ambiental
	8.1 c ii	Cumplimiento legal y normativo	Sanciones ejecutoriadas	Gestión ambiental
	8.1 c iii	Cumplimiento legal y normativo	Programas de cumplimiento ambiental	Gestión ambiental
9 Estados financieros	8.1 d i	Cumplimiento legal y normativo	Gestión de incumplimientos de libre competencia	Resguardo de la libre competencia
	8.1 d ii	Cumplimiento legal y normativo	Sanciones ejecutoriadas	Resguardo de la libre competencia
	8.1 e i	Cumplimiento legal y normativo	Gestión de incumplimientos de la Ley N°20.393	Modelo de Prevención de Delitos (MPD)
	8.1 e ii	Cumplimiento legal y normativo	Sanciones ejecutoriadas	Modelo de Prevención de Delitos (MPD)
	8.2 i	Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria	Métricas de sostenibilidad materiales	Índice SASB
	9 i	Hechos relevantes o esenciales	Resumen de Hechos Esenciales	Hechos esenciales
	9 ii	Hechos relevantes o esenciales	Hechos Esenciales anteriores al periodo cubierto por la Memoria	Hechos esenciales
	10 i	Comentarios de accionistas y del comité de directores	Comentarios del comité	Informe Anual del Comité de Directores
	11 i	Informes financieros	URL Estados Financieros	Estados Financieros Consolidados
	11 ii	Informes financieros	Estados Financieros Consolidados	Estados Financieros Consolidados

8.5 Índice SASB

Código	Temática	Sección
FN-CB-230a.2	Data Security	Ciberseguridad y protección de la información
FN-CB-240a.4	Financial Inclusion	Educación financiera
FN-CB-410a.2	ESG in Credit Analysis	Inversiones responsables
FN-CB-510a.1	Business Ethics	Resguardo de la libre competencia
FN-CB-510a.2	Business Ethics	Resguardo de la libre competencia
FN-CB-550a.1	Risk Management	De acuerdo con la metodología de evaluación del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, Itaú Chile no se considera un Banco de Importancia Sistémica Mundial (G-SIB) y, en consecuencia, no tiene una puntuación G-SIB

8.6 Índice de indicadores propios

Código	Descripción Indicador propio	Sección
IT1	Avances en NPS por segmento	Experiencia de clientes
IT2	Cantidad de reclamos recibidos y % de resolución, tiempos de respuesta, tipos de reclamos. Ranking Sernac	Experiencia de clientes
IT3	Indicar el número de participantes, desglosado por gerencia corporativa, en el Programa de Liderazgo de los últimos 3 años	Experiencia de clientes
IT4	Descripción del proceso de evaluación de riesgos socioambientales, principales cifras por procedimiento, listas de exclusión	Gestión de riesgo socio ambiental
IT5	Número de sucursales digitales en los últimos 3 años	Simplificación y digitalización del modelo de negocios
IT6	Número de clientes de sucursales digitales en los últimos 3 años	Simplificación y digitalización del modelo de negocios
IT7	Número de usuarios de App de los últimos 3 años	Simplificación y digitalización del modelo de negocios
IT8	Nota promedio de evaluación de la App en AppStore, GooglePlay y Huawei Store	Simplificación y digitalización del modelo de negocios
IT9	Data Center con energía renovable	Huella de Carbono
IT10	Descripción de la metodología Agile, cantidad de comunidades formadas, total de trabajadores que participan en comunidades, cantidad de productos/ servicios resultantes	Modelo de trabajo innovador
IT11	Descripción y principales cifras: cantidad de participantes	Modelo de trabajo innovador
IT12	Descripción y principales cifras: cantidad de participantes	Beneficios y calidad de vida
IT13	Principales actividades del año y cifras (participantes, cargos, horas de capacitación, alianzas, etc.)	Beneficios y calidad de vida
IT14	Descripción y principales cifras de rendimiento 2022	Presentación e hitos 2023
IT15	Resultado medición de clima laboral	Clima laboral acogedor
IT16	Cifra de Employee NPS de los últimos 3 años	Clima laboral acogedor
IT17	Resultados de encuesta PULSO de los últimos 3 años	Clima laboral acogedor
IT18	Descripción de actividades e iniciativas desarrolladas para favorecer la inclusión financiera.	Educación financiera

Código	Descripción Indicador propio	Página
IT19	Descripción de actividades e iniciativas de educación financiera desarrolladas y sus resultados.	Educación financiera
IT20	Iniciativas de educación financiera, indicando alcance y plataforma utilizada.	Educación financiera
IT21	Great place to work / Programa de reconocimiento	Clima laboral acogedor
IT22	Reconocimientos de ambiente laboral obtenidos en los últimos 3 años.	Clima laboral acogedor
IT23	Relación con inversionistas	Relación con inversionistas
IT24	Descripción de la evolución del sistema bancario chileno en el último año	Contexto internacional
IT25	Evolución de las colocaciones totales y la participación en el mercado durante el último año	Contexto internacional
IT26	40 horas.	Modelo de trabajo innovador
IT27	N° de sindicatos	Relaciones laborales
IT28	Colaboradores promovidos	Evaluación de desempeño y programa de reconocimiento
IT29	Porcentaje de vacantes cubiertas por candidatos internos	Evaluación de desempeño y programa de reconocimiento
IT30	Asistencia del Directorio	Estructura de gobernanza
IT31	Cantidad de programas de desarrollo (número).	Programa de fomento de la empleabilidad "Experiencia Empresa".
IT32	Descripción de los programas de desarrollo.	Programa de fomento de la empleabilidad "Experiencia Empresa".
IT33	Política de gobierno corporativo, contenidos y actualizaciones.	Estructura de gobernanza

8.7 Anexos de información adicional

Indicadores asociados al capítulo 6: Fomentar una cultura diversa e inclusiva

NCG 461 5.6 ii, iii, iv, v

	Cada 100 trabajadores/200.000 horas trabajadas				
	Hombres		Mujeres		
Tasa accidentabilidad 2021	0,12	0,28	Cantidad de accidentes 2021	6	14
Tasa accidentabilidad 2022	0,04	0,10	Cantidad de accidentes 2022	2	5
Tasa accidentabilidad 2023	0,16	0,08	Cantidad de accidentes 2023	8	4
Metas 2024	0,33				
Tasa enfermedades 2021	0,06	0,08	Cantidad de enfermedades 2021	3	4
Tasa enfermedades 2022	0,02	0,04	Cantidad de enfermedades 2022	1	2
Tasa enfermedades 2023	0,00	0,04	Cantidad de enfermedades 2023	0	2
Metas 2024	N/A				
Tasa Fatalidad 2021	0,00	0,00	Cantidad de fatalidades 2021	0	0
Tasa Fatalidad 2022	0,00	0,00	Cantidad de fatalidades 2022	0	0
Tasa Fatalidad 2023	0,00	0,00	Cantidad de fatalidades 2023	0	0
Metas 2024	N/A				
Promedio días perdidos 2021	9,50	27,79			
Promedio días perdidos 2022	9,00	2,00			
Promedio días perdidos 2023	19,50	47,25			
Metas 2024	N/A				
Tasa de ausentismo 2021	5,55	12,03	N° días perdidos 2021	280	607
Tasa de ausentismo 2022	1,65	1,53	N° días perdidos 2022	84	78
Tasa de ausentismo 2023	3,16	5,07	N° días perdidos 2023	156	250

	Alta Gerencia		Gerencia		Venta		Administrativo		Profesionales		Otros Técnicos		Total	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Nro. Total de horas de formación proporcionadas a los empleados	12	147	3.001	5.749	2.111	961	18.441	12.213	54.130	49.876	8.589	4.123	101.641	89.565
Nro. Total de empleados	1	10	62	133	165	64	453	344	1.092	1.199	343	171	2.370	2.224
Promedio de horas de formación por empleado	12	15	48	43	13	15	41	36	50	42	25	24	43	40

*Dotación al cierre de diciembre 2023

GRI 401-1

		2023		2022		2021		
Nuevas contrataciones		Rango de edad	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Chile	1 - <30		53	69	78	92	83	157
	2 - 30-40		63	81	80	121	131	196
	3 - 41-50		31	36	36	46	57	71
	4 - 51-60		4	7	2	14	14	17
	5 - 61-70		0	0	0	2	2	2
	6 - >71		0	0	0	0	0	0
Total			151	193	196	275	287	443

Fórmula cálculo = ingresos indefinidos / dotación promedio con contrato indefinido

		2023		2022		2021		
Nuevas contrataciones		Rango de edad	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Chile	1- <30		21,4%	25,5%	28,50%	31,90%	27,90%	53,20%
	2- 30-40		6,0%	8,1%	7,40%	11,90%	11,90%	20,10%
	3- 41-50		4,0%	5,5%	4,40%	6,50%	6,70%	10,30%
	4- 51-60		1,3%	1,9%	0,70%	3,70%	4,70%	4,40%
	5- 61-70		0,0%	0,0%	0,00%	2,10%	5,40%	2,20%
	6- >71		0,0%	0,0%	0	0	0	0
Total			6,2%	8,1%	7,80%	11,00%	11,10%	18,20%

Fórmula cálculo = promedio(ingresos indefinidos + egresos indefinidos)/ dotación promedio con contrato indefinido

		2023		2022		2021	
Rotación	Rango de edad	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Chile	1- <30	18,95%	23,06%	24,60%	25,50%	23,30%	39,20%
	2- 30-40	11,29%	14,25%	11,70%	15,50%	13,80%	18,20%
	3- 41-50	12,22%	14,85%	10,80%	11,90%	11,70%	10,70%
	4- 51-60	12,85%	15,28%	10,40%	10,20%	11,70%	9,40%
	5- 61-70	46,43%	23,63%	19,60%	14,70%	26,90%	11,10%
	6- >71	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
Total		12,98%	15,93%	12,80%	14,80%	14,10%	17,00%

1	Bienvenidos
2	Perfil
3	Gobernanza ética en las relaciones y los negocios
4	Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
5	Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
6	Fomentar una cultura diversa e inclusiva
7	Lograr un impacto positivo en la sociedad
8	Anexos
9	Estados financieros



Información asociada al capítulo 3: Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

Funciones específicas de los Comités del directorio

Funciones del Comité de Directores

- Examinar los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros presentados por los administradores o liquidadores de la sociedad a los accionistas, y pronunciarse respecto de éstos en forma previa a su presentación a los accionistas para su aprobación.
- Proponer al directorio nombres para los auditores externos y clasificadores privados de riesgo, en su caso, que serán sugeridos a la junta de accionistas respectiva. En caso de desacuerdo, el directorio formulará una sugerencia propia, sometiéndose ambas a consideración de la junta de accionistas.
- Examinar los antecedentes relativos a las operaciones a que se refiere el Título XVI y evacuar un informe respecto a esas operaciones. Una copia del informe será enviada al directorio, en el cual se deberá dar lectura a éste en la sesión citada para la aprobación o rechazo de la operación respectiva.
- Proponer al directorio una política general de manejo de conflictos de interés, y pronunciarse acerca de las políticas generales de habitualidad establecidas de conformidad a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 147 de la Ley No. 18.046.

- Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, ejecutivos principales y trabajadores de la sociedad.
- Preparar un informe anual de su gestión, en que se incluyan sus principales recomendaciones a los accionistas.
- Informar al directorio respecto de la conveniencia de contratar o no a la empresa de auditoría externa para la prestación de servicios que no formen parte de la auditoría externa, cuando ellos no se encuentren prohibidos de conformidad a lo establecido en el artículo 242 de la Ley N° 18.045, en atención a si la naturaleza de tales servicios pueda generar un riesgo de pérdida de independencia.
- Las demás materias que señale el estatuto social, o que le encomiende una junta de accionistas o el directorio, en su caso.

Funciones del Comité de Auditoría

- Proponer al Comité de Directores o en su defecto al Directorio una nómina para la elección de las firmas clasificadoras de riesgo y auditores externos.
- Analizar los informes, contenido y procedimientos de revisión de los evaluadores externos de riesgo.
- Aprobar el Plan de Auditoría Interna para el Banco y sus sociedades filiales, incluyendo cualquier cambio que se produzca.
- Aprobar la Política de Auditoría Interna, así como también sus actualizaciones y modificaciones.
- Tomar conocimiento de la metodología de la función de auditoría interna.

- Aprobar el plan estratégico, el presupuesto y la estructura de recursos humanos de la Gerencia de Auditoría Interna.
- Conocer, analizar y verificar el cumplimiento del programa anual que desarrollará Auditoría Interna.
- Tomar conocimiento y analizar los resultados de las auditorías y revisiones internas.
- Coordinar las tareas de la Auditoría Interna con las revisiones de los auditores externos.
- Analizar la información que se le entregue en la forma y oportunidad que disponga; instar a que Auditoría Interna cuente con los recursos y soporte suficiente para el adecuado cumplimiento de sus funciones; verificar que se efectúen los seguimientos a la resolución de las materias detectadas; y en general propender a que se desarrollen todas aquellas funciones que permitan implementar y consolidar las mejoras prácticas en el Banco.
- Evaluar el desempeño y aprobar las compensaciones anuales del Gerente Corporativo de Auditoría Interna; como también recomendar al Directorio para su aprobación, el nombramiento, reelección o destitución del Gerente Corporativo de Auditoría Interna.
- Evaluar anualmente el desempeño del Gerente Corporativo de Auditoría Interna, de lo cual se emitirá un informe y se dará cuenta de los resultados al Directorio del Banco. Para realizar la evaluación, el Comité recabará información con los ejecutivos de la administración que entienda apropiado.

- El Comité de Auditoría es responsable de proponer la nominación, remuneración, supervisión y sustitución de los auditores externos. En ese sentido es responsable por: (a) proponer al Comité de Directores la nómina para la contratación de los auditores externos y su remuneración, así como proponer su sustitución, (b) efectuar su recomendación al Comité de Directores en forma previa a la contratación sobre las propuestas de contratación de cualquier servicio a ser prestado por la firma de auditores externos c) Tomar conocimiento de la empresa de auditoría externa seleccionada, así como de los términos y alcances de la auditoría, previo a su inicio. Cualquier discrepancia o diferencia de interpretación respecto de las condiciones de la auditoría deberá ser tratada a la brevedad. d) Evaluar que los auditores externos cuenten con los requisitos profesionales y regulatorios aplicables para efectuar los servicios de estados contables y otros servicios adicionales de acuerdo con la Política de Contratación de Servicios de Auditoría Externa. Para estos fines ambos Comités trabajarán coordinadamente y podrán realizar reuniones de trabajo conjuntas.
- En el evento que la propuesta de auditores externos de Chile sea distinta a la de Itaú Unibanco Holding, deberán discutir previamente con el Comité de Auditoría de la matriz la previo a la recomendación de propuesta a presentar al Directorio para su aprobación.
- En el caso de que los servicios adicionales que fueran contratados a

- los auditores externos de estados financieros, superen el 15% de los honorarios por este concepto, el Comité de Auditoría deberá aprobar dichas contrataciones en calidad de excepcionales.
- Velar que la firma de auditores contratada y sus profesionales mantengan la independencia necesaria con respecto al Banco y las entidades consolidadas cumpliendo con las normas legales, reglamentarias y profesionales que sean aplicables.
- Analizar los informes, su contenido, procedimientos y alcance de las revisiones de los auditores externos. Asimismo, a dichos auditores se les deberá otorgar acceso a las actas de sesiones de Comité, a fin de que puedan tomar conocimiento de aquellas materias o situaciones que pudiesen resultar relevantes para fines de la auditoría. El auditor externo deberá comunicar al Comité de Auditoría todas las informaciones requeridas por las normas profesionales de auditoría o revisión de estados contables anuales o intermedios incluyendo, entre otras: planificación de los trabajos de auditoría y revisión, avances del proceso de auditoría, opinión de la aplicación por la administración de políticas y prácticas contables críticas y su forma de aplicación; tratamientos contables alternativos dentro de las normas contables, transacciones significativas no recurrentes, cambios en normas contables incluyendo planificados; ajustes identificados en el proceso de auditoría y dificultades en el proceso de auditoría. También deberán ser

1	Bienvenidos
2	Perfil
3	Gobernanza ética en las relaciones y los negocios
4	Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
5	Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
6	Fomentar una cultura diversa e inclusiva
7	Lograr un impacto positivo en la sociedad
8	Anexos
9	Estados financieros



- presentados al cierre del tercer trimestre del ejercicio el borrador del informe a la administración sobre control interno, el informe de auditoría o revisión sobre los estados financieros intermedios o el balance anual y sobre los estados financieros y sobre el control interno sobre reporte financiero a ser incorporados en formularios a ser presentados ante la SEC.
- Analizar con la gerencia de Control Financiero y los auditores externos los estados financieros intermedios y de cierre del ejercicio anual, incluyendo las divulgaciones en notas explicativas, para informar al Directorio y recomendar su inclusión en el informe anual. Asimismo, deberá examinar y tener a la vista los estados financieros de cada una de las filiales del Banco. Con ese objetivo la gerencia de Control Financiero deberá informar al Comité los aspectos relevantes para el análisis de dichos estados financieros, incluyendo entre otras: políticas y prácticas contables críticas y su forma de aplicación; tratamientos contables alternativos dentro de las normas contables, transacciones significativas no recurrentes, cambios en normas contables incluyendo planificados.
- Adicionalmente, la Gerencia de Planificación Tributaria informará periódicamente al Comité una actualización en materia tributaria, incluyendo procesos con el ente fiscalizador. Así también, la Gerencia de Planificación y Análisis

Financiero presentará periódicamente al Comité respecto a MIS / información gerencial: Principales informes y productos preparados por el área, proceso y controles sobre la información desde sistemas producto hasta la contabilidad gerencial, procedimientos, prácticas, dashboards y rutinas de los procesos de conciliación entre contabilidad y gerencial.

- Tomar conocimiento por medio de la Administración y de los auditores externos de las políticas contables críticas que pueden tener mayor impacto en los estados financieros del Banco, así como de cambios en las políticas y prácticas contables y su forma de aplicación. Dar conocimiento al Directorio de los cambios contables que ocurran y sus efectos.
- Evaluar anualmente el desempeño de la firma de auditoría externa del Banco y en particular del socio a cargo de los servicios de auditoría. Para realizar la evaluación el Comité recabará información con los ejecutivos de la administración que entienda apropiado.
- En cuanto a los servicios adicionales prestados por los auditores externos, el Comité podrá solicitar en cualquier momento a las áreas gestoras la evidencia del servicio prestado, aclaración sobre los valores efectivamente pagados, así como la propuesta con la aprobación del Comité de Auditoría.
- Informarse de la efectividad y confiabilidad de los sistemas y procedimientos de control interno

del Banco. Para dicho fin, el Comité debe estar familiarizado con las metodologías y sistemas de gestión de riesgos utilizados por la entidad.

- Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su suficiencia, confiabilidad y aplicación a las tomas de decisiones.
- Informarse acerca del acatamiento de las políticas institucionales relativas a la debida observancia de las leyes, regulaciones (nacionales e internacionales que sean aplicables) y normativa interna.
- Tomar conocimiento de las siguientes materias que son de competencia del Oficial de Cumplimiento del Banco: i) Ética y conducta; ii) Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Lo anterior se realizará sin perjuicio de las responsabilidades en la materia establecidas en la Comisión Superior de Ética y Cumplimiento y en la Comisión Superior de Lavado de Dinero.
- Tomar conocimiento del Informe de Autoevaluación de Patrimonio Efectivo (IAPE) y del Informe del Proceso de Evaluación de la Adecuación de Liquidez Interna (ILAAP, por sus siglas en inglés).

Recibir de la gerencia a cargo y analizar los informes sobre las visitas de inspección, instrucciones y presentaciones que sobre el Banco efectúen la CMF, SEC, SII y de cualquier organismo fiscalizador del país o del exterior.

- Tomar conocimiento y resolver acerca de conflictos de intereses e investigar actos de conductas sospechosas y fraudes. Para estos efectos establecerá procedimientos para la recepción de forma anónima y tratamiento de denuncias por empleados o terceros en materia de contabilidad, controles contables internos o asuntos de auditoría. A través de este canal exclusivo del Comité, tomará conocimiento y encomendará investigaciones para aquellas denuncias que correspondan a cualquiera de estas situaciones potenciales:
 - Incumplimiento de normas legales, reglamentarias o internas que pongan en riesgo la continuidad de la Organización;
 - Fraudes perpetrados por los administradores de la Organización, independientemente de los valores involucrados; Fraudes de valor igual o superior a 0,5% del patrimonio líquido de Banco Itaú Chile, originarios de funcionarios o terceros;
 - Errores que resulten en incorrecciones relevantes en los estados contables de la Organización, de valor igual o superior a 0,5% de su patrimonio líquido.
- Comunicar al Directorio de Banco Itaú Chile aquellos casos que el Comité de Auditoría determine, considerando la relevancia y sensibilidad de éstos.
- Aquellas denuncias recibidas, que no tengan relación con los casos antes expuestos, serán derivadas de acuerdo con la Normativa

Interna de Actuación y Gestión de Denuncias.

- Tomar conocimiento de los riesgos priorizados, pérdidas operacionales y/o acciones legales.
- Informarse anualmente acerca de los riesgos de liquidez y de mercado, o siempre cuando sea relevante.
- Realizar autoevaluación anual, evaluando composición, actuación y efectividad del Comité.
- Tomar conocimiento del reporte por parte del Gerente Corporativo de Riesgo sobre el funcionamiento de las Comisiones Superiores de Riesgo, incluyendo Comisiones Superiores de Riesgo Operacional, de Crédito, Ética y Cumplimiento y Prevención de Lavado de Dinero.
- Tomar conocimiento de ocurrencias de riesgo operacional, asunciones de riesgo y/o cualquier excepción de gobernanza.
- Informar al Directorio en su reporte mensual cuando así corresponda, sobre la cuenta anual que realizará el Gerente General de cada filial al Comité de Auditoría, acerca de su gestión en general, incluidos gestión riesgos operacional y control interno, como también de sus resultados, operaciones y situación financiera.

Lo anterior no es excluyente, de manera que el Directorio o los integrantes del Comité podrán agregar cualquier otra tarea que estimen necesaria, sea con el carácter de permanente, específica o esporádica.

Detalle de políticas y procedimientos que apoyan la cultura de prevención de riesgos.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



1.	Política Corporativa de Continuidad del Negocio.
2.	Política Corporativa de Seguridad de la Información.
3.	Política Auditoría Interna Itaú Chile.
4.	Política Corporativa de Gestión Integrada de Riesgo Operativo, Controles Internos y Compliance.
5.	Política de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Combate a Actos Ilícitos.
6.	Política de Aprobación de Productos.
7.	Política de Créditos para Operaciones con Relacionados por Propiedad y Gestión para Efectos del Artículo 84 Número 2 de la Ley General de Bancos.
8.	Política de Operaciones con Partes Relacionadas.
9.	Código de Ética y Conducta.
10.	Política Corporativa de Prevención a la Corrupción.
11.	Política de Gobierno Corporativo.
12.	Política de Gestión de Riesgo Operacional para Proveedores Itaú y Filiales.
13.	Política Riesgo de Crédito Segmentos Minorista.
14.	Política de Administración del Riesgos Liquidez.
15.	Política de Coberturas Contables.

16.	Política de Riesgo Financiero.
17.	Política de Valorización.
18.	Política de Riesgo de Mercado.
19.	Código de Conducta en los Mercados de Valores.
20.	Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado Banco y Filiales.
21.	Política de Contratación de Servicios de Auditoría Externa.
22.	Política de Crédito Banca Mayorista.
23.	Política de Gestión de Capital.
24.	Política de Creación, Modificación y Aprobación de Documentos Institucionales.
25.	Política de Gobierno Corporativo de Filiales.
26.	Política de Revisión de Provisiones, Pasivos y Activos Contingentes en los EEFF.
27.	Política Volcker Rule.
28.	Política de Calidad.
29.	Política de Riesgo Socioambiental.
30.	Política de Riesgo País.
31.	Política de Ciberseguridad.
32.	Política de Validación Independiente de Modelos de Riesgo.

33.	Política General de Gestión PEP.
34.	Política de Auditoría NY Branch.
35.	Política Plan de Contingencia de Liquidez.
36.	Política Corporativa de Tecnología.
37.	Política de Divulgación de Hechos Esenciales.
38.	Política de Regalos e Invitaciones para Clientes y Terceros.
39.	Política de Regalos e Invitaciones para Colaboradores.
40.	Política de Sustentabilidad.
41.	Política de Gobierno de Datos.
42.	Política de Gestión de Incidentes.
43.	Política de Inversiones Financieras de Filiales y Oficinas en el Exterior.
44.	Política de Ausencias Obligatorias.
45.	Política de Privacidad de Itaú Chile
46.	Política para la robotización de procesos del Negocio mediante Robots Digitales.
47.	Política de Provisiones Adicionales.
48.	Política Inversiones Financieras.
49.	Política de Prevención de Fraudes.
50.	Política de Márgenes de Crédito Individuales Art. 84 N°1 y 85 Ley General de Bancos.
51.	Política de Dividendos.

Enfoque de sustentabilidad en Itaú Colombia

Itaú Colombia es una de las principales filiales de grupo Itaú Chile. En este sentido, colabora con distintas iniciativas a nuestra visión de sustentabilidad. Respecto a los asuntos ambientales, se pueden consultar los resultados de la huella de carbono en el capítulo “Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050” del presente informe. Respecto a las iniciativas desarrolladas por Itaú Colombia, se puede consultar el reporte de sustentabilidad 2023 de la filial en www.banco.itau.co.

Respecto a los asuntos sociales, en Itaú Colombia en 2023 fomentamos la diversidad. Por una parte, contamos con a desarrollar el programa iElla que busca fomentar la equidad de género. Para ello, se trabajó en tres frentes:

a) **Sensibilización:** Se llevaron a cabo seis campañas pedagógicas hablando sobre interseccionalidad, rueda del privilegio, sororidad, prevención sobre violencia hacia la mujer, sesgos inconscientes y corresponsabilidad familiar, impactando a 53% de los itubers. Además, realizamos más de ocho horas de formación en temas de equidad de género y desarrollamos talleres sobre prevención de la violencia sexual e intrafamiliar en las principales sedes del Banco en Bogotá.

b) **Participación:** Lanzamos una comunidad compuesta por mujeres para mujeres, con el objetivo de garantizar un espacio seguro y de

transformación en equidad de género con la participación de 152 itubers. Logramos 18 horas de formación para las mujeres de la comunidad iElla y sus facilitadoras. Realizamos sesiones de sensibilización sobre las líneas de denuncia contra la violencia de género de la mano de la Secretaría de la Mujer, impactando al 52% de las itubers.

c) **Estrategia:** Actualizamos nuestra política de Diversidad, Equidad e Inclusión en línea a nuestra casa matriz. Realizamos un ejercicio de benchmark para fortalecer nuestra estrategia en línea a las mejores prácticas en Latinoamérica, garantizando un espacio seguro para todos nuestros itubers.

Adicionalmente, en 2023 continuamos promoviendo una movilidad sostenible en la capital de Colombia, a través del patrocinio del Sistema de Bicicletas Compartidas de Bogotá, del cual somos el patrocinador principal con 1.500 bicicletas las que representan el 45% del sistema. Junto con el operador “Tembici” y el co-patrocinador “Vanti” los ciudadanos de Bogotá han sumado más de 4,9 millones de kilómetros recorridos en su primer año en Colombia a través de más de 20 mil usuarios activos que usan el sistema, evitando emisiones de Co2 de los medios de transporte tradicionales.

GRI 2-19, 2-20

En temas de gobernanza, fomentamos relaciones a largo plazo con nuestros grupos de interés. En esta línea, contamos con 5 sindicatos, 16 dirigentes sindicales y 1.002 trabajadores cubiertos por convenios colectivos en Itaú Colombia.

En Colombia, la remuneración de los miembros de la junta directiva se estipula en el “Reglamento de Juna Directiva” disponible en https://banco.itau.co/documents/d/personas/5-3-1_reglamento_de_junta_directiva.

Actualmente no contamos con una política de igualdad salarial, no obstante, las bandas de compensación son establecidas de acuerdo al mérito, competencias y habilidades requeridas para cada cargo.

Tablas ambientales

Energía

GRI 302-1

Consumo de Energía	Métrica	Colombia	Chile	Total	Colombia	Chile	Total
		2022	2022	2022	2023	2023	2023
Energía total requerida dentro de la organización	GWh	4,4	12,4	16,8	3,2	8,9	12,1
Combustibles fósiles	GWh	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,2
Combustibles en base a biomasa	GWh	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Electricidad de la red promedio	GWh	4,3	0,0	4,3	3,1	0,0	3,1
Consumo de electricidad con origen renovable (IREC)	GWh	0,0	12,3	12,3	0,0	8,8	8,8
Porcentaje de electricidad con origen renovable	%	0,0	100		0,0	100	

GRI 302-2

Consumo de Energía	Métrica	Colombia	Chile	Total	Colombia	Chile	Total
		2022	2022	2022	2023	2023	2023
Energía total requerida fuera de la organización	GWh	2,9	8,5	11,4	3,1	6,8	9,9
Servicios de datacenter externo	GWh	1,4	1,8	3,3	1,5	2,5	3,9
Servicios de transporte de valores	GWh	1,1	1,0	2,1	1,3	0,7	1,9
Servicios de transporte de courier	GWh	0,2	2,6	2,9	0,2	1,3	1,5
Acceso clientes vía plataformas digitales	GWh	0,1	2,8	2,9	0,1	2,1	2,2
Operación ATM isla (fuera de sucursales) + terceros	GWh	0,1	0,2	0,3	0,1	0,2	0,2

GRI 302-3

		Colombia	Chile	Colombia	Chile
1 Bienvenidos	Consumo de Energía Métrica	2022	2022	2023	2023
	Intensidad (Energía total/superficie) kWh/m ²	122	131	134	110

*La información proviene de facturación y registros internos de la organización.
 *Se estima consumo eléctrico de oficinas y sucursales sin información prorrateando por m².
 *La información proviene de facturación, registros internos de la organización y contacto con proveedores.

Emisiones

		Colombia	Chile	Total	Colombia	Chile	Total
4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050	Unidad	2022	2022	2022	2023	2023	2023
5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes	Huella de Carbono (mercado) tCO ₂ e	n/a	9.414	n/a	n/a	7.811	n/a
	Huella de Carbono (ubicación) tCO ₂ e	5.928	13.210	19.138	5.900	9.966	15.866

GRI 305-1

		Colombia	Chile	Total	Colombia	Chile	Total
7 Lograr un impacto positivo en la sociedad	Alcance 1 Métrica	2022	2022	2022	2023	2023	2023
	Combustión en fuentes fijas tCO ₂ e	2	76	78	1	59	61
	Combustión en fuentes móviles tCO ₂ e	16	5	20	17	5	22
	Emisiones fugitivas de gases refrigerantes tCO ₂ e	0	131	131	414	197	610

GRI 305-2

		Colombia	Chile	Total	Colombia	Chile	Total
	Alcance 2 Métrica	2022	2022	2022	2023	2023	2023
	Consumo eléctrico (mercado) tCO ₂ e	n/a	0,00		n/a	0,00	
	Consumo eléctrico (ubicación) tCO ₂ e	545	3.796	4.340	537	2.154	2.692

GRI 305-3

		Colombia	Chile	Total	Colombia	Chile	Total
	Alcance 3 Métrica	2022	2022	2022	2023	2023	2023
	Insumos de oficina + tarjetas bancarias tCO ₂ e	88	124	212	71	128	199
	Servicio de datacenter externo tCO ₂ e	183	0,00	183	256	0	256
	Manufactura combustibles de alcance 1 tCO ₂ e	4	15	19	5	11	16,42
	Servicio de transporte de valores tCO ₂ e	352	343	695	416	208	624
	Servicio de transporte de courier tCO ₂ e	82	950	1.032	65	422	487
	Residuos y reciclaje tCO ₂ e	16	776	792	16	628	643
	Viajes de negocio tCO ₂ e	93	519	611	551	942	1.492
	Transporte de colaboradores tCO ₂ e	1.311	3.772	5.083	1.042	3.055	4.096
	Acceso al banco: Traslado de clientes tCO ₂ e	3.222	1.774	4.995	2.487	1.601	4.088
	Acceso al banco: Cajeros islas + terceros tCO ₂ e	7	70	77	10	45	55
	Acceso al banco: Página web tCO ₂ e	9	859	868	13	510	523
	Disposición final tarjetas tCO ₂ e	0,003	0,02	0,023	0,003	0,02	0,02

GRI 305-4

		Colombia	Chile	Colombia	Chile
	Intensidad de emisiones Métrica	2022	2022	2023	2023
	Intensidad Emisiones alcance 1+2 (mercado) / superficie kgCO ₂ e/m ²	15,58	2,24	29,78	3,22
	Intensidad Emisiones alcance 1+2+3 (mercado) / clientes activos kgCO ₂ e/n°	13,97	11,69	14,54	15,32

Cálculo se basa en el Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard).
 Se usan los Potenciales de Calentamiento Global del Sexto Informe de Evaluación del IPCC (Sixth Assessment Report, AR6).
 La información proviene de distintos sistemas internos de la organización y contacto a proveedores.
 Se presentan las emisiones en toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂e), lo cual contabiliza 7 gases de efecto invernadero (CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆, NF₃).

Agua

GRI 303-3, GRI 303-5

		Colombia	Chile	Total	Colombia	Chile	Total
Consumo de agua extraída y consumida	Métrica	2022	2022	2022	2023	2023	2023
Total de agua extraída y consumida	mil m ³	5	109	113	13	102	217
De aguas de terceros (suministro red)	mil m ³	5	109	113	13	102	217
De aguas superficiales	mil m ³	0	0	0	0	0	0
De aguas subterráneas	mil m ³	0	0	0	0	0	0
De aguas marinas	mil m ³	0	0	0	0	0	0

Consumo de agua extraída y consumida por zonas de estrés hídrica	Métrica	Colombia	Chile	Total
Total de extracción de agua por cuenca	mil m ³	13	102	115
De zonas sin escasez hídrica	mil m ³	13	4	17
De zonas con escasez hídrica	mil m ³	0,0	98	98
Cobertura del dato	%	100,0	100,0	

		Colombia	Chile	Colombia	Chile
Intensidad uso del agua	Métrica	2022	2022	2023	2023
Intensidad (Consumo de agua/ superficie)	mil m ³ /m ²	0,10	1,15	0,40	1,20

La clasificación entre zonas con y sin escasez toma como referencia el Water Risk Atlas (www.wri.org/aqueduct). Considera con escasez zonas con riesgo "high" o "extremely high".
 La información proviene de facturación y registros internos de la organización.
 El banco descarga sus aguas a las redes de alcantarillado público/privadas del país conforme con la normativa vigente.
 El agua en oficinas y sucursales tiene un uso principalmente sanitario.

Materiales

GRI 302-1, 302-2

Aspecto	métrica	País	2022	2023
Consumo de papel	t	Colombia	92	71
		Chile	100	103

País	Materiales reciclados y recuperados	Papel y cartón	Plástico	Vidrio	Aluminio	Orgánico	Total
Colombia	Toneladas (t)	20	0,2	0,0	0,1	35	55
Chile	Toneladas (t)	9,7	0,5	0,7	0,8	7,5	19
Total	Toneladas (t)	29,7	0,7	0,7	0,9	42,5	74

8.8 Informe Anual de la Gestión del Comité de Directores

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 6° del inciso 8 del artículo 50 bis de la ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas, el Comité de Directores ha emitido el siguiente informe anual de gestión al 31 de diciembre de 2023.

Durante el año 2023, el Comité de Directores sesionó en 16 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, en conjunto con el Comité de Auditoría.
- Revisión de operaciones con partes relacionadas.
- Examen de sistemas de compensación.
- Revisión Informe anual de Gestión del Comité de Directores.

Relativo a las recomendaciones que propuso el Comité de Directores durante el año 2023, 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 2023.

Adicionalmente, el Comité de Directores y el Comité de Auditoría acordaron proponer al Directorio la designación de las

empresas Feller Rate Clasificadora de Riesgo Limitada e International Credit Rating Compañía Clasificadora de Riesgo Limitada (“ICR Chile”), como clasificadores de riesgo locales del Banco.

A continuación, se da cuenta de las materias tratadas en el Comité de Directores, según cada sesión celebrada durante el año 2023:

1. Sesión N°125 de fecha 23 de enero de 2023.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Análisis de propuesta firma de auditoría externa y clasificadoras de riesgo, con el objeto de revisar la propuesta de servicios y honorarios para el ejercicio 2023.

2. Sesión N°126 de fecha 21 de febrero de 2023.

- Revisión y aprobación del informe de gestión anual 2022 del Comité de Directores.
- Revisión y aprobación de actualización Política de Operaciones con Partes Relacionadas.

3. Sesión N°127 de fecha 21 de febrero de 2023

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de los auditores externos sobre los estados financieros anuales del Banco al 31 de diciembre de 2022.
- Presentación de la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los estados financieros consolidados anuales del Banco al 31 de diciembre 2022.
- El Comité revisó y acordó recomendar al Directorio, junto con el Comité de Auditoría, la aprobación de los Estados Financieros Consolidados Anuales del Banco y filiales al 31 de diciembre de 2022.

4. Sesión N°128 de fecha 24 de marzo de 2023.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- El Comité acordó recomendar al Directorio del Banco, en conjunto con el Comité de Auditoría, la designación y mantención de PriceWaterhouseCoopers (PwC) como auditores externos de la entidad para el ejercicio 2023. Asimismo, la designación de EY como auditores externos de los Fondos Mutuos administrados por Itaú Administradora General de Fondos S.A.

Adicionalmente, y en conjunto con el Comité de Auditoría acordaron proponer al Directorio la designación de las empresas Feller Rate Clasificadora de Riesgo Limitada e ICR Chile como clasificadores de riesgo

locales del Banco para el ejercicio 2023.

5. Sesión N°129 de fecha 24 de abril de 2023.

- El Comité acordó la designación de presidente y secretario del Comité.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de los auditores externos y la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los estados financieros del Banco full IFRS. El Comité revisó y recomendó al Directorio, junto con el Comité de Auditoría, la aprobación de los Estados Financieros del Banco Full IFRS al 31 de diciembre de 2022, para efectos de presentar el formulario 20-F ante la Securities and Exchange Commission (“SEC”).
- Presentación de los auditores externos sobre los estados financieros intermedios consolidados del Banco al 31 de marzo de 2023 y el Interoffice Report.
- Presentación de la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los estados financieros intermedios consolidados del Banco al 31 de marzo de 2023, y presentación de los estados financieros trimestrales de las filiales locales.
- El Comité revisó y recomendó al Directorio, junto con el Comité de Auditoría, la aprobación de los estados financieros intermedios consolidados del Banco al 31 de

marzo de 2023, incluyendo sus Notas y el Informe de Comentarios a la Gerencia.

6. Sesión N° 130 de fecha 30 de mayo de 2023.

- El Comité revisó y acordó la Planificación Anual del Comité de Directores para el año 2023.
- Presentación Gerencia Corporativa Legal sobre Operaciones con Partes Relacionadas y la Política de Habitualidad.

7. Sesión N°131 de fecha 27 de junio de 2023

- Análisis de los Estatutos del Comité de Directores.
- Análisis y revisión del Informe de Operaciones con Partes Relacionadas, elaborado por el estudio legal externo Claro & Cia.

8. Sesión N°132 de fecha 25 de julio 2023.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de los auditores externos sobre los estados financieros intermedios consolidados del Banco al 30 de junio de 2023 y el Interoffice Report.
- Presentación de la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los estados financieros intermedios consolidados del Banco al 30 de junio de 2023, y presentación de

1	Bienvenidos
2	Perfil
3	Gobernanza ética en las relaciones y los negocios
4	Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050
5	Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes
6	Fomentar una cultura diversa e inclusiva
7	Lograr un impacto positivo en la sociedad
8	Anexos
9	Estados financieros



- los estados financieros trimestrales de las filiales locales.
- El Comité revisó y recomendó al Directorio, junto con el Comité de Auditoría, la aprobación estados financieros intermedios consolidados del Banco al 30 de junio de 2023, incluyendo sus Notas y el Informe de Comentarios a la Gerencia.

9. Sesión N°133 de fecha 25 de julio de 2023.

- Revisión y aprobación de las modificaciones y actualización del Estatuto del Comité de Directores.
- Presentación sobre el gobierno y los alcances de las operaciones relacionadas del Banco, como también el detalle de las operaciones con partes relacionadas vigentes que han sido sometidas para aprobación del Comité de Directores.
- Análisis Normativa en Consulta de la CMF denominada “Estándares de Operaciones con Partes Relacionadas”.

10. Sesión N°134 de fecha 28 de agosto de 2023.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de Firmas Auditoras Externas PwC, Deloitte, y EY.
- En conjunto con el Comité de Directores, comenzaron a analizar y evaluar la propuesta de

auditores externos para el año 2024, con el objeto de recomendar al Directorio las mejores alternativas en el proceso de selección, para efectos de la Junta Ordinaria de Accionistas del año 2024.

11. Sesión N°135 de fecha 29 de agosto de 2023.

- Revisión y aprobación de operaciones con partes relacionadas no-crediticias de acuerdo al Título XVI de la LSA. El Comité analizó, aprobó y recomendó al Directorio la aprobación de operaciones de la filial Itaú Corredores de Bolsa Limitada con entidades relacionadas al Banco.

12. Sesión N°136 de fecha 25 de septiembre de 2023.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de la clasificadora de riesgo del Banco, Feller Rate, para revisar los principales aspectos de la clasificación de riesgo del Banco.

13. Sesión N°137 de fecha 24 de octubre de 2023.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de los auditores externos sobre los estados financieros intermedios consolidados del

Banco al 30 de septiembre de 2023 y el Interoffice Report.

- Presentación de la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los estados financieros intermedios consolidados del Banco al 30 de septiembre de 2023, y presentación de los estados financieros trimestrales de las filiales locales.
- El Comité revisó y recomendó al Directorio, junto con el Comité de Auditoría, la aprobación de los estados financieros intermedios consolidados del Banco al 30 de septiembre de 2023, incluyendo sus Notas y el Informe de Comentarios a la Gerencia.

14. Sesión N°138 de fecha 24 de octubre de 2023.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de la clasificadora de riesgo del Banco, ICR Chile, para revisar los principales aspectos de la clasificación de riesgo del Banco.

15. Sesión N°139 de fecha 13 de noviembre de 2023.

- Revisión y aprobación de operaciones con partes relacionadas no-crediticias de acuerdo al Título XVI de la LSA. El Comité analizó, aprobó y recomendó al Directorio modificaciones a las obligaciones previstas en el IB Agreement celebrado entre Itaú BBA USA

Securities, Inc. y Banco Itaú Chile.

16. Sesión N°140 de fecha 11 de diciembre de 2023.

- Presentación de la Gerencia Corporativa de Personas y Sustentabilidad para la revisión y examen anual del sistema de remuneraciones y compensaciones de Banco Itaú Chile.

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 20 de abril de 2023, se aprobó el presupuesto anual del Comité de Directores para el año 2023 en la suma equivalente a 5.400 Unidades de Fomento, y la remuneración equivalente a 100 Unidades de Fomento mensuales para cada uno de sus miembros y de 150 Unidades de Fomento para su Presidente. Adicionalmente, no existen gastos o egresos que informar del Comité, distintos de la dieta mensual de los participantes del mismo.

Santiago, 31 de diciembre de 2023.

8.9 Informe Anual de Gestión del Comité de Auditoría

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Capítulo 1-15 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), corresponde que el Comité de Auditoría, en adelante el “Comité”, informe a la Junta Ordinaria de Accionistas de Banco Itaú Chile respecto de las funciones cumplidas por el referido Comité durante el ejercicio 2023. Por este motivo, el Comité de Auditoría ha emitido el siguiente informe anual de gestión al 31 de diciembre de 2023.

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. Los estatutos también consideran la normativa aplicable para un foreign private issuer con acciones registradas en los Estados Unidos que fueron aplicables durante 2023 y hasta el momento de efectividad del *delisting* voluntario de los American Depositary Receipts (ADRs) del Banco en la New York Stock Exchange.

Durante el año 2023, el Comité de Auditoría sesionó en 32 oportunidades, con el objeto de tratar, entre otros, las siguientes materias de su competencia.

i. Gestión de Riesgos por la Administración

- a) El Comité se reunió con cada una de las gerencias corporativas del Banco, a fin de conocer la gestión de los riesgos relevantes para cada una de ellas, así como los puntos de auditoría relativos a las mismas.
- b) El Comité se reunió con los Gerentes Generales de cada filial nacional, a fin de conocer la gestión de los riesgos operacionales y control interno, sus resultados, operaciones y situación financiera, como los riesgos relevantes y puntos de auditoría relativos a las mismas.
- c) El Comité acompañó la gestión de los principales riesgos del Banco, como Riesgo de Crédito, Operacional, Financiero, Lavado de Dinero, Ciberseguridad y Fraude relacionados al Banco.

ii. Estados Financieros

- a) El Comité revisó y recomendó al Directorio, junto con el Comité de Directores, la aprobación de los Estados Financieros Consolidados Anuales del Banco y filiales al 31 de diciembre de 2022, como también, los Estados Financieros Intermedios Trimestrales Consolidados con sus

respectivas Notas Explicativas e Informe Comentarios a la Gerencia al 31 de marzo, al 30 de junio y al 30 de septiembre de 2023.

- b) El Comité revisó y recomendó al Directorio, junto con el Comité de Directores, la aprobación de los Estados Financieros del Banco Full IFRS al 31 de diciembre de 2022, para efectos de presentar el formulario 20-F ante la Securities and Exchange Commission (“SEC”).
- c) El Comité revisó los resultados de la revisión del sistema de control interno, tanto para fines locales (Chile), como para efectos de informe sobre los controles internos sobre el reporte financiero (SOX).
- d) El Comité tomó conocimiento de las presentaciones realizadas por los auditores externos sobre revisiones limitadas y reportes interoffice para efectos de consolidación de los Estados Financieros de Itaú Chile en los estados financieros de Itaú Brasil.
- e) El Comité 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.
- f) Trimestralmente el Comité fue informado sobre los

principales cambios regulatorios en materia contable por la Gerencia Corporativa de Finanzas.

iii. Auditoría Interna

- a) El Comité evaluó el desempeño de la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna durante el año 2023.
- b) El Comité conoció mensualmente el estado de avance del Plan Anual de Auditoría Interna para el año 2023. Aprobó los cambios al Plan de Auditoría 2023 ocurridos durante el periodo. Asimismo, aprobó el Plan de Auditoría Interna para el año 2024.
- c) El Comité tomó conocimiento de los principales informes emitidos conforme al Plan de Auditoría Interna 2023 y a requerimientos especiales, así como del seguimiento efectuado por Auditoría Interna a las observaciones de los trabajos de auditoría y de la CMF; los planes de acción propuestos y el estado de su posterior implementación.

iv. Auditoría Externa y Clasificadoras de Riesgo

- a) El Comité acordó recomendar al Directorio del Banco, en conjunto con el Comité de Directores, la designación y mantención de

PriceWaterhouseCoopers(PwC) como auditores externos de la sociedad para el ejercicio 2023. Asimismo, la designación de EY como auditores externos de los Fondos Mutuos administrados por Itaú Administradora General de Fondos S.A.

- b) Adicionalmente, y en conjunto con el Comité de Directores acordaron proponer al Directorio la designación de las empresas Feller Rate Clasificadora de Riesgo Limitada e ICR Chile como clasificadores de riesgo locales del Banco para el ejercicio 2023.
- c) El Comité revisó y aprobó la propuesta sobre los alcances de los trabajos y honorarios de los auditores externos.
- d) El Comité tomó conocimiento de las expectativas de la Administración respecto de los trabajos del auditor externo y el Comité evaluó el desempeño del auditor externo durante el año 2022.
- e) En conjunto con el Comité de Directores, comenzaron a analizar y evaluar la propuesta de auditores externos para el año 2024, con el objeto de recomendar al Directorio las mejores alternativas en el proceso de selección, para efectos de la Junta Ordinaria de Accionistas del año 2024.

1 Bienvenidos

2 Perfil

3 Gobernanza ética en las relaciones y los negocios

4 Liderar la transición climática y alcanzar cero emisiones en 2050

5 Líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

6 Fomentar una cultura diversa e inclusiva

7 Lograr un impacto positivo en la sociedad

8 Anexos

9 Estados financieros



v. Otras actividades

- a) El Presidente del Comité de Auditoría informó mensualmente al Directorio de los hechos, situaciones y resoluciones, como también del estado de los puntos de auditoría relevantes del período, que se conocieron, trataron y acordaron en las reuniones del Comité.
- b) El Presidente del Comité de Auditoría tomó conocimiento e informó al Directorio sobre la gestión de los riesgos operacionales y control interno, sus resultados, operaciones y situación financiera, como los riesgos relevantes y puntos de auditoría de cada una de las filiales del Banco, presentada por cada Gerente General de la respectiva filial.
- c) El Comité se reunió semestralmente con el Presidente del Directorio y trimestralmente con el Gerente General del Banco.
- d) El Comité se reunió con el Comité de Auditoría de Itaú Unibanco, para informar sobre la visión y gestión de riesgos del Comité en Chile.
- e) El Comité se reunió con la Comisión para el Mercado Financiero.
- f) El Comité tomó conocimiento del estado de los juicios que

afectan al Banco, a través de la Gerencia Corporativa Legal.

- g) El Comité tomó conocimiento a través de la Gerencia de Planificación Tributaria sobre las modificaciones y actualizaciones en materia tributaria, incluyendo procesos con el ente fiscalizador.
- h) El Comité de Auditoría tomó conocimiento de forma regular sobre la gestión de riesgos, riesgos relevantes, y la gestión de auditoría interna (plan, resultados, puntos de auditoría) de Banco Itaú Colombia S.A. y sus filiales.
- i) El Comité realizó una visita a Colombia, donde sostuvo reuniones con el Gerente General del Banco, el Gerente de Riesgo Corporativo, el Gerente de Auditoría Interna, la Presidenta del Comité de Auditoría de Itaú Colombia y con varios Vicepresidentes y ejecutivos del Banco para informarse sobre la gestión de riesgos, el nivel de avance de los negocios y de la estrategia de transformación del Banco, asimismo, se reunió con la Superintendencia Financiera de Colombia.
- j) El Comité se reunió con las clasificadoras de riesgo local y tomó conocimiento de las evaluaciones y procedimientos

efectuados por las mismas.

- k) El Comité tomó conocimiento de los resultados del proceso de Autoevaluación de Gestión de Riesgo del Banco año 2023 y del informe emitido posteriormente.
- l) El Comité participó en el proceso de revisión del primer Informe Proceso de Evaluación de la Adecuación de Liquidez Interna (ILAAP)
- m) El Comité participó en el proceso de revisión del Informe de Autoevaluación de Patrimonio Efectivo (IAPE) del Banco.
- n) El Comité tomó conocimiento de las denuncias recibidas por el canal de denuncias establecido por el Comité para asuntos de contabilidad, controles internos contables o auditoría, dando conocimiento a las áreas responsables de la administración de denuncias recibidas sobre otras materias.
- o) El Comité tomó conocimiento de las materias que son de competencia del Oficial de Cumplimiento, incluyendo aquellas que dicen relación con Ética y Conducta y Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- p) El Comité tomó conocimiento de las auditorías y recomendaciones que formulan las distintas

autoridades fiscalizadoras como resultado de sus visitas anuales. Durante el año 2023 el Comité fue informado regularmente respecto de los procesos de supervisión realizados al Banco, asimismo revisó el avance de la implementación de los planes de acción.

- q) El Comité tomó conocimiento de la auditoría realizada a la filial Administradora General de Fondos, junto con las recomendaciones emitidas por parte de la Comisión para el Mercado Financiero.
- r) El Comité realizó una capacitación en temas de ciberseguridad con una empresa externa especializada, con un programa desarrollado especialmente para el Comité y desarrollado de forma interactiva en el segundo semestre del año 2023.

Finalmente, el Comité de Auditoría reitera su independencia con la Administración, así como su compromiso en reforzar y respaldar la función de la Auditoría Interna del Banco, y servir a la vez de vínculo y coordinador de las tareas entre la Auditoría Interna y los auditores externos, ejerciendo también de nexo entre éstos y el Directorio de Itaú Chile.

Estados Financieros

Capítulo 09

Puede consultar los
estados financieros consolidados,
haciendo clic [aquí](#) 