

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

# 2015

# ÍNDICE

- 01 Perfil de nuestra Compañía
- 02 Mensaje del Presidente
- 03 Acerca del Reporte
- 04 Gobierno Corporativo y Cumplimiento
- 05 Desempeño Económico
- 06 Nuestro Talento
- 07 Gestión con Clientes
- 08 Compromiso con la Comunidad y el Medioambiente
- 09 Índice GRI G4
- 10 Anexos





---

---

# 01

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | **2015**

## PERFIL DE LA COMPAÑÍA

---

---



# 01

---

---

## PERFIL DE NUESTRA COMPAÑÍA

---

---

G4-3/G4-5/G4-7/G4-31

NOMBRE Y RAZÓN SOCIAL:	CorpBanca, Sociedad Anónima Bancaria.
DOMICILIO:	Rosario Norte 660, Las Condes, Santiago de Chile.
CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO:	corpbanca@corpbanca.cl
CORREO ELECTRÓNICO PARA CONSULTAS ACERCA DE ESTE INFORME:	reportedesustentabilidad@corpbanca.cl
TELÉFONO/FAX:	+56(2) 2687 80 00 +56(2) 2672 67 29.
SITIO WEB:	www.corpbanca.cl

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-4

SEGMENTO PERSONAS	SEGMENTO EMPRESAS
Plan de Cuenta Corriente.	Cuenta Corriente moneda local; Cuenta Corriente M/X (Dólar, Euro); Cuenta Corriente N/Y, Planes de Producto (tarjeta bancaria, tarjeta de crédito, línea de sobregiro, Internet Banking).
Cuenta Vista estándar y Cuenta Vista Giro Familia.	Líneas de Sobregiro: Línea de Crédito estándar; Línea de Crédito Vencida e Impaga y Línea Respaldo Extra.
Seguros Individuales: de Vida, Full Fraude, Full Salud Integral, Hogar Contenido, Automotriz, Cesantía Hipotecario.	Crédito: Créditos Comerciales, Bullet Agrícola, Boletas de Garantías.
Seguros asociados a Crédito: Desgravamen; Desempleo o Incapacidad Temporal; de Vida; Incendio y Sismo, Licitado; Desgravamen Hipotecario, Licitado.	Garantías Estatales: CORFO Reconversión Productiva, CORFO Inversión Capital de Trabajo, CORFO Comercio Exterior; FOGAPE Créditos Comerciales y Garantías Recíprocas.
Créditos de Consumo e Hipotecario.	Tarjetas de Crédito: MasterCard Corporate, MasterCard Business y MasterCard Black
Depósitos a Plazo.	Seguros: desgravamen, garantía y fraude.
Fondos Mutuos y Corredores de Bolsa.	Factoring: Multiproducto, Confirming Manual, e-Confirming, Cobranza Masiva, Factoring Nacional, Factoring Internacional y BonoCheque. Leasing Mobiliario, Inmobiliario y Leaseback.
Gestión de Inversiones.	Cash Management: servicios de pago y recaudación, entre otros. Inversiones: Fondos Mutuos y Captación en moneda local y extranjera (DAP).
Tarjeta de Crédito AMEX, MasterCard y Tarjeta de Crédito MasterCard Club La Tercera.	Productos Mesa de Dinero: -Derivados: Seguros de Cambio entre moneda nacional y extranjera, y entre monedas extranjeras; Swaps, Forward UF-Pesos, Swaps de Tasa de Interés, Futuros en Moneda Extranjera y Seguro de Inflación. -Venta de Divisas: Venta de Divisas Spot y Venta de Divisas On Line (dólar web) COMEX: Cobranza Bancaria de Importación, Operación Contado, Carta de Crédito de Importación, Órdenes de Pago al Exterior, Órdenes de Pago del Exterior, Cobertura de Importaciones, Préstamos a Productores de Bienes de Exportación, Corp Trade (Cartas de Crédito por Internet), entre otros.

## MERCADOS Y CLIENTES

G4-6/G4-8

Los países en los que desarrollamos actividades son: Chile, Colombia (banco y filial), Panamá (filial), Estados Unidos (sucursal Nueva York) y España (Oficina de Representación). Cabe señalar que el presente reporte considera el desempeño de las operaciones locales (Chile).

La estructura comercial de la compañía está compuesta por los siguientes segmentos y áreas: Grandes Empresas y Corporativa, Empresas, PyME, Banca de Personas, Altos Patrimonios, Banco Condell, Administradora General de Fondos, Corredores de Bolsa, Corredores de Seguros, Asesorías Financieras, SMU y CorpBanca New York.

## CORPBANCA EN CIFRAS

G4-9

DOTACIÓN PROPIA	3.811
COLABORADORES EXTERNOS	136
ACTIVOS	MM\$20.897
COLOCACIONES	MM\$14.810
PASIVOS	MM\$19.399
PATRIMONIO	MM\$1.498

## ACCIONISTAS

Al 31 de diciembre de 2015, la estructura de la propiedad de CorpBanca es la siguiente:

RAZON SOCIAL / NOMBRE	% PARTICIPACIÓN
<b>TOTAL GRUPO SAIEH</b>	<b>49,88</b>
CorpGroup Banking	43,73
Cía. Inmobiliaria y de Inversiones Saga S. A.*	6,15
<b>IFC</b>	<b>5,00</b>
<b>GRUPO SANTO DOMINGO</b>	<b>2,88</b>
<b>OTROS</b>	<b>42,24</b>
Tenedores de ADR e inversionistas extranjeros	21,13
Corredoras de Bolsa	9,56
Compañías de Seguros	2,55
Administradoras de Fondos de Pensiones	0,85
Otros accionistas minoritarios	8,15
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>

\*Incluye 926.513.842 acciones de Saga bajo custodia

## **ADHESIONES Y MEMBRESÍAS**

G4-15/G4-16

### **DMA Derechos Humanos**

En materia de Derechos Humanos y, sin perjuicio de las normas internas que garantizan nuestro actuar basado en el respeto hacia las personas, en CorpBanca adherimos a las normas y principios consagrados en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Asimismo, adherimos formalmente a los Principios de Ecuador, conforme a los compromisos suscritos en materia de inversiones responsables. Además, desde 2015, integramos el Dow Jones Sustainability Index -Chile-, y el Euronext Vigeo Index -Emerging 70-. Ambos índices distinguen a aquellas compañías que han alcanzado altos niveles de desempeño medioambiental, social y de gobernanza, a nivel local, en el primer caso, y global, en el segundo.

Por otra parte, formamos parte de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) y también mantenemos una alianza con Chile Transparente, para fomentar buenas prácticas en este importante ámbito. Desde mayo de 2015, también integramos el Centro de Líderes Empresariales contra el Cambio Climático (CLG-Chile). Ver detalles en la siguiente sección Hitos y Distinciones 2015.

---

DESDE 2015,  
INTEGRAMOS EL DOW  
JONES SUSTAINABILITY  
INDEX -CHILE-, Y EL  
EURONEXT VIGEO  
INDEX -EMERGING 70-.

▶▶ BUENAS  
PRÁCTICAS

# HITOS Y DISTINCIONES 2015

01

ENERO



## Ministerio de Economía renovó Sello ProPyme a CorpBanca

El Ministerio de Economía hizo entrega -en enero de 2015- de un reconocimiento a CorpBanca por el constante compromiso con el pago a los proveedores en un plazo máximo de 30 días que se estipulan al momento de adquirir el Sello, dejando en evidencia el ejemplar comportamiento que se tuvo durante todo 2014, en el que se cumplió un 98,6% de pago de facturas a proveedores en ese período.

02

FEBRERO



## Lanzamiento oficial del sitio aclaratusdudas.cl

Como parte de los objetivos estratégicos y de Educación Financiera, nuestra compañía lanzó un sitio para responder todas las consultas y dudas que les surjan a los clientes en cuanto a términos, procedimientos financieros y derechos del consumidor, cumpliendo así los compromisos de transparencia de la información con miras a la toma de decisiones. Este sitio tiene un promedio de 1.800 visitas mensuales y cuenta con un link a redes sociales.

03

MARZO



## CorpBanca es líder en el financiamiento de proyectos de ERNC

Durante los últimos años, CorpBanca se ha convertido en uno de los bancos líderes en el financiamiento de proyectos de Energías Renovables No Convencionales (ERNC). Con ello, se fomenta el crecimiento del país y de la economía nacional. Así, el 31 de marzo de 2015 se firmó el contrato de financiamiento del proyecto fotovoltaico "Laberinto", de 146 MWp, el más grande de América Latina, cuyos sponsors son EDF Energies Nouvelles y Marubeni Corporation, con la participación de bancos locales y europeos. Nuestra compañía participa como Financista y Banco Agente Administrador.

## CorpBanca, el Banco Oficial de la Selección Chilena de Fútbol

Desde 2015, CorpBanca es el auspiciador oficial de la Selección Chilena de Fútbol, debutando durante el primer partido amistoso frente a Brasil, previo a la Copa América. Esto marca un hito en la comunicación masiva de la marca CorpBanca con el público y los clientes.

04

ABRIL



## Instacob es parte de CorpBanca

La empresa Instacob se unió como filial de CorpBanca, facilitando los procesos de gestión de cobranza para mejorar los resultados económicos y de gestión, fomentando así el crecimiento de la compañía.

05

MAYO



## Premio "Proyecto Solar Latinoamericano del Año"

Banca Mayorista fue distinguida en Nueva York con el premio Best deal of the Year, para Latinoamérica, que distingue la innovación en el financiamiento de proyectos sustentables, específicamente, por la construcción de la planta de energía solar fotovoltaica "Javiera", de 70 MWp. CorpBanca participa como Financista y Banco Agente Administrador.

## Ingreso al Centro de Líderes Empresariales contra el Cambio Climático (CLG-Chile)

CLG Chile constituye uno de los 16 centros en el mundo que forman parte de la red internacional Corporate Leaders Network for Climate Action (CLN). Su objetivo es promover actividades y proyectos en el contexto de una estrategia chilena para enfrentar el cambio climático y alcanzar una economía sustentable. Esta iniciativa conjunta de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, la Cámara Chileno Británica de Comercio y la Embajada Británica, ha sido miembro de la Delegación Oficial de Chile a las Conferencias de las Partes (COP) de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático.

06

JUNIO



## Accionistas aprueban fusión de CorpBanca con Banco Itaú

Las Juntas Extraordinarias de Accionistas de CorpBanca y Banco Itaú Chile aprobaron la fusión de ambas instituciones el 26 y 30 de junio de 2015, respectivamente. Esta operación fue posteriormente aprobada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), con fecha 4 de septiembre de 2015, estableciéndose el período comprendido entre el 1 de enero y el 2 de mayo de 2016 para materializar la fusión.



# HITOS Y DISTINCIONES 2015

06

JUNIO



## Lanzamiento del proyecto "4C, Comprometidos con la Calidad"

El proyecto fue liderado por la División de Sinergia y Calidad, con el propósito de influir de manera positiva en la cultura del Banco y mantener el compromiso de los colaboradores con la gestión que realizan con los clientes internos y externos.

07

JULIO



## CorpBanca es parte de Euronext Vigeo index

CorpBanca fue evaluada por Euronext Vigeo, agencia europea líder en responsabilidad corporativa, a solicitud de potenciales inversionistas extranjeros, quienes buscan compañías estables, con buen desempeño económico y socio-ambiental, y con valores corporativos de un alto estándar para confiar sus negocios. En junio de 2015, fuimos reconocidos como una de las 70 empresas emergentes más importantes de Latinoamérica, de acuerdo a este índice.

## Premio al "Mejor Banco en Internet para Empresas en Chile"

La revista Global Finance, especializada en medición de servicios, premió por cuarta vez a CorpBanca con el reconocimiento del "Mejor Banco en Internet para Empresas", en la versión 2015.

08

AGOSTO



## Financiamiento del proyecto fotovoltaico "Quilapilún"

El proyecto fotovoltaico está a cargo de la empresa SunEdison, contemplando una capacidad de 110MWp y un financiamiento de 160 millones de dólares. Esto demuestra el compromiso permanente de nuestra compañía con las energías renovables no convencionales. CorpBanca participa como Financista y Banco Agente Administrador.

09

SEPTIEMBRE



## Distinción por Excelencia Operacional

El área de Operaciones de Comercio Exterior de la Gerencia Internacional fue premiada por Bank Of America con el galardón "Top Letter of Credit Reimbursement Bank – Highest Achiever", que distingue a los mejores bancos en el área de operaciones de Comercio Exterior.

10

OCTUBRE



## Premio "Proyecto Solar Latinoamericano del Año"

Banca Mayorista fue distinguida en Nueva York con el premio Best deal of the Year, para Latinoamérica, que distingue la innovación en el financiamiento de proyectos sustentables, específicamente, por la construcción de la planta de energía solar fotovoltaica "Javier", de 70 MWp. CorpBanca participa como Financista y Banco Agente Administrador.

## Ingreso al Dow Jones Sustainability Index Chile

La Bolsa de Santiago lanzó el Primer Índice Local de Sostenibilidad, junto a S&P Dow Jones Índices, para atraer nuevos inversionistas hacia las empresas locales que cumplen con avanzados estándares medioambientales, sociales y de gobierno corporativo. CorpBanca quedó dentro de las 12 empresas que integran dicho Índice (de un universo de 40 compañías IPSA), lo que refleja un trabajo continuo y consistente inspirado en las mejores prácticas de sostenibilidad.

# HITOS Y DISTINCIONES 2015

11

NOVIEMBRE



## **Reconocimiento como el "Mejor Banco Comercial en Chile"**

La revista inglesa World Finance destacó a CorpBanca por su gestión eficiente, desempeño financiero, calidad de servicio y administración de riesgo país, siendo elegido como "Best Commercial Bank Chile".

## **Líderes en Transparencia de Negocios**

El Banco ocupó el lugar número 8 (de 43) en el V Informe de Transparencia 2015. El ranking es elaborado por KMPG, Chile Transparente, la UDD y la consultora Inteligencia de Negocios, y premia la transparencia en la gestión empresarial.

12

DICIEMBRE



## **CorpBanca elegida como una de las Mejores Empresas para Trabajar en Chile**

Nuestra compañía ingresó por primera vez a esta selecta lista elaborada por Great Place To Work Institute, en la que se miden 208 compañías, ubicándose en el lugar número 50. Cabe destacar que somos una de las nueve organizaciones reconocidas que cuenta con más de tres mil colaboradores.



---

---

02

---

---

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | **2015**

MENSAJE DEL  
PRESIDENTE



# 02

## MENSAJE DEL PRESIDENTE

G4-1 / G4-2 / G4-13

### **Estimados lectores:**

CorpBanca cumple una vez más con el compromiso asumido hace algunos años de reportar anualmente nuestro trabajo y avances en el ambicioso objetivo de ser una institución financiera sustentable.

Este año nos impusimos un nuevo desafío. El reporte que ustedes van a leer ha sido preparado de acuerdo a G4, última versión del Marco de Elaboración del Global Reporting Initiative (GRI). El estándar al que nos sometimos para reportar nos distingue como pioneros en la banca local.

Reportar de acuerdo a las normas más exigentes de GRI requirió hacer partícipes del proceso a colaboradores, clientes y a la Alta Dirección del banco, con miras a priorizar los temas relevantes para esos grupos e incluirlos en este documento. CorpBanca se ubica así dentro de las organizaciones con mejores prácticas de sostenibilidad y transparencia a nivel regional.

Como parte de este proceso, se ha realizado una priorización formal de los Grupos de Interés del banco, iniciativa que, complementada con la Política de Stakeholders desarrollada en 2015, nos ha permitido establecer los criterios fundamentales para planificar y demarcar la relación con cada uno de ellos.

En esta misma línea, quiero contarles que durante el último año hemos ingresado a dos importantes rankings de sustentabilidad: el Dow Jones Sustainability Index -Chile- y el Euronext Vigeo Index -Emerging 70-.

Ambos índices incluyen a aquellas compañías que han alcanzado altos niveles de desempeño medioambiental, social y de gobernanza, a nivel local y global, respectivamente.

Todos estos logros se dan en el marco de un proceso de fusión validado por las Juntas Extraordinarias de Accionistas de CorpBanca e Itaú Chile, y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), y que durante el 2016 quedará completamente materializado.

La integración de CorpBanca, institución líder en Chile en estos temas, con un banco regional como Itaú, líder mundial en sustentabilidad, nos impone el desafío de rescatar las mejores prácticas de ambas instituciones financieras para consolidar el liderato a nivel local y regional.

Nuestros colaboradores han sido fundamentales en un proceso colmado de desafíos. Pese a ello y a las dificultades propias de un período de cambio, CorpBanca fue distinguida en el mes de diciembre como una de las 50 Mejores Empresas para Trabajar en Chile, según la medición Great Place to Work.

En esta misma línea, durante el 2015, CorpBanca fue destacada como una de las 10 Mejores Empresas para Trabajar para Jóvenes Profesionales, según la medición de Best First Job Employers.

Mi agradecimiento a la administración y a todos y cada uno de los colaboradores que con su trabajo comprometido, profesional y entusiasta nos han hecho merecedores de tan importantes distinciones. Sin un buen clima laboral es impensable alcanzar nuestros objetivos en sustentabilidad.

Otro foco relevante de 2015 estuvo puesto en nuestros clientes. El Proyecto 4C, "Comprometidos con la Calidad", va adquiriendo día a día importancia en la estrategia de crecimiento de CorpBanca. Liderado por la División Sinergia y Servicio al Cliente, a través de su Gerencia de Calidad, esta iniciativa concentra sus esfuerzos en sensibilizar a los colaboradores acerca de la estrecha relación que existe para los clientes entre satisfacción y venta.

Luego de algunos meses de trabajo, comenzamos a percibir sus frutos. Más del 90% de los colaboradores del banco se han involucrado en el proyecto, gracias a lo cual CorpBanca ha alcanzado en este breve plazo los mejores resultados históricos en Mediciones de Satisfacción de Clientes Externos, en todas las bancas evaluadas (Personas, Empresas, Mujer, Privada, PyME y Banca Única).

La medición de la consultora Praxis Xperience Index ratificó estos avances. El estudio realizado

a clientes del banco, hombres y mujeres mayores de 18 años, ubicó a CorpBanca dentro de las 10 empresas con "Mejor Experiencia de Servicio", ocupando el cuarto lugar.

Los esfuerzos por mejorar día a día nuestra oferta de productos y servicios no sólo ha sido reconocida por nuestros clientes, sino también por distintas instituciones y organismos.

El área de Operaciones de Comercio Exterior de la Gerencia Internacional fue premiada por Bank Of America con el galardón "Top Letter of Credit Reimbursement Bank – Highest Achiever", que distingue a los mejores bancos en el área de operaciones de Comercio Exterior.

Asimismo, y por tercer año, CorpBanca fue reconocido con el premio "Líderes Financieros 2015" del Diario Financiero y Deloitte, en la categoría "Mejor Estructuración de Deuda", distinguiéndonos como partícipes de una de las operaciones más exitosas del período.

La revista inglesa World Finance eligió a CorpBanca como el "Mejor Banco Comercial en Chile" ("Best Commercial Bank Chile"), destacando su eficiente gestión, desempeño financiero, calidad de servicio y administración de riesgo país.

Ser un banco sustentable no sólo requiere una excelente gestión y desempeño financiero. Ser un banco sustentable exige estar a la altura de las expectativas de nuestros distintos públicos de interés. Con mucha satisfacción les podemos contar que en 2015 CorpBanca fue distinguida por su transparencia en la gestión empresarial. El V Informe de Transparencia, realizado por Chile Transparente, entre otros, nos ubicó dentro de los 10 Bancos Líderes en Transparencia de Negocios.

En esa misma línea hemos profundizado nuestros programas de educación financiera. Estamos convencidos de que clientes informados pueden tomar mejores decisiones al momento de contratar productos o solicitar servicios. Es por esta razón que le hemos dado continuidad a este programa, mediante la actualización de contenidos en un sitio web creado al efecto ([www.aclaratusdudas.cl](http://www.aclaratusdudas.cl)), que se encuentra disponible para clientes y público en general.

El trabajo con colaboradores y clientes no nos libera de responsabilidad con los otros grupos de interés. Durante el 2015 nos sumamos al apoyo entusiasta que miles de chilenos brindan a la Selección Nacional de Fútbol. CorpBanca, como auspiciador oficial de la Selección, ha tenido el privilegio de ser el banco chileno cuyo nombre estuvo puesto en la camiseta de este grupo de jóvenes deportistas que alcanzaron la primera

Copa América para Chile.

CorpBanca también ha dedicado tiempo a sus proveedores. Nos hemos preocupado de fortalecer los vínculos de largo plazo con ellos. Sabemos lo importantes que son y por ello nuestro desafío es convertirnos en sus aliados en el trabajo por la sostenibilidad nuestra y de ellos. La preocupación de CorpBanca por las pequeñas y medianas empresas proveedoras ha sido nuevamente reconocida por las autoridades gubernamentales. Durante el 2015 hemos renovado el Sello ProPyME que reconoce nuestro compromiso de pago en un plazo máximo de 30 días, con este tipo de proveedores.

En cuanto a nuestra responsabilidad con la comunidad, CorpBanca sigue concentrando sus esfuerzos en dos áreas: la inclusión de personas con discapacidad cognitiva y la promoción y acceso al arte y la cultura.

Creemos que no hay sustentabilidad sin inclusión, por eso nos hemos propuesto crear conciencia en nuestros colaboradores sobre la importancia de incorporar en nuestros ambientes de trabajo y en todos los ámbitos del desarrollo humano a personas que tienen capacidades diferentes. Ese es, por ejemplo, el objetivo del link "Somos Inclusivos" incorporado durante este año a nuestra intranet.

Hemos motivado a nuestros colaboradores a sumarse a este trabajo. Son más de 400 los trabajadores de CorpBanca que han participado de distintas actividades de voluntariado con la Casa de Acogida Cristo Especial y la Fundación Descúbreme. Otros se han sumado con entusiasmo a distintas actividades realizadas con motivo del Día Internacional de la Discapacidad, Día del Síndrome de Down, Mes del Autismo, y otras actividades similares organizadas por la Fundación Descúbreme, con la cual trabajamos de la mano en este tema.

En cuanto a la promoción del arte, contamos con un importante aliado: CorpArtes. A través de su Centro de las Artes 660, la fundación se ha posicionado indiscutidamente como uno de los más importantes espacios para la cultura en Chile y en la región, considerando la calidad de su oferta y la masividad de su convocatoria.

El 2015 CorpBanca apoyó exposiciones, conciertos, festivales de cine y obras de teatro, cuyo detalle ustedes podrán conocer y apreciar en este reporte. Sólo quisiera destacar una de ellas para graficar la importancia de nuestro apoyo. Durante el 2015 la exposición de la artista japonesa Yayoi Kusama, premiada por el Círculo de Críticos de Arte, fue visitada por 162 mil personas, de las cuales 30 mil fueron escolares de cerca de 300 colegios inscritos en los recorridos educativos de la Fundación.

Estamos muy satisfechos de esta alianza y esperamos que con este apoyo, CorpArtes pueda seguir llegando a miles de niños y jóvenes que sin él, no podrían acceder a espectáculos artísticos de calidad.

CorpBanca desde sus inicios se ha destacado por su preocupación por el medioambiente. Vale la pena recordar que fuimos el primer banco en Chile en adherir a los Principios del Ecuador y luego en neutralizar nuestras emisiones.

En los últimos años hemos profundizado este compromiso. CorpBanca se ha convertido en uno de los bancos líderes en el financiamiento de proyectos de Energías Renovables No Convencionales (ERNOC). Y hemos sido reconocidos por esta labor. La Banca Mayorista de CorpBanca fue distinguida el 2015 en Nueva York con el premio "Best Deal of the Year", Latinoamérica, reconocimiento que destaca la innovación en el financiamiento de proyectos sustentables. Asimismo, hemos ingresado al Centro de Líderes Empresariales contra el Cambio Climático (CLG-Chile), iniciativa conjunta de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, la Cámara Chileno Británica de Comercio y la Embajada Británica, y cuyo propósito es promover actividades y proyectos en el contexto de una estrategia chilena para enfrentar el cambio climático y alcanzar una economía sustentable.

En fin, como lo hemos dicho otras veces, hemos avanzado hacia el objetivo, pero aún nos queda mucho por hacer.

El propósito de este Reporte de Sustentabilidad 2015 es que ustedes puedan conocer en detalle nuestro trabajo y avances en cada una de estas áreas, particularmente en aquellas que sean de su interés.

El Directorio, la administración y nuestros miles de colaboradores en todo el país han estado comprometidos en hacer de CorpBanca un banco más sustentable, a la altura de las expectativas de nuestros distintos stakeholders.

Siempre supimos que no sería un camino fácil, pero tenemos la voluntad de recorrerlo.

Un saludo cordial,

**Jorge Andrés Saieh**  
*Presidente CorpBanca.*



---

---

# 03

---

---

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | **2015**

## ACERCA DEL REPORTE

---

---



# 03

---

---

## ACERCA DEL REPORTE

---

---

G4-17/G4-18/G4-22/G4-23/G4-28/G4-29/G4-30 /G4-33

El Reporte de Sustentabilidad CorpBanca 2015 fue desarrollado de acuerdo a la versión G4 del Marco de Elaboración de Global Reporting Initiative (GRI), proceso coordinado por la Gerencia de Asuntos Corporativos y la Gerencia de Marketing de la compañía.

Este sexto informe anual que comunica nuestro desempeño económico, social y ambiental consideró las actividades de negocio en Chile de CorpBanca y sus filiales locales: CorpBanca Corredores de Bolsa S.A., CorpBanca Administradora General de Fondos S.A., CorpBanca Corredores de Seguros S.A., CorpBanca Asesorías Financieras S.A., CorpLegal S.A., SMU Corp S.A. y la nueva filial Recaudaciones y Cobranzas S.A. Los indicadores del capítulo Desempeño Económico consolidan los resultados financieros incorporando la gestión de CorpBanca Colombia.

El reporte no fue sometido a verificación externa y fue elaborado conforme a la opción Esencial de GRI G4. También incluye indicadores del Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS, por su sigla en inglés), en virtud de la priorización de aspectos materiales, realizada a partir de un proceso participativo que describimos a continuación.



## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD BAJO GRI G4

G4-19 / G4-20 / G4-21 / G4-26 / G4-27

Para determinar los contenidos del reporte, aplicamos Los Principios de Elaboración contemplados por la Guía de Global Reporting Initiative, GRI, G4, sobre la base de los requerimientos de Participación de los Grupos de Interés, Contexto de la Sostenibilidad, Exhaustividad y Materialidad. Por Materialidad se entienden aquellos aspectos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o influyan de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Asimismo, tuvimos en cuenta los principios para determinar la calidad de los contenidos, en cuanto a Equilibrio, Precisión, Puntualidad, Claridad y Fiabilidad. Por tratarse de la primera versión G4 de nuestro reporte, el principio de Comparabilidad se aplicará en todo su rigor en futuros informes, por lo que para 2015 se incluyeron aquellos datos comparativos actualizados con G4 que estuvieron disponibles al cierre del proceso.

Con miras a los requisitos de Participación, realizamos un proceso acotado de consulta a grupos de interés internos y externos, mediante la aplicación de una encuesta a una muestra de colaboradores, clientes y representantes de las dos principales instituciones a través de las cuales nos relacionamos con la Comunidad: Fundación Descúbreme y CorpArtes.

El objetivo consistió en que priorizaran una lista de temas a reportar, en la que incorporamos los aspectos relevantes que contempla GRI para las tres dimensiones del desempeño de una organización: económica, ambiental y social (incluyendo en esta última Prácticas Laborales, Derechos Humanos, Responsabilidad sobre Productos y Comunidad), así como otros asuntos derivados de la naturaleza de las actividades de la compañía y temas que abordan indicadores clave del Suplemento Financiero, antes mencionado.

La priorización de los temas a reportar consideró las siguientes calificaciones:

**Poco Importante:** El tratamiento del tema debiera ser acotado o bien debiera eliminarse.

**Importante:** El tema es relevante y debiera mantenerse.

**Muy Importante:** El tema tiene gran relevancia y debiera profundizarse.

Además, en el ejercicio de priorización de aspectos materiales para el Reporte de Sustentabilidad 2015 de CorpBanca consideramos la estrategia de la compañía, declaraciones corporativas, políticas relevantes y el contexto en que desarrolló sus actividades durante el período que se informa.

Finalmente, los temas priorizados -como resultado de este proceso participativo con clientes, colaboradores y representantes de stakeholders institucionales- fueron sometidos a validación por parte de la Alta Dirección de la compañía. Así, pudimos determinar el listado definitivo de aspectos que conformarían los contenidos del reporte, de acuerdo a la importancia de sus impactos económicos, ambientales y sociales, y su nivel de influencia en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

A continuación, presentamos la lista consolidada con los tres principales temas materiales por cada una de las dimensiones de desempeño, fruto del proceso para el Reporte de Sustentabilidad CorpBanca 2015.

La lista completa -que incluye todos los temas considerados Muy Importantes e Importantes se encuentra en los Anexos, al final de este informe.

EN EL EJERCICIO DE PRIORIZACIÓN DE **ASPECTOS MATERIALES** PARA EL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2015 DE CORPBANCA CONSIDERAMOS LA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA, DECLARACIONES CORPORATIVAS, POLÍTICAS RELEVANTES Y EL CONTEXTO EN QUE DESARROLLÓ SUS ACTIVIDADES DURANTE EL PERÍODO QUE SE INFORMA.

## PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES

### DIMENSIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO

#### Temas Calificados como Muy Importantes

RELEVANCIA	TEMA MATERIAL
1	Generación y distribución por parte de la empresa del valor económico (riqueza) hacia todos sus grupos de interés (colaboradores, Estado, comunidad, proveedores, etc.).
2	Nivel de cobertura de los beneficios sociales establecidos para los colaboradores (trabajadores) de la compañía (por ej., indemnizaciones, bonos, entre otros).
3	Implicancias financieras del cambio climático (incluye Inversiones Responsables, donde se evalúen los impactos ambientales y sociales de los proyectos que financia la compañía).

### DIMENSIÓN: DESEMPEÑO SOCIAL

#### PRACTICAS LABORALES

#### Temas Calificados como Muy Importantes

RELEVANCIA	TEMA MATERIAL
1	Formación y Educación (Desarrollo de Carrera, Gestión del Desempeño, Atracción y Retención de Talentos).
2	Clima y Calidad de Vida Laboral (incluye beneficios otorgados por la Compañía y programas de conciliación de la vida laboral y familiar).
3	Salud y Seguridad en el Trabajo (políticas y procedimientos orientados a cautelar la salud física y psicosocial de los colaboradores).

### COMUNIDAD

#### Temas Calificados como Muy Importantes

RELEVANCIA	TEMA MATERIAL
1	Ética y Transparencia, Prevención de la Corrupción.
2	Educación Financiera /Endeudamiento Responsable.
3	Sucursales inclusivas (que faciliten el acceso y el servicio a personas con movilidad reducida o discapacidad visual, cognitiva, auditiva).

### RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

#### Temas Calificados como Muy Importantes

RELEVANCIA	TEMA MATERIAL
1	Transparencia en Información de Productos y Servicios / Marketing Responsable.
2	Privacidad de Datos del Cliente (compromiso de la compañía para evitar la fuga de datos del cliente).
3	Cumplimiento Normativo (compromiso de la compañía con la legislación aplicable).

**DIMENSIÓN: DESEMPEÑO AMBIENTAL**

**Temas Calificados como Muy Importantes**

RELEVANCIA	TEMA MATERIAL
1	Gestión de Residuos / Reciclaje (iniciativas para reciclar papel, residuos electrónicos, entre otros).
2	Eficiencia energética (reducción en el consumo de energía).
3	Consumo de Materiales (compromiso con la reducción en el consumo de papel, plástico para tarjetas bancarias, entre otros materiales utilizados comúnmente por la compañía).

**MAPEO FORMAL DE GRUPOS DE INTERÉS**

G4-24 /G4-25

La encuesta orientada a determinar los principales temas materiales a informar en el Reporte de Sustentabilidad CorpBanca 2015 incluyó un apartado para priorizar los grupos de interés de la organización, a nivel de categorías principales, de acuerdo a la metodología establecida para el proceso acotado de consulta (dirigida a las muestras de colaboradores, clientes, representantes de instituciones y fase posterior de revisión por parte de la Alta Dirección de la compañía).

Para el análisis por parte de los encuestados y de las áreas validadoras asignadas (Gerencias Divisionales), se aplicaron los criterios de Influencia y Dependencia. La Influencia de un grupo de interés se mide de acuerdo a su

capacidad para impactar en el logro de los objetivos estratégicos de la compañía. Los stakeholders con alta influencia son aquellos con poder para revocar, otorgar o influenciar en el otorgamiento de licencias, aquellos capaces de dañar o mejorar de manera importante la reputación de la compañía, los que pueden restringir o proveer el acceso a recursos para planes de inversión, y también aquellos que pueden afectar de manera importante la operación de la compañía.

La Dependencia de un stakeholder se relaciona con el impacto, tanto positivo como negativo, que tienen en él las operaciones de la compañía. Los grupos de interés con dependencia significativa son aquellos que tienen una dependencia

financiera directa (por ejemplo, los colaboradores, por sus remuneraciones), dependencia financiera indirecta (por ejemplo, los clientes), o con poco o sin poder de elección (por ejemplo, algún proveedor que sólo tenga a CorpBanca como cliente).

Por el contrario, los stakeholders con baja dependencia son aquellos que, precisamente, no dependen de la continuidad operativa de la organización.

Los resultados consolidados para este ítem del proceso de consulta fueron los siguientes:

**PRIORIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS CORPBANCA CHILE**

PRIORIDAD	GRUPO DE INTERÉS
1	Clientes y Socios e Inversionistas.
2	Gobierno/ Autoridades/Entes Reguladores y Colaboradores.
3	Comunidad (incluye instituciones, ONG's, asociaciones de consumidores, asociaciones gremiales, líderes de opinión, clasificadoras de riesgo, competencia, entre otros).
4	Proveedores y Contratistas.
5	Medios de Comunicación.

Con el proceso participativo realizado para relevar los temas materiales a comunicar en este informe y priorizar de manera formal los principales grupos de interés con los cuales nos relacionamos, nuestra compañía no sólo cumplió con un importante requisito del estándar bajo el cual reporta, sino que también consolidó importantes avances de 2015 en sus compromisos de sostenibilidad y transparencia.

**POLÍTICA DE STAKEHOLDERS**

La priorización formal de nuestros grupos de interés culmina un proceso clave desarrollado en 2015: la elaboración de la Política de Stakeholders de CorpBanca. Este instrumento tuvo por objetivo identificar a los grupos de interés y establecer los criterios fundamentales para demarcar y regular la relación con cada uno de ellos.

Asimismo, la política plasmó los compromisos asumidos por la organización, con miras a un diálogo constructivo sobre la base de información transparente y accesible, oportuna, objetiva y significativa.

De esta manera, la compañía promueve la rendición de cuentas a partir de un vínculo equilibrado con sus distintos grupos de interés y que, al mismo tiempo, permita un adecuado manejo del riesgo, para contribuir a la creación de valor compartido. *Más detalles de la Política de Stakeholders de CorpBanca en la Sección Nuestro Banco, ítem Sustentabilidad del sitio web corporativo [www.corpbanca.cl](http://www.corpbanca.cl).*



---

---

04

---

---

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | **2015**

GOBIERNO  
CORPORATIVO

---

---



# 04

## GOBIERNO CORPORATIVO Y CUMPLIMIENTO

G4-34 /G4-38/ G4-39/ G4-40 /G4-41

### **DIRECTORIO**

De acuerdo a lo establecido en la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, el gobierno de nuestra compañía lo ejerce un Directorio elegido por la Junta de Accionistas, con el apoyo de Comités responsables de la toma de decisiones sobre materias económicas, ambientales y sociales.

El Directorio está integrado por 9 miembros titulares y 2 suplentes. En consecuencia, su elección depende de:

- Los votos que obtenga, existiendo únicamente prohibiciones legales mencionadas en la misma Ley para poder postular al cargo.
- La exigencia de que las Sociedades Anónimas Abiertas deberán designar al menos un director independiente, cuando tengan un patrimonio bursátil igual o superior al equivalente a 1.500.000 Unidades de Fomento, y a lo menos un 12,5% de sus acciones emitidas con derecho a voto se encuentren en poder de accionistas que individualmente controlen o posean menos del 10% de tales acciones.

El Directorio ejerce sus facultades para guiar la definición de los focos estratégicos y supervisar el cumplimiento de la Misión y Visión corporativas a través del equipo de la Alta Administración, liderado por el Gerente General, quien es designado por el máximo órgano de gobierno.

Como señal de nuestro compromiso con las buenas prácticas de gobernanza, entre los criterios que se ponderan para seleccionar a los ejecutivos de nuestra Alta Administración se cuentan:

— Poseer las competencias laborales y de liderazgo, formación profesional, trayectoria laboral, establecidas para el adecuado desempeño de sus funciones y cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio.

— No poseer antecedentes legales/judiciales que no se condigan con la posición que ocupará en el Banco.

— Adherir al propósito, principios y normas declarados por el Banco.

— No presentar conflicto de interés alguno que interfiera en el adecuado ejercicio de su cargo, tales como negocios particulares relacionados, vínculos familiares con algún colaborador del Banco o filiales, u otros que obstaculicen una gestión libre de presiones y transparente para la toma de decisiones.

Cabe señalar que la Junta Extraordinaria de Accionista que autorizó la fusión con Banco Itaú Chile no modificó esta estructura de gobierno durante al año 2015.

La siguiente es la composición de nuestro Directorio.

\*Cabe señalar que el Presidente del Directorio de CorpBanca no ostenta cargo ejecutivo en la organización.

## DIRECTORIO CORPBANCA 2015

### Presidente\*

Jorge Andrés Saieh Guzmán.

### 1° Vicepresidente

Fernando Aguad Dagach.

### 2° Vicepresidente

Jorge Selume Zaror.

### Director Independiente

Gustavo Arriagada Morales.

### Director Independiente

Hugo P. Verdegaal.

### Director Independiente

José Luis Mardones Santander.

### Director

Francisco Mobarec Asfura.

### Director

Ana Holüigue Barros.

### Director

Julio Barriga Silva.

### Director Suplente

María Catalina Saieh Guzmán

### Director Suplente

Álvaro Barriga Oliva.

## COMITÉS

Por su parte, los Comités se dividen en Nivel 1 y Nivel 2, de acuerdo a los criterios entregados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

COMITÉS NIVEL 1	COMITÉS NIVEL 1
Comités representativos del Directorio, en el que participan todos o algunos de sus miembros.	Comités para las funciones de la alta gerencia, en el que participan al menos el gerente general, un gerente de primera línea o bien un gerente de segunda línea. Se entiende por gerente de primera línea a la persona que reporta jerárquicamente al Gerente General.
COMITÉ DE DIRECTORES	COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
COMITÉ DE AUDITORÍA	COMITÉ SOCIAL Y DE MEDIOAMBIENTE
COMITÉ GOBIERNO CORPORATIVO	COMITÉS DE CRÉDITO
COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (PLAFT)	COMITÉ DE METODOLOGÍAS GRUPALES
COMITÉ DE ACTIVOS – PASIVOS (CAPA)	COMITÉ DE NUEVOS PRODUCTOS
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	COMITÉ DE CALIDAD Y TRANSPARENCIA
COMITÉ DE RIESGO BANCA PERSONA	COMITÉ DE PROYECTOS
COMITÉ EJECUTIVO	
COMITÉ EJECUTIVO COLOMBIA	

## CÓDIGOS DE CONDUCTA Y VALORES CORPORATIVOS

G4-56/ G4-41

En CorpBanca hemos definido un conjunto de principios que dan cuenta del espíritu, filosofía y prácticas de negocios de nuestra organización, los cuales se enmarcan dentro de nuestros valores corporativos y están incorporados en el Código de Conducta General:

### **Disciplina, Pasión, Colaboración, Creatividad, Talento y Servicio.**

Además del Código de Conducta General, contamos con un Código de Conducta en los Mercados de Valores, un Código de Conducta para Directores del Banco y Filiales, y Manuales de Manejo de Información de Interés para el Mercado. Estos documentos tienen como objetivo guiar el actuar ético-profesional de todos los colaboradores, asesores externos y directores, a través de normas que constituyen una herramienta de conocimiento y consulta individual permanente.

Todos los colaboradores y directores de CorpBanca declaran la lectura de los Códigos de Conducta correspondientes y asumen el compromiso de cumplir estrictamente con sus contenidos, a través de la firma del anexo de toma de conocimiento.

La Gerencia División Cumplimiento, imparte a los colaboradores capacitaciones de reforzamiento

e-learning y presencial, relativas a los contenidos de los Códigos de Conducta.

Cabe señalar que durante 2015 actualizamos tanto el Código de Conducta General del Banco y Filiales, como el Código de Conducta en los Mercados de Valores Banco y Filiales, los cuales fueron aprobados y formalizados por el Comité de Cumplimiento, Comité de Auditoría y por el Directorio.

El Código de Conducta General comprende los siguientes puntos y criterios relativos a prevención y resolución de Conflictos de Interés:

**1. Regalos, Invitaciones y Beneficios:** define directrices y detalla los pasos a seguir en cuanto a cómo los colaboradores deben abordar la recepción de regalos e invitaciones, tanto de clientes como de proveedores.

**2. Oportunidades de Negocios:** define a los colaboradores directrices respecto del comportamiento en decisiones de negocios en nombre de CorpBanca, en transacciones en las que se tenga un interés personal, financiero o de otra índole.

No obstante lo anterior, aquellas situaciones que no estén en conformidad con el Código de Conducta General, deben ser puestas en

conocimiento del Gerente División Cumplimiento, tan pronto sean percibidas. Cualquier duda acerca de la forma en la que debería ser resuelto un potencial conflicto de interés personal, debe ser consultada al Gerente División Cumplimiento.

Además, contamos con una Política de Personas Expuestas Políticamente, instrumento que permite establecer controles a las operaciones de crédito que realicen desde el inicio del vínculo comercial con nuestra compañía. Se entiende como Persona Expuesta Políticamente (PEP) a los chilenos o extranjeros que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas destacadas en Chile o en el extranjero, manteniéndose dicha calidad hasta los dos años siguientes al cese del cargo que lo calificaba como PEP.

Así, todo PEP debe ser analizado por la Gerencia División Cumplimiento, la cual presentará un informe al Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho de CorpBanca (Comité PLAFTCO), para su pronunciamiento en materias propias del ámbito de su competencia. Junto con ello, la Gerencia de Cumplimiento realiza un monitoreo transaccional de los clientes PEP, siguiendo las directrices de sus Procedimientos internos de Revisión de Clientes PEP.

TODOS LOS COLABORADORES Y DIRECTORES DE CORPBANCA DECLARAN LA LECTURA DE LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA CORRESPONDIENTES Y ASUMEN EL COMPROMISO DE CUMPLIR CON SUS CONTENIDOS, A TRAVÉS DE LA FIRMA DEL ANEXO DE TOMA DE CONOCIMIENTO.

## LÍNEA ÉTICA

G4-57 / G4-58

Con el objeto de que cualquier miembro o colaborador de CorpBanca puedan informar y/o denunciar situaciones irregulares contrarias a los Códigos de Conducta, manuales y toda política de CorpBanca, así como el cumplimiento de la legislación vigente, tales como la Ley 20.393, la Gerencia División Cumplimiento cuenta con diversos canales de comunicación y denuncia que garantizan la confidencialidad, transparencia, reserva y facilidad de acceso, manteniendo el anonimato en el tratamiento y análisis de cada caso recibido. Los canales definidos para entregar los antecedentes que se deseen comunicar son los siguientes:

1. Gerente División Cumplimiento, a través de su anexo o e-mail.
2. Gerente División Recursos Humanos, a través de su anexo o e-mail.
3. Casilla de correo electrónico: [eticayconducta@corpbanca.cl](mailto:eticayconducta@corpbanca.cl), administrada y gestionada por la Gerencia División Cumplimiento.
4. Si un colaborador desea mantener en reserva su identidad a través del anonimato, se ha dispuesto el Canal de Comunicación Anónimo, al que se puede acceder visitando la Intranet, link Canal de Comunicación Anónimo, administrado y gestionado por la Gerencia División Cumplimiento

5. Aquellas denuncias contra personas de la Gerencia División Cumplimiento deberán ser comunicadas a través de la casilla: [auditoriainterna@corpbanca.cl](mailto:auditoriainterna@corpbanca.cl), administrada por la Gerencia División Contraloría.

6. En la página Web de CorpBanca: "Reclamos para los proveedores del banco". En dicho portal se reciben los reclamos de Proveedores de Banco CorpBanca, no consultas, dejando abierta la posibilidad de ingresar cualquier situación que pueda estar sucediendo y que pueda implicar transgresión a los códigos de Conducta de algún colaborador, como así también en materias de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho.

7. La Gerencia de Calidad: informa a la Gerencia de Cumplimiento respecto de cualquier situación recibida a través de los canales que disponen para los clientes del CorpBanca y que esté relacionada con la conducta de algún colaborador, en materias de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho.

Durante 2015 la Gerencia de Calidad realizó una encuesta de Servicios Internos, en la cual la Gerencia de Cumplimiento, en lo particular el área de Ética y Conducta, fue premiada como uno de los Mejores Servicios Internos Evaluados por el ítem "Consultas y asesorías a clientes internos".

## SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS

La Gerencia División Cumplimiento recibe y realiza un continuo seguimiento de cada caso reportado a través del Canal de Comunicación Anónimo, reportando y dando cuenta periódica al Comité de Cumplimiento sobre el estado, el o las áreas que investigan y las medidas resolutorias adoptadas en cada denuncia. Este Comité es de alto nivel y está orientado a supervisar el cumplimiento normativo, de los códigos de conducta, resolución de conflictos de interés y la gestión integral de la Gerencia División Cumplimiento en estas materias, entre otras funciones.

El Comité de Cumplimiento está conformado por un Director de CorpBanca, el Gerente General, el Director Legal y Control, el Gerente División Recursos Humanos, el Gerente División Cumplimiento y un Asesor Permanente.

A continuación entregamos el detalle de denuncias al 31 de diciembre de 2015.

## GESTIÓN DE DENUNCIAS

**TOTAL CASOS 35**

ANÓNIMOS	22	63%
OTROS	13	37%

TÓPICOS	CASOS
OTRAS DENUNCIAS	15
MALTRATO / ABUSO DE PODER	11
INCUMPLIMIENTO / FALTAS LABORALES	3
CLIMA LABORAL	3
FRAUDE / ESTAFA	2
CONFLICTO DE INTERÉS	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>35</b>

TIPIFICACIÓN DE MEDIDAS	TOTAL	%
SEGUIMIENTO JEFATURA / FEEDBACK	19	58%
MEDIDAS DE MEJORAS / CORRECTIVAS	6	18%
CERRADO POR FALTA DE INFORMACIÓN	5	15%
DESVINCLACIÓN	3	9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

A diciembre de 2015, existían dos casos en proceso de resolución, por esta razón no se contabilizan en la tabla Tipificación de Medidas.



## CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

G4-SO3/ G4-SO4/G4-SO5

### DMA Lucha contra la Corrupción

En CorpBanca comprendemos que una manera de disminuir el riesgo de que sus productos y servicios puedan ser utilizados en prácticas de Corrupción y Lavado de Activos consiste en que sus colaboradores estén adecuadamente capacitados y entrenados en las políticas y procedimientos sobre la prevención de estas materias.

Con tal propósito, la Gerencia de Cumplimiento ha definido que el programa de capacitación y entrenamiento debe considerar como mínimo los siguientes aspectos:

- Debe estar dirigido a todos los colaboradores, en especial a aquellos que tienen contacto directo con el cliente y realizan servicios de transacciones (front office).
- Ser permanente e incluir todas las nuevas disposiciones reglamentarias, así como también reforzar la importancia de cumplir con las políticas, procedimientos, procesos y sistemas de monitoreo internos.
- Incluir ejemplos prácticos de casos, análisis de las normas internas, leyes, productos y actividades más riesgosas, los cuales deben ser adaptados a la audiencia que esté dirigida.

Así, nuestra compañía cuenta con un Plan Anual de Capacitación -en modalidad e-learning y presencial- de carácter obligatorio para todos los colaboradores, y un Plan Anual de Comunicaciones, que informa a todos los colaboradores temas relacionados con lavado de activos y corrupción.

Asimismo, la Gerencia División Cumplimiento -y otras divisiones del Banco- han implementado la identificación de riesgos mediante Matrices de Riesgos Normativas y de Procesos de las actividades donde se incrementa el riesgo de la perpetración de los delitos vinculados con la corrupción.

La Gerencia de Cumplimiento es responsable de supervisar la efectividad de los controles y mitigantes de los riesgos descritos en las matrices, cuya materialización se traduce en diferentes acciones promovidas por la gerencia, llevando un seguimiento a las distintas áreas con la frecuencia que amerite cada control según lo definido en la matriz.

La siguiente tabla muestra el detalle de las operaciones evaluadas respecto de este tipo de riesgos durante 2015.

### EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

OPERACIONES EVALUADAS	RIESGOS	DESCRIPCIÓN DE LOS RIESGOS
179	Contratar, donar, auspiciar, licitar con personas naturales o jurídicas vinculadas a temas de Lavado de Activos Financiamiento del Terrorismo y Cohecho.	Mantener vínculos con terceros relacionados con temas de Corrupción.
128 Proveedores		
19 Donaciones		
5 Auspicios		
27 Licitaciones		

Cabe destacar que al cierre del período que se informa no existen casos de Corrupción relacionados con temas de Lavado de Activos, en relación con Donaciones, Licitaciones, Proveedores y Auspicios.



---

---


05

---

---

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | **2015**

DESEMPEÑO  
ECONÓMICO



# 05

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-13 / G4-EC1

### **DMA Desempeño Económico**

En 2015, en CorpBanca seguimos focalizados en fortalecer resultados, en el contexto de la fusión con Banco Itaú Chile. Dichos esfuerzos tomaron mayor impulso después de la Junta Extraordinaria de Accionistas que aprobó la transacción en junio de 2015, y que una vez que la SBIF otorgara su autorización durante septiembre de 2015.

Así, en agosto se retomaron los trabajos de las Mesas de Integración, iniciados durante 2014, y se creó un comité, conformado por las siguientes personas: Boris Buvinic, Gerente General de Banco Itaú Chile; Fernando Massú, Gerente General de CorpBanca; Fabiana Pascon, Directora Itaú Latam; y Luis Rodrigues, Director Itaú Unibanco. También se creó un Steering Committee compuesto por Ricardo Villela Marino, Presidente del Directorio de Banco Itaú Chile; Jorge Andrés Saieh, Presidente del Directorio de CorpBanca, y los gerentes generales de ambos bancos.

En los meses de noviembre y diciembre se definieron las primeras líneas gerenciales del banco fusionado. La nueva línea gerencial quedó compuesta por: Milton Maluhy Filho, Gerente General; José Francisco Sánchez, Gerente Corporativo Bancas Mayoristas; Víctor Orellana, Gerente Corporativo Bancas Minoristas; Rogerio Braga, Gerente Corporativo de Productos, Franquicias, Marketing y Calidad; Pedro Silva, Treasury Officer; José Valencia, Chief Risk Officer; Gabriel Moura, Chief Financial Officer; Alberto Lungestrass, Gerente Corporativo de Recursos Humanos; Luis Rodrigues, Gerente Corporativo de Operaciones, Administración y Tecnología; José Manuel Mena, Gerente Corporativo de Auditoría; y Cristián Canales, Gerente Corporativo Legal y Cumplimiento. Adicionalmente, se confirmó

a Jaime Munita, actual Gerente General de CorpBanca Colombia, filial de Itaú CorpBanca, en la misma posición.

Por otra parte, seguimos avanzando en las últimas etapas de la fusión de nuestra filial bancaria en Colombia, que es parte importante del plan estratégico.

## COLOCACIONES

El crecimiento de las colocaciones bancarias sólo tuvo un leve repunte en 2015 (33 punto básicos en 12 meses), acorde con el menor dinamismo de la actividad económica. Así, durante el año, los préstamos totales de la industria se expandieron en 12,8%<sup>1</sup>, (10,2% en 2014). Si bien todos los segmentos de colocaciones se expandieron en los últimos 12 meses, el ritmo fue menor que en el ejercicio anterior. En este contexto, los créditos comerciales lideran el volumen de crecimiento, alcanzando un incremento algo superior a \$6.690 millones, esto es, un alza de 11,6%.

La señalada desaceleración, que en términos de volúmenes de crecimiento de colocaciones no permitió llevar a la banca chilena a los niveles de crecimiento de inicios de la década, tampoco fue positiva en lo relativo a su desempeño operacional bruto, mostrando una expansión de sólo un 4,0% (17,3% en 2014).

A diciembre de 2015, las colocaciones totales consolidadas del banco alcanzaron un volumen de \$14.810.000 millones, registrando un aumento

de 4,2%, inferior al 8,6% de 2014. Esta tendencia está fuertemente impactada por el efecto negativo de traducción de la cartera de colocaciones de CorpBanca Colombia desde la moneda colombiana a la chilena, para efectos de consolidación.

Durante 2015, el tipo de cambio entre ambas monedas se redujo en 10,5%. Así, si se considera las colocaciones de Chile y Colombia en sus respectivas monedas de origen, se aprecia que las colocaciones en Colombia crecieron en 11,0%, en tanto en Chile lo hicieron en 7,0% (el sistema financiero chileno creció un 12,8% en sus colocaciones domésticas).

Después de varios períodos de sostenido crecimiento en ambos países, el último año CorpBanca tuvo una desaceleración producto de un menor dinamismo de ambas economías. En consecuencia, las operaciones en los dos países se focalizaron en segmentos con mayor rentabilidad ajustada por riesgo que permiten mantener una sana calidad de cartera y, al mismo tiempo, un índice de Basilea consolidado estable. Este último se vio impactado por la distribución del dividendo especial efectuado en el mes de junio del año 2015, por aproximadamente US\$400 millones.

La combinación de los referidos efectos explica la leve baja de participación de mercado de colocaciones de 20 puntos básicos, tanto en Chile como en Colombia, durante 2015.

Respecto de la estructura de financiamiento, hemos mantenido la estrategia de diversificación

de las fuentes de recursos. Al efecto, seguimos impulsando diversas iniciativas que han permitido mejorar la proporción de depósitos de clientes (empresas y personas) a lo largo de los años. A diciembre de 2015, éstos equivalían al 58% del total de depósitos a plazo, versus un 53% a diciembre de 2014. Junto con lo anterior, destaca la favorable tendencia de los saldos vista, con un crecimiento del 23% en 2015. En suma, el total de dichos depósitos con clientes (core deposits) aumentó su participación en los depósitos totales desde un 59% en 2013 a un 61% en 2014 y a un 66% en 2015.

Por su parte, y en el marco de la estrategia definida, durante 2015 CorpBanca efectuó colocaciones de bonos senior por \$46.720 millones y UF 5.046 millones en el mercado local, con el fin de refinanciar parte del perfil de vencimientos del período y de permitir el crecimiento en sus colocaciones. En septiembre de 2015, prepagamos un crédito sindicado por US\$490 millones, que vencía en octubre de 2015, y obtuvimos uno nuevo por US\$315 millones, con vencimiento a abril de 2017.

## CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR

La siguiente tabla muestra la distribución del valor económico generado, entre nuestros distintos grupos de interés.

1. Las variaciones del Sistema Bancario son medidas netas de las colocaciones de las filiales bancarias en el exterior de CorpBanca y BCI.

G4-EC1

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (MM\$)

	2014	2015
<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO (A)</b>	<b>960.849</b>	<b>968.108</b>
A) RESULTADO OPERACIONAL BRUTO	960.849	968.108
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (B)</b>	<b>653.885</b>	<b>888.015</b>
A) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y OTROS	258.922	223.928
B) SUELDOS A COLABORADORES Y BENEFICIOS	219.312	202.754
C) PAGO A PROVEEDORES DE CAPITAL	88.403	352.907
Accionistas (dividendos) <sup>1</sup>	88.403	352.907
D) IMPUESTO A LA RENTA	80.109	98.986
E) APORTE A SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS (SBIF)	5.028	5.591
F) APORTES A LA COMUNIDAD <sup>2</sup>	2.111	3.849
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO (A)-(B)<sup>3</sup></b>	<b>306.964</b>	<b>80.093</b>

<sup>1</sup> Los dividendos pagados en 2015 corresponden a la suma de (i) dividendo anual por \$113.047 millones (con cargo a las utilidades de 2014); y (ii) dividendo especial por \$239.860 millones (con cargo a las utilidades retenidas).

<sup>2</sup> Incluye donaciones y montos para inversión socio-cultural, y por Ley del Deporte, entre otros.

<sup>3</sup> Corresponde al Valor Económico Generado menos el Valor Económico Distribuido.

Este análisis está basado en los estados financieros auditados preparados de acuerdo con las normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y en todo aquello que no es tratado por ella ni se contraponga con sus instrucciones, se ciñe a los criterios contables de general aceptación, que corresponden a las normas técnicas emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G., coincidentes con los estándares internacionales de contabilidad e información financiera acordados por el International Accounting Standards Board (IASB).

Acorde con lo anterior, CorpBanca originalmente contabilizó una multa impuesta por la SBIF al Banco por \$21.764,5 millones (por presunta infracción de márgenes individuales de crédito, ver Índice GRI), bajo las Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF" o "IFRS") y las Normas Internacionales de Contabilidad ("NIC" o "IAS"), sin impactar la utilidad del ejercicio.

No obstante, conforme a una instrucción expresa de la SBIF, de fecha 8 de febrero de 2016, tal como lo informó el Directorio en un Hecho Esencial con fecha 9 de febrero de 2016,

posteriormente ha contabilizado dicha multa como un cargo a los resultados 2015. Sin perjuicio de lo anterior, CorpBanca interpuso un recurso de reclamación ante la Ittma. Corte de Apelaciones, con el objeto de reclamar por la multa cursada de conformidad con la Ley General de Bancos, fundado en la convicción que su aplicación es improcedente a la luz de las normas legales y reglamentarias aplicables.

La multa de \$21.764,5 millones afectó la utilidad 2015 de los tenedores patrimoniales en un 9,7%, pasando de \$223.536 millones a \$201.771 millones.

En el contexto mencionado, la utilidad consolidada correspondiente a 2015 por \$201.771 millones -que se desglosa en \$155.662 millones generados en Chile y en \$46.109 millones generados en Colombia- muestra una contracción del 10,8% respecto de 2014. Con todo, este resultado se compara favorablemente con el de la industria bancaria chilena, que tuvo una caída de 11,6% en el mismo período.

A diferencia de 2014, en que CorpBanca Colombia mostró mejores resultados, en 2015 se tuvo resultados mayores a los esperados en Chile y menores que los presupuestados en Colombia. Esto último se explica principalmente por los desfavorables movimientos del tipo de cambio entre ambas monedas, así como por mayores provisiones como consecuencia de las dificultades que ha experimentado el sector de combustibles y sus relacionados en Colombia. En tanto, los resultados de Chile se han visto favorecidos por

resultados provenientes de clientes, junto con menores provisiones que las presupuestadas, a pesar de gastos no recurrentes como los de pre-integración y la señalada multa.

Este importante desempeño fue alcanzado en un entorno de menor actividad económica que el esperado en Chile y Colombia. En particular, CorpBanca Colombia fue capaz de compensar este desafiante contexto económico gracias al positivo impacto de los ahorros de costos ya logrados en esta etapa del proceso de integración entre CorpBanca Colombia y Helm Bank. En el caso de Chile, los sólidos resultados – con un alza del 10,3% a nivel de resultado bruto – se alcanzaron a pesar de todas las actividades de integración relacionadas con la fusión con Banco Itaú Chile.

El 10,8% de disminución de los resultados consolidados se debe principalmente a (i) la señalada instrucción de la SBIF de llevar a gastos \$21.764,5 millones por concepto de una multa, que está en proceso de reclamación; (ii) gastos de pre-integración por la fusión con Banco Itaú Chile, por \$20.815 millones, monto muy similar al de 2014 por el mismo concepto; (iii) la importante devaluación del peso colombiano que impactó en cerca de \$8.500 millones el resultado del año; y a (iv) un mayor gasto en provisiones y castigos netos en CorpBanca Colombia, asociados principalmente al sector petrolero. Estos efectos fueron parcialmente compensados por menores gastos de apoyo en Colombia, reflejando los ahorros ya generados en su proceso de fusión, y por un mejor desempeño operacional en Chile.

Así, el RoAA se mantuvo relativamente estable en 1,0% –ubicándose en rangos similares al del sistema (1,1%)–, y el RoAE alcanzó 16,2% (versus el 15,4% del sistema). La rentabilidad patrimonial del Banco aumentó en 2015, principalmente por el efecto que generó la distribución de un dividendo especial de US\$400 millones en julio.

## RESULTADO OPERACIONAL BRUTO

En 2015 el resultado por operaciones financieras neta de utilidades de cambio creció un 11,2%. Esto se explicó por la gestión de activos y pasivos en un escenario de apreciación del dólar en comparación al peso chileno y al peso colombiano que se tradujo en una mayor valorización de los contratos derivados. También contribuyó la estrategia comercial de potenciar la actividad de la mesa de distribución con las bancas comerciales en Colombia.

## GASTOS DE APOYO

Los gastos de apoyo de 2015 se redujeron en sólo \$5.038 millones respecto del nivel registrado en el período precedente -esto es, en un 1%, principalmente producto del impacto de la mencionada instrucción de la SBIF de contabilizar como gasto una multa por \$21.764,5 millones. Sin este efecto negativo, los gastos de apoyo de 2015 se habrían reducido en casi \$26.500 millones en comparación con 2014, esto es, en un 5,5%. Dicho efecto pudo ser compensado con los beneficios obtenidos en el proceso de integración

de CorpBanca Colombia y Helm Bank. Los avances en dicho proceso han permitido tener parte de las sinergias esperadas de gastos que, junto a la incidencia positiva de la depreciación del tipo de cambio CLP/COP sobre las partidas de gastos, redundaron en menores gastos por \$35.272 millones.

El efecto neto de los factores señalados lograron beneficiar levemente los niveles de eficiencia en relación a activos promedio, desde 2,4% en 2014 a 2,3% en 2015, y respecto del resultado operacional bruto que también mostró una mejora, pasando a nivel consolidado desde un 50,4% en 2014 a un 49,5% en 2015.

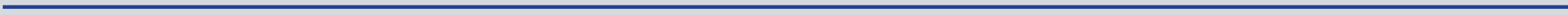
En el ámbito de los aportes a la comunidad, éstos tuvieron un alza significativa en 2015: 82,3%. Estas contribuciones están fundamentalmente dirigidas a actividades culturales, sociales y universidades.



06

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | **2015**

NUESTRO  
TALENTO



# 06

## NUESTRO TALENTO

### **DMA Empleo**

Las prioridades estratégicas del año 2015 en gestión de personas se focalizaron en apoyar el logro de los objetivos de la compañía, en un contexto de cambio, y potenciar la sostenibilidad de los buenos resultados obtenidos en períodos previos. También fue clave gestionar dicho proceso de cambio para garantizar su éxito de cara al negocio y resguardar a las personas clave en esta nueva etapa de desarrollo de nuestra organización.

La eficiencia fue un foco importante de trabajo. Recursos Humanos participó en cinco proyectos estratégicos que buscaron mejoras en la productividad en diferentes áreas del negocio. Estos se abordaron con una mirada sistémica y una metodología que permitió reforzar la capacidad adaptativa de los equipos, conformados por representantes de diversas áreas, junto con favorecer una dinámica de trabajo efectiva y eficiente, cuyo aprendizaje permitió contar con una manera de trabajar replicable en el tiempo.

Finalmente, cabe destacar que, en línea con nuestros valores corporativos y como adherentes a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en CorpBanca estamos comprometidos con la no discriminación en todas sus expresiones, incluyendo el acceso y las posibilidades de desarrollo en el trabajo. Reflejo de esto es que nuestra dotación está conformada por un 52% de colaboradoras y 59 de ellas cumplen un rol ejecutivo, incluyendo cargos en la Alta Dirección. Además, mantenemos plazas permanentes para personas con discapacidad cognitiva o visual, quienes se desempeñan en igualdad de condiciones en sus respectivas áreas.



Asimismo, rechazamos categóricamente aquellas situaciones reñidas con nuestros principios, entre ellas: el acoso laboral, sexual y la explotación infantil, por lo cual cautelamos el estricto cumplimiento de nuestros códigos de conducta, así como la normativa aplicable, tanto al interior de la organización como en nuestra cadena de suministro.

### CIFRAS DE DOTACIÓN

G4-10

#### DOTACIÓN CORPBANCA 2015

##### COLABORADORES POR CARGO Y GÉNERO

EMPRESA	ROL PRIVADO		PROFESIONAL		TÉCNICO		ADMINISTRATIVO		TOTAL
CORPBANCA*	49	166	732	723	730	400	251	385	3.436
CORPBANCA ADMIN. GRAL. DE FONDOS S.A.	2	5	1	12	2	2	-	1	25
CORPBANCA ASESORÍAS FINANCIERAS S.A.	1	8	1	6	1	-	-	-	17
CORPBANCA CORREDORES DE BOLSA S.A.	1	3	14	9	3	-	-	1	31
CORPBANCA CORREDORA DE SEGUROS S.A.	2	1	7	5	7	3	1	-	26
CORPLEGAL S.A.	-	2	12	12	9	6	16	20	77
SMU CORP S.A.	2	5	7	10	3	3	8	2	40
RECAUDACIONES Y COBRANZAS S.A. **	2	5	4	9	23	6	64	46	159
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>59</b>	<b>195</b>	<b>778</b>	<b>786</b>	<b>778</b>	<b>420</b>	<b>340</b>	<b>455</b>	<b>3.811</b>

\*CorpBanca considera a la unidad de negocios compuesta por Banco CorpBanca y Banco Condell.

\*\*Unidad implementada en 2015.

##### COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO

EMPRESA	PLAZO FIJO		PLAZO INDEFINIDO		TOTAL
CORPBANCA	44	30	1.718	1.644	3.436
CORPBANCA ADMIN. GRAL. DE FONDOS S.A.	-	1	5	19	25
CORPBANCA ASESORÍAS FINANCIERAS S.A.	-	-	3	14	17
CORPBANCA CORREDORES DE BOLSA S.A.	-	-	18	13	31
CORPBANCA CORREDORA DE SEGUROS S.A.	-	-	17	9	26
CORPLEGAL S.A.	-	-	37	40	77
SMU CORP S.A.	2	3	18	17	40
RECAUDACIONES Y COBRANZAS S.A.	6	4	87	62	159
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>52</b>	<b>38</b>	<b>1.903</b>	<b>1.818</b>	<b>3.811</b>

##### COLABORADORES POR ZONA DEL PAÍS Y GÉNERO

EMPRESA	CASA MATRIZ -R.M.-		REGIÓN METROP.		ZONA CENTRO		ZONA NORTE		ZONA SUR		TOTAL
CORPBANCA	742	988	429	279	384	272	176	85	67	50	3.436
CORPBANCA ADMIN. GRAL. DE FONDOS S.A.	5	20	-	-	-	-	-	-	-	-	25
CORPBANCA ASESORÍAS FINANCIERAS S.A.	3	14	-	-	-	-	-	-	-	-	17
CORPBANCA CORREDORES DE BOLSA S.A.	17	13	-	-	1	-	-	-	-	-	31
CORPBANCA CORREDORA DE SEGUROS S.A.	17	9	-	-	-	-	-	-	-	-	26
CORPLEGAL S.A.	37	40	-	-	-	-	-	-	-	-	77
SMU CORP S.A.	-	-	18	20	-	-	-	-	2	-	40
RECAUDACIONES Y COBRANZAS S.A.	73	53	13	6	7	7	-	-	-	-	159
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>894</b>	<b>1.137</b>	<b>460</b>	<b>305</b>	<b>356</b>	<b>279</b>	<b>176</b>	<b>85</b>	<b>69</b>	<b>50</b>	<b>3.811</b>

## ROTACIÓN MEDIA

G4-LA1

### CIFRAS DE ROTACIÓN CORPBANCA 2015

EMPRESA	INGRESOS	EGRESOS	TOTAL	DOTACIÓN PROMEDIO	TASA ROTACIÓN	TASA CONTRATACIÓN
CORPBANCA	429	485	914	3.437	14,1%	12,5%
CORPBANCA ADMIN. GRAL. DE FONDOS S.A.	5	3	8	24	12,5%	20,9%
CORPBANCA ASESORÍAS FINANCIERAS S.A.	3	3	6	18	16,6%	16,6%
CORPBANCA CORREDORES DE BOLSA S.A.	2	2	4	32	6,3%	6,3%
CORPBANCA CORREDORA DE SEGUROS S.A.	5	10	15	28	36,1%	18,1%
CORPLEGAL S.A.	4	6	10	78	7,7%	5,2%
SMU CORP S.A.	5	4	9	38	10,5%	13,2%
RECAUDACIONES Y COBRANZAS S.A.	8	46	54	163	28,2%	4,9%

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

G4-HR4 / G4-I1 / G4-LA4

### DMA Libertad de Asociación y Negociación Colectiva DMA Relaciones entre los Trabajadores y la Dirección

En CorpBanca reconocemos el derecho de nuestros colaboradores a organizarse colectivamente. Conforme a nuestras políticas de buen gobierno corporativo, y tal como lo señala la Organización Internacional del Trabajo (OIT), consideramos que este derecho es una prerrogativa inherente a la libertad de asociación y la negociación colectiva, por lo que promovemos buenas relaciones con los representantes de dichas agrupaciones.

En particular, durante 2015 fue fundamental mantener un contacto permanente con las organizaciones sindicales para alinear el trabajo en el contexto del proceso de fusión, homologando los mensajes y monitoreando cómo estaban las personas, con el objetivo de resolver oportunamente sus inquietudes.

Cabe señalar que el 60,6% de nuestra dotación está amparada en convenios colectivos.

EMPRESA	SINDICALIZADO		TOTAL
	SI	NO	
CORPBANCA	1.354	2.082	3.436
CORPBANCA ADMIN. GRAL. DE FONDOS S.A.	25	-	25
CORPBANCA ASESORÍAS FINANCIERAS S.A.	17	-	17
CORPBANCA CORREDORES DE BOLSA S.A.	31	-	31
CORPBANCA CORREDORA DE SEGUROS S.A.	26	-	26
CORPLEGAL S.A.	77	-	77
SMU CORP S.A.	40	-	40
RECAUDACIONES Y COBRANZAS S.A.	159	-	159
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.729</b>	<b>2.082</b>	<b>3.811</b>

## LIDERAZGO PARA UN NUEVO ESCENARIO

### DMA Capacitación y Educación

Fortalecer las habilidades de liderazgo para enfrentar los nuevos desafíos y apoyar la gestión para manejar el proceso de cambio, de acuerdo a los resultados esperados, fueron los focos de la oferta de capacitación para jefaturas. Así, pusimos a disposición cursos específicos de gestión del cambio y gestión del desempeño en el Programa Avanza y se reforzaron estos temas en el boletín electrónico para jefaturas "Ser Líderes",

donde el compartir prácticas y experiencias fue un elemento muy importante.

Con una mirada integral del desempeño, consolidamos un mapa global de los colaboradores que orientó la toma de decisiones para gestionar promociones, retenciones, ajustes de renta, entre otros temas.

## PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN

G4-LA9

### PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN CORPBANCA 2015

CARGO	Nº HORAS	PROMEDIO	Nº HORAS	PROMEDIO	TOTAL HORAS	PROMEDIO GENERAL
	MUJERES		HOMBRES		MUJER / HOMBRE	
ADMINISTRATIVO	13.309	40	29.924	64	43.233	52
PROFESIONAL	52.720	59	47.899	53	100.619	56
TÉCNICO	23.045	30	15.405	36	38.450	33
ROL PRIVADO	1.902	32	5.470	27	7.372	30
<b>TOTAL</b>	90.976	40	98.698	45	189.674	43

## PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y FORMACIÓN CONTINUA

G4-LA10

### PROGRAMA ON BOARD

Programa de entrenamiento comercial, enfocado a los Ejecutivos de la Banca Personas y PyME. La variación que se observará en las cifras comparativas de la tabla Programas de Formación Continua, se debe a que este programa comenzó el año 2014, cuando la rotación de ejecutivos era mínima. Con el proceso de fusión, durante el año 2015 hubo más ingresos de ejecutivos, lo que incidió en el aumento de un 87% de colaboradores participando del programa.

### FORMACIÓN CONTINUA

Programa de Perfeccionamiento Comercial para Ejecutivos de la Banca Personas, PyME y Empresa. A diferencia de On Board, de un año a otro disminuyó un 25% la participación de ejecutivos, debido a que en 2015 sólo se aplicó el programa a aquellos ejecutivos rezagados que no realizaron el curso durante 2014, considerando además que el programa no se realizó todos los meses.

## BECAS

Programa enfocado en potenciar las líneas de negocio de CorpBanca, teniendo disponible variadas alternativas de estudios relacionadas con el negocio. La baja de 10 participantes del programa de un año a otro se debe a que en 2014 los colaboradores egresaron de sus carreras, además de que se decidió (también por temas de fusión), no ofrecer nuevas becas por el momento, sino renovar las otorgadas precedentemente.

### PROGRAMAS DE FORMACIÓN CORPBANCA

PROGRAMA	TOTAL COLABORADORES FORMADOS 2014	TOTAL COLABORADORES FORMADOS 2015	OBSERVACIONES 2015
ON BOARD BANCA PERSONAS	41	76	18 COLABORADORES PENDIENTES
ON BOARD BANCA PYMES	16	31	14 COLABORADORES PENDIENTES
FORMACIÓN CONTINUA BANCA PERSONAS	171	133	
FORMACIÓN CONT. BANCA EMPRESA Y PYME	155	112	
BECAS	26	16	

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

G4-LA11

### PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO CORPBANCA 2015\*

CARGO	GÉNERO	EVALUACIÓN			CIERRE PARCIAL	EVALUACIÓN FINALIZADA	UNIVERSO EVALUACIÓN
		NO INICIADA	EN PROCESO	EN REVISIÓN			
ADMINISTRATIVO	FEMENINO	10	3	11	1	287	312
	MASCULINO	5	5	6	1	407	424
TÉCNICO	FEMENINO	42	22	19	169	474	726
	MASCULINO	2	16	2	153	223	396
PROFESIONAL	FEMENINO	22	117	4	573	37	753
	MASCULINO	22	159	2	514	60	757
ROL PRIVADO	FEMENINO	3	19	-	37	-	59
	MASCULINO	33	65	1	96	-	195
<b>TOTAL GENERAL</b>		139	406	45	1.544	1.488	3.622

\* Cabe recordar que las cifras informadas son al cierre del reporte (31 de diciembre de 2015), por lo que el proceso estaba en curso.

## CLIMA Y CALIDAD DE VIDA LABORAL

El mantener canales de contacto y monitoreo permanentes de clima fue otro elemento central de la gestión del año que nos permitió levantar y responder las inquietudes propias del proceso de fusión. Esto se realizó con visitas y desayunos a diferentes unidades, además de aprovechar otras instancias de contacto con los colaboradores para prestar atención a los requerimientos y entregar un mensaje homogéneo y clarificador que contuviera la incertidumbre.

El seguimiento se realizó a través de encuestas escritas, monitoreo telefónico y consolidación de indicadores que daban cuenta de la gestión las jefaturas en este ámbito.

Las actividades de calidad de vida y promoción de salud mantuvieron su intensidad este año, de tal manera de apoyar el proceso de cambio y dar espacios de recreación, que favorecieran las relaciones interpersonales y familiares en este escenario.

La incorporación al ranking de las 50 mejores empresas para trabajar en la medición Great Place to Work, entre otros indicadores, evidenció el resultado positivo de la gestión de personas sostenida en el último tiempo. En esta misma línea, durante 2015 fuimos reconocidos por estar dentro de las Diez Mejores Empresas para Trabajar para Jóvenes Profesionales, según la medición de Best First Job Employers.

Afinar procesos críticos de cara a la fusión fue un objetivo permanente, por lo que se trabajó en mesas integradas para ir acordando ciertas definiciones. Los temas abordados fueron sistemas y procesos, capacitación, monitoreo, liderazgo, comunicaciones, beneficios y otros que derivaron de estos temas globales.

A continuación, presentamos los beneficios vigentes a diciembre de 2015 para nuestros colaboradores.

## BENEFICIOS

G4-LA2

Considerando los beneficios que entregamos mes a mes, durante 2015 cursamos un número total de 10.685 beneficios, incluyendo CorpBanca y filiales.

En cuanto a uniformes, entregamos 1.879, contemplando temporadas primavera-verano y otoño-invierno, para colaboradoras y colaboradores.

### BENEFICIOS 2015

GIFT CARD NAVIDAD - MATRÍCULA BÁSICA Y MEDIA - MATRÍCULA SUPERIOR - AYUDA JARDÍN INFANTIL - ASIGNACIÓN NACIMIENTO - SALA CUNA - CUIDADORA - ASIGNACIÓN FALLECIMIENTO - ASIGNACIÓN MATRIMONIO - MENSUALIDAD COLEGIO ESPECIAL - ASIGNACIÓN COLABORADORES PREGRADO.

Por otra parte, durante el período que se informa implementamos un proceso de encuestas para evaluar cuantitativamente (con Nota de 1 a 7) la atención que entrega el área de beneficios al cliente interno y así también poder conocer la percepción de los colaboradores respecto del servicio. Los resultados son los siguientes:

## EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BENEFICIOS CORPBANCA

**PREG 1:** ¿Cómo evaluaría usted la Atención de la Asistente de RR.HH. que atendió su llamado telefónico?

ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	ENCUESTA 4
6,1	6,1	6,3	6,3

**PREG 2:** ¿Cómo evaluaría usted el manejo de la información entregada por la Asistente de RRHH respecto a su consulta o requerimiento? (Conocimiento del tema)

ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	ENCUESTA 4
6,0	5,9	6,2	6,1

**PREG 3:** ¿Considera usted que la respuesta entregada a su consulta o requerimiento fue clara?

ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	ENCUESTA 4
6,1	5,9	6,2	6,2

**PREG 4:** ¿Cómo calificaría usted la disposición de la Asistente de RR.HH. al atender su consulta o requerimiento?

ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	ENCUESTA 4
6,1	6,2	6,3	6,4

### PROMEDIO

ENCUESTA 1	ENCUESTA 2	ENCUESTA 3	ENCUESTA 4
6,0	6,0	6,3	6,3

## PROGRAMA CALIDAD DE VIDA

En el marco de este programa, desarrollamos 31 iniciativas durante el año 2015, impactando a 1.234 colaboradores y sus familias. Nuestro programa se divide en:

### ACTIVIDADES DEPORTIVAS

En Santiago tuvimos actividades de Yoga, Zumba, Mountain Bike, Liga de Futbolito, Campeonatos de Bowling, Selección de Fútbol Senior, Natación, Escuela de Fútbol hijos colaboradores. En estas actividades participaron 265 colaboradores.

### TALLERES RECREATIVOS

En Santiago se realizaron diversos talleres recreativos promoviendo el desarrollo integral de los colaboradores y su grupo familiar. Taller de Fotografía, Maquillaje y Cuidado personal, Cupcakes, Sushi, Telar Decorativo y Cueca Brava. Participaron 77 personas en estos talleres.

### INTEGRACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL

En el marco de la tradicional actividad Vacaciones Entretenidas, en verano se realizó un evento en la Hacienda Santa Martina en el que participaron 156 niños de 110 colaboradores del banco.

Durante las vacaciones de invierno esta actividad convocó a 152 niños en Santiago y a 55 niños de Concepción e Iquique.

Asimismo, en diciembre reeditamos las actividades en Fantasilandia, con una asistencia de 4.800 personas, incluyendo colaboradores y sus familias, provenientes de Santiago, la V, VI y VII regiones.

Por otra parte, el Programa Te Orienta, que brinda asesoría psicológica, social y legal, aumentó su cobertura, encontrándose implementado en: Arica, Antofagasta, Iquique, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, San Fernando, Curicó, Talca, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt y Santiago.

Durante el año, el programa atendió a 215 colaboradores.

Además, en marzo de 2015 se apoyó a los colaboradores afectados por el aluvión de Copiapó con el envío de cajas de alimentos, útiles de aseo, agua potable, frazadas e implementos para remover escombros. A través del Programa Te Orienta, se realizó una charla de Intervención en Crisis, como soporte emocional frente a la catástrofe. Los colaboradores también pudieron contar con asesoría social, legal y psicológica durante las labores de apoyo.

En conjunto con Fundación por una Carrera, durante 2015 asesoramos a los colaboradores y sus hijos mediante charlas vocacionales y de orientación para el financiamiento de la educación superior. Además, quienes se inscribieron contaron con información y asesoría

EN MARZO DE 2015 SE APOYÓ A LOS COLABORADORES AFECTADOS POR EL ALUVIÓN DE COPIAPÓ CON EL ENVÍO DE CAJAS DE ALIMENTOS, ÚTILES DE ASEO, AGUA POTABLE, FRAZADAS E IMPLEMENTOS PARA REMOVER ESCOMBROS. A TRAVÉS DEL PROGRAMA "TE ORIENTA", SE REALIZÓ UNA CHARLA DE INTERVENCIÓN EN CRISIS, COMO SOPORTE EMOCIONAL FRENTE A LA CATÁSTROFE.

constante a través de correo electrónico. Asimismo, desarrollamos un Programa de Capacitación Digital enfocado a vigilantes, administrativos y auxiliares, a través de un tablet que disponía de cuatro cursos de Calidad de Vida, con los siguientes temas:

- Prevención y manejo del estrés.
- Manejo del presupuesto familiar.
- Autocuidado y estilo de vida saludable.
- Derechos y obligaciones previsionales y protección social.

## PROMOCIÓN DE LA SALUD

G4-LA8

### DMA Salud y Seguridad en el trabajo

Independiente de la naturaleza de nuestro giro, en CorpBanca estamos conscientes del importante rol que asignan nuestros colaboradores a los temas de salud y seguridad ocupacional. La razón es que existen riesgos derivados de las características propias de la actividad de servicios.

Por lo tanto, resulta prioritario mantener y reforzar los programas preventivos y las iniciativas que lidera tanto el área de Prevención de Riesgos como la de Calidad de Vida, en una labor conjunta con los comités paritarios y el organismo administrador, la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

Entre los puntos considerados en el plan de trabajo y gestión, que se estructura y acuerda anualmente, se cuentan: Evaluación bajo el nuevo Decreto Ley de Trastornos Músculo-Esqueléticos, Control de cumplimiento de la Ley 20.123, Apoyo en los ejercicios de evacuación realizados por el banco en toda sus sucursales; Campañas preventivas y apoyo constante en los temas cotidianos de nuestros colaboradores, tales como accidentes, enfermedades profesionales y atenciones hospitalarias.

En cuanto a las campañas preventivas, cabe destacar que durante el mes de marzo se administraron las vacunas contra la influenza, la

hepatitis y el tétanos a los colaboradores de Copiapó afectados por el aluvión. Asimismo, en abril se realizó a nivel nacional la vacunación contra la influenza a 537 colaboradores.

Hacia finales de año, en los meses de septiembre y octubre, se realizaron dos Ferias de Calidad de Vida en Santiago, con el objetivo de promover la salud e informar sobre los beneficios y programas. Un total de 518 colaboradores asistieron a esta instancia que congregó a la caja de compensación en convenio, la ACHS, isapres y otras empresas relacionadas. También se realizaron diferentes chequeos preventivos cardiovasculares y oftalmológicos.

Además, durante todo el año -y en distintas dependencias de nuestra organización- se generaron instancias de Gimnasia de Pausa con la asesoría de la ACHS.



07

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | **2015**

GESTIÓN  
CON CLIENTES



# 07

## GESTIÓN CON CLIENTES

La estrategia de negocios de la compañía durante 2015 tuvo como objetivo consolidar nuestra posición en la industria financiera de Chile y Colombia, en términos de rentabilidad, participación de mercado y cobertura de servicios.

En el contexto de fusión con Banco Itaú Chile, también fue clave continuar el crecimiento en rentabilidad de las operaciones como un banco universal, capaz de mantener la fidelidad de todos los clientes, con más oportunidades para ofrecerles un menú mejorado de productos, aprovechando la posición internacional de Itaú Unibanco, tanto en el segmento mayorista como minorista.

En este sentido, las propuestas de valor consideraron un riesgo sustentable y acotado, la selección de productos innovadores y adaptados a las necesidades de nuestros clientes, poniéndolos a disposición a través de una gestión multiplataforma, es decir, tanto en nuestra red de sucursales, como mediante los canales tecnológicos con los cuales contamos, entre ellos: la página web para empresas, DAP online, contact center y las aplicaciones móviles.

Otro foco de 2015 consistió en robustecer la satisfacción del cliente, a través del Proyecto 4 C, Comprometidos con la Calidad, pues esta variable es clave para nuestra estrategia de crecimiento.

La siguiente sección entrega detalles del Proyecto 4 C y los destacados logros de su implementación.



## COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD

G4-PR5

### DMA Etiquetado de los Productos y Servicios

“4C, Comprometidos con la Calidad” se constituyó en uno de los proyectos estratégicos de la compañía durante 2015, con el objetivo de convertirnos en un banco líder en Calidad de Servicio. Fue liderado por la División Sinergia y Servicio al Cliente, a través de su Gerencia de Calidad, orientando los esfuerzos para que nuestros colaboradores comprendieran la correlación entre satisfacción y venta.

Asumimos este desafío no sólo en términos de ganar nuevos clientes, sino también como el establecimiento y fortalecimiento de relaciones a largo plazo. Creemos que este importante objetivo se logra a través de un esfuerzo constante para identificar y entender las necesidades de nuestros clientes y medir su percepción respecto del nivel de servicio que les entregamos.

El Proyecto 4 C se implementó mediante una plataforma multimedia interactiva que permitió establecer una comunidad robusta y participativa. A través de este soporte capacitamos a los colaboradores con videos, entrevistas, noticias, infografías y material de lectura.

Después de seis meses de trabajo, logramos los más altos resultados desde que realizamos el estudio de Satisfacción a Clientes Externos (ver indicadores en las gráficas Satisfacción de Clientes). Este éxito refleja el compromiso y dedicación de todos los integrantes de CorpBanca, porque, además, se logró el objetivo de involucrarlos, llegando a un 91% de participación en el Proyecto 4C.

Asimismo, es importante destacar el ítem Calidad Interna, en el que la satisfacción aumentó 4 puntos, de acuerdo a la novena medición de Servicios Internos, siendo también la evaluación más alta obtenida desde que se realizan estas mediciones.

Las siguientes gráficas resumen los principales resultados de las mediciones de satisfacción de clientes aplicadas en el periodo que reportamos. El mecanismo que utilizamos para todos los segmentos consiste en una adaptación del Modelo de Satisfacción ACSI (American Customer Satisfaction Index), que permite conocer la correlación entre la Satisfacción Global y las dimensiones que más influyen en dicha variable.

### SATISFACCIÓN GLOBAL CLIENTES /COMPARATIVO 2014 - 2015



El aumento en la Satisfacción Global incide directamente en un crecimiento en la lealtad de nuestros clientes (Recomendación y Recompra) y en una disminución de los reclamos. En la gráfica se aprecia que las bancas obtuvieron cifras sobre

75 puntos, lo cual se considera un muy buen resultado según la escala de esta medición. Como señalamos, en esta oportunidad logramos los mejores indicadores, históricamente hablando.

## MEDICIONES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES CORPBANCA 2015

### DESGLOSE POR DIMENSIONES

SEGMENTO/ PÚBLICO DEL ESTUDIO	RESULTADOS / DIMENSIÓN		PRINCIPALES CONCLUSIONES
BANCA EMPRESAS	Satisfacción Global	80	La Satisfacción Global y el Ejecutivo de Cuentas subieron en 1 punto, la Calidad del Producto subió en 3 puntos e Imagen y Transparencia subió 2 puntos, respecto de la última medición de 2014.
	Ejecutivo de Cuentas	86	
	Calidad del Producto	84	
	Imagen y Transparencia	85	
BANCA PYME	Satisfacción Global	75	Las cuatro variables subieron un punto cada una respecto de la última medición de 2014.
	Ejecutivo de Cuentas	81	
	Calidad del Producto	78	
	Imagen y Transparencia	80	
BANCA PERSONAS	Satisfacción Global	75	La Satisfacción subió 4 puntos, el Ejecutivo de Cuentas en 4 puntos, la Calidad del Producto en 4 puntos, e Imagen y Transparencia en 5 puntos, respecto de la última medición del 2014.
	Ejecutivo de Cuentas	77	
	Calidad del Producto	78	
	Imagen y Transparencia	80	
BANCA MUJER	Satisfacción Global	81	La Satisfacción subió 10 puntos, el Ejecutivo de Cuentas en 13 puntos, la Calidad del Producto en 11 puntos, e Imagen y Transparencia en 7 puntos, respecto de la última medición de 2014.
	Ejecutivo de Cuentas	87	
	Calidad del Producto	82	
	Imagen y Transparencia	83	
GRANDES EMPRESAS	Satisfacción Global	86	La Satisfacción subió 1 punto, el Ejecutivo de Cuentas en 4 puntos, la Calidad del Producto en 2 puntos, e Imagen y Transparencia en 2 puntos, respecto de la última medición de 2014.
	Ejecutivo de Cuentas	94	
	Calidad del Producto	88	
	Imagen y Transparencia	90	
INVERSIONES	Satisfacción Global	73	La Satisfacción bajó 7 puntos, el Ejecutivo de Inversiones lo hizo en 6 puntos, la Calidad del Producto en 5 puntos e Imagen y Transparencia en 3 puntos, respecto de la última medición de 2014.
	Ejecutivo de Cuentas	79	
	Calidad del Producto	76	
	Imagen y Transparencia	78	
BANCA ÚNICA	Satisfacción Global	81	La Satisfacción subió 5 puntos, el Ejecutivo de Cuentas en 7 puntos, la Calidad del Producto en 6 puntos, e Imagen y Transparencia en 10 puntos, respecto de la última medición de 2014.
	Ejecutivo de Cuentas	81	
	Calidad del Producto	84	
	Imagen y Transparencia	87	
BANCA PRIVADA	Satisfacción Global	80	La Satisfacción se mantiene estable entre mediciones de diciembre de 2015 y 2014. El 86% de los clientes conoce a su Ejecutivo. Quienes no conocen al Ejecutivo, bajan 10 puntos su evaluación, llegando a 64 puntos en diciembre de 2015. En general en este tipo de mediciones, los clientes que conocen a su ejecutivo suelen evaluarlo mejor.
	Ejecutivo de Cuentas	86	
	Calidad del Producto	83	
	Imagen y Transparencia	84	

Cabe señalar que el 80% de las encuestas se realiza de manera online y un 20% vía telefónica (Banca Personas, Empresas y PyME). La medición la aplicamos cuatro veces en el año para Banca Personas, tres para Banca Privada y dos para Banca Empresas y PyME.

### GESTIÓN DE RECLAMOS

G4-PR7 / G4-PR9

#### DMA Comunicaciones de Marketing DMA Cumplimiento Regulatorio

Nuestra compañía vela permanentemente porque la oferta de los productos y servicios esté en línea con las exigencias del ente regulador, así como con nuestra normativa y estándares de gestión internos. Por esta razón, monitoreamos de manera constante nuestros indicadores para garantizarle a nuestros clientes una respuesta oportuna y satisfactoria frente a sus requerimientos.

Tal como se pudo constatar en los resultados de las encuestas de satisfacción de clientes, el año 2015 se vio influenciado por las notables mejoras en el ámbito de atención al cliente, que impactan en una baja en la tasa de reclamos. En dicho período sólo registramos 20 incidentes relacionados con la entrega y utilización de nuestros productos, los que derivaron en multas menores (no significativas) y fueron

debidamente resueltos.

En materia de eventuales casos de incumplimiento relacionados con las comunicaciones de marketing, debemos señalar que la actividad publicitaria de CorpBanca se ajusta a la normativa legal vigente, específicamente en lo referido a la protección de los derechos de los consumidores. Asimismo, según corresponda, incorporamos las indicaciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), que regulan la forma de publicitar productos y servicios.

Además, nuestros procesos de creación y difusión publicitaria, tanto internamente como a través de las agencias creativas y de medios, se rigen y apegan al Código Chileno de Ética Publicitaria emanado por el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR).

Así, durante el año 2015, en CorpBanca no registramos incidentes o incumplimientos a la normativa ni a los códigos voluntarios de conducta que rigen el quehacer publicitario y de propaganda. Como consecuencia de lo anterior, no recibimos multas ni reclamos a través de los entes reguladores.

## PREVENCIÓN DE FRAUDES

G4-PR8

### DMA Privacidad de los Clientes

En materia de seguridad de la información, en 2015 nuestro banco continuó potenciando fuertemente el canal complementario internet, el que, junto con brindar un servicio de excelencia, permite fortalecer las medidas de seguridad y confiabilidad.

Respecto a prevención de fraudes el año 2015, pusimos en marcha el sistema ACTIMICE, el cual nos ofrece la posibilidad de monitorear en forma eficiente y eficaz aquellas transferencias procedentes del área Fraude, lo que permite tomar medidas de mitigación, en los casos que sea necesario.

Además, hemos implementado la posibilidad de retener fondos en línea. Esta medida persigue ser más proactivos de cara a otras instituciones bancarias que presenten reclamos hacia clientes CorpBanca, quienes eventualmente se encuentren involucrados como receptores de fondos provenientes de transferencias fraudulentas. Nuestro banco complementó estas acciones con mejoras en la protección de los clientes, incorporando tecnologías de última generación para entregar seguridad y tranquilidad en la operación del sitio web, mitigando además los riesgos de ser víctimas de Phishing, Pharming, Malware y otros virus informáticos.

Gracias a este tipo de iniciativas, y a las medidas tomadas el año 2014, rebajamos considerablemente el tipo de fraude Phishing para el año 2015, llegando a cero incidentes para los clientes de Banca Persona y registrando un solo caso en Banca Empresa.

### EDUCACIÓN FINANCIERA: CUIDANDO A NUESTROS CLIENTES

#### DMA Educación Financiera

En CorpBanca creemos que es esencial aportar de manera concreta a ampliar los conocimientos de los clientes y la comunidad en general en materia financiera. Estamos convencidos de que una persona informada podrá tomar mejores decisiones al momento de contratar productos o invertir.

Este marco de actuación es indispensable también para efectos del manejo del riesgo en las operaciones y contribuye notoriamente a la promoción de prácticas responsables de endeudamiento.

Así, durante 2015 continuamos con nuestras iniciativas de Educación Financiera a través de nuestra página [www.aclaratusdudas.cl](http://www.aclaratusdudas.cl), la cual está en constante actualización de contenidos, entre los que figuran:

- Nueva Ley de Alzamiento Hipotecario.
- Principales términos financieros.
- Diccionario Sernac Financiero.

- Aprende a revisar tus cartolas.
- Derechos y deberes el consumidor.
- Consejos de Seguridad.
- Preguntas Frecuentes.
- Servicio al Cliente: Emergencias Bancarias, Reposición de Tarjetas en el Exterior, Claves de Acceso, Dónde Presentar un Reclamo.
- Boletines ABIF: Lo que necesito saber de mi Cuenta Corriente, mi Crédito Hipotecario y mi Tarjeta de Crédito.
- Información normativa (Tasas de Interés, Tarifado de Productos, Estados de Situación, entre otros).

Además, pusimos a disposición de nuestros clientes en todas nuestras sucursales CorpBanca, un dispensador con cartillas informativas que desarrollamos en conjunto con la ABIF y los bancos asociados, las que contienen información de lo que deben saber los clientes -y no clientes- acerca de los productos Cuenta Corriente, Crédito Hipotecario y Tarjeta de Crédito.

EN CORPBANCA  
CREEMOS QUE ES  
ESENCIAL APORTAR  
DE MANERA CONCRETA  
A AMPLIAR LOS  
CONOCIMIENTOS  
DE LOS CLIENTES Y LA  
COMUNIDAD  
EN GENERAL EN  
MATERIA FINANCIERA.

## EVENTOS Y AUSPICIOS

Durante el período que informamos, el área de Eventos y Auspicios Corporativos llevó a cabo numerosas actividades de fidelización, a través de las cuales invitamos a nuestros clientes a vivir experiencias que los acercan a sus gustos y pasiones. De esta manera, no sólo afianzamos relaciones comerciales, sino también lazos que van más allá y generan fidelidad hacia nuestra marca, uno de los objetivos estratégicos trazados.

Cerca de 2.000 clientes de distintos segmentos comerciales participaron en eventos de diversa índole, entre los que destacó el ciclo Zoom Regional 2015, organizado junto a Diario Pulso. Esta actividad contempló seis seminarios a lo largo del país, que contaron con la participación de destacados expositores pertenecientes a la esfera política y económica, entre ellos Ministros y Ex Ministros de la República.

En los eventos de relacionamiento, podemos destacar entretenidas clases de cocina a cargo de conocidos chef nacionales, y clases con temáticas especialmente desarrolladas para nuestra Banca Mujer.

Sin embargo, uno de los hitos que marcó este

año fue nuestro rol como auspiciador de la Selección Nacional de Fútbol, para el proceso de clasificatorias al Mundial de Rusia 2018. En este contexto, en los meses de octubre y noviembre de 2015 invitamos a más de 600 clientes al Estadio Nacional, para que vivieran en directo los partidos de nuestra selección frente a sus similares de Brasil y Colombia.

En el ámbito cultural, continuamos apoyando las actividades desarrolladas por la Fundación CorpArtes y nuestros clientes pudieron disfrutar de una amplia gama de espectáculos que se llevaron a cabo en el Centro de las Artes 660 / CA660.

No podemos dejar de mencionar los eventos privados que organizamos para que nuestros clientes visitaran la mundialmente reconocida muestra de Yayoi Kusama.

Además, nuevamente fuimos el auspiciador principal de SANFIC, uno de los festivales de cine más importantes de Sudamérica y del Festival de Cine de Las Condes (los detalles de estas actividades culturales están en el Capítulo 8.- Compromiso con la Comunidad y el Medioambiente).



---

---

08

---

---

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | **2015**

COMPROMISO  
CON LA COMUNIDAD  
Y EL MEDIOAMBIENTE

---

---



# 08

## COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Y EL MEDIOAMBIENTE

G4-SO1/FS-13 / FS-14

### **DMA Comunidades Locales**

Uno de los pilares en nuestra relación con la comunidad ha sido contribuir al desarrollo integral de las personas, apoyando el acceso en materia laboral, cultural y también a los servicios financieros. Prueba de ello es que nuestra compañía está presente a lo largo de todo el país, con un total de 41 sucursales Banco Condell y 65 sucursales CorpBanca, emplazadas desde la ciudad de Arica hasta Punta Arenas.

Además, nos hemos preocupado de disponer un número de nueve cajeros automáticos en zonas aisladas, tales como Puerto Aysén, Coyhaique y Punta Arenas.

Paralelamente, hemos cumplido una labor sistemática para que más sucursales posean características inclusivas de infraestructura. Es así como, actualmente, 47 sucursales están dotadas con acceso rampa y las demás tienen su acceso a nivel de calle. Asimismo, 11 sucursales cuentan con sillas oruga y cuatro ofrecen estacionamientos exclusivos para personas con algún grado de discapacidad o movilidad reducida.

▶▶ **41 SUCURSALES**  
BANCO COND

▶▶ **65 SUCURSALES**  
CORPBANCA

# ▶▶ 51 VOLUNTARIO

## FUNDACIÓN DESCÚBREME: LOGROS EN INCLUSIÓN

Nuestro compromiso por la inclusión se extiende al trabajo permanente que realizamos en alianza con Fundación Descúbreme y la Casa de Acogida Cristo Especial. Durante el año que reportamos, 354 colaboradores realizaron contribuciones en dinero y 51 participaron como voluntarios en sus actividades. En las dos campañas que realizamos en 2015 (Mes de la Solidaridad, en agosto, y Navidad con Sentido, en diciembre), logramos reunir \$2.892.000, monto destinado a cubrir gastos de alimentación, útiles de aseo y el campamento de verano organizado para las vacaciones de los niños.

Además de las charlas y actividades de acompañamiento a los niños, este año incorporamos en nuestra intranet el link "Somos Inclusivos", para promover la inclusión de personas con discapacidad cognitiva en todos los ámbitos del desarrollo humano. Un objetivo similar de sensibilización tuvo el Picnic Inclusivo, con el que por segundo año consecutivo celebramos el Día Internacional de la Discapacidad.

La jornada se realizó el 3 de diciembre en el Parque de las Esculturas de Providencia y contó con la participación de los alumnos de la Escuela Especial de Desarrollo de La Reina, Escuela Especial Nuestro Mundo de San Ramón y Escuela Especial Madre Tierra de Lo Barnechea, quienes pudieron disfrutar de una entretenida tarde con

diversas actividades. En forma paralela, se llevó a cabo un picnic en el Parque Araucano de Las Condes, donde más de 50 colaboradores de las empresas SMU (Unimarc), CorpBanca y CorpGroup se sumaron a la conmemoración del Día de la Discapacidad, junto a los niños de Fundación Rayún Down.

Otras actividades de sensibilización, organizadas por el Área de Marketing y Comunicaciones de la Fundación Descúbreme, fueron las conmemoraciones del Día del Síndrome de Down (21 de marzo), el Mes del Autismo (abril), el concurso de arte "Yo quiero un mundo más inclusivo", la Cata de Vinos a beneficio de Fundación Descúbreme, y el Seminario de Inclusión Laboral en Chile, que tuvo lugar en Antofagasta el 6 de octubre.

Por otra parte, entre agosto y octubre de 2015 se mantuvo abierta la convocatoria al Fondo Descúbreme 2016, destinado a financiar proyectos de inclusión educativa y laboral para personas con discapacidad cognitiva. Durante 2015, el Área de Proyectos Sociales de la fundación adjudicó \$640.000.000 a 88 iniciativas de estas características.

El Área RSE Inclusiva de la fundación continuó con sus exitosos programas de intermediación laboral, con el objetivo de brindar oportunidades

concretas de trabajo a personas con capacidades diferentes. La siguiente tabla resume la gestión 2015, que se lleva a cabo en estrecho vínculo con más de 30 empresas, entre ellas: Unimarc, CorpBanca, CorpVida, CorpGroup, Minera Escondida, Ideal, PreUnic, Duoc UC, Sodexo y Grand Hyatt.

### RSE INCLUSIVA / FUNDACIÓN DESCÚBREME

ACCIONES 2015	Nº / MONTO \$
PROCESOS DE INCLUSIÓN LABORAL	37
PERSONAS INCUIDAS EXITOSAMENTE	34
Nº DE EMPRESAS CON PROCESOS DE INCLUSIÓN	17
MONTO ADJUDICADO MODALIDAD PRECONTRATO	\$116.560.000
PERSONAS CAPACITADAS MODALIDAD PRE CONTRATO	135
MONTO ADJUDICADO EN BECAS LABORALES	\$20.000.000
PERSONAS CAPACITADAS POR BECAS LABORALES	44
SERVICIOS DE CONSULTORÍA INCLUSIVA	\$90.000.000

# BECAS

# INCLUSIÓN CAPACITACIÓN

EL ÁREA DE PROYECTOS SOCIALES DE LA FUNDACIÓN ADJUDICÓ \$640.000.000 A 88 INICIATIVAS DE ESTAS CARACTERÍSTICAS.

## RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

G4-12

Nuestro enfoque de valor compartido con la comunidad incluye el fortalecimiento a largo plazo de nuestros vínculos con los proveedores. Con este propósito, realizamos constantes esfuerzos por convertirnos en un aliado clave de cara a la sostenibilidad de sus actividades. Eso ha sido reconocido con la renovación del Sello ProPyME en 2015, gracias a nuestro compromiso con el pago en un plazo máximo de 30 días, en el caso de las pequeñas y medianas empresas que prestan servicios a nuestra compañía.

Asimismo, promovemos la mejora continua mediante nuestro Sistema de Evaluación y Gestión de Proveedores, el que permite detectar y cerrar brechas de desempeño oportunamente. Así, durante 2015, de un universo de 580 proveedores, 253 se encuentran evaluados al mes de diciembre, y 327 están en proceso de evaluación.

La siguiente tabla identifica el número de nuestros proveedores de acuerdo a su procedencia y clasificación en Críticos y No Críticos.

Un proveedor es clasificado como Crítico de acuerdo a la envergadura y naturaleza de su prestación en la cadena de valor de nuestra compañía. La actividad de este tipo de proveedores está expuesta a riesgos e impactos relacionados con la continuidad del negocio, la operatividad y seguridad de la información.

Por esta razón, en virtud del tipo de proveedor (crítico o no crítico), los contratos que suscribimos contemplan cláusulas que se vinculan con tales materias, entre ellas: Continuidad Operativa, Acuerdos de Niveles de Servicio, Seguridad de la Información, Auditabilidad, respeto a Normas Laborales y Leyes de Propiedad Intelectual y Prevención del Cohecho, Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

### PROVEEDORES CORPBANCA 2015

PAÍS	Nº PROVEEDORES
ARGENTINA	3
CHILE	560
COLOMBIA	1
ESPAÑA	1
ESTADOS UNIDOS	10
GUATEMALA	2
ISRAEL	1
PANAMÁ	1
URUGUAY	1
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>

Fuente: Departamento de Contratos, diciembre 2015.

ÍTEM	Nº PROVEEDORES
PROVEEDORES NO CRÍTICOS	546
PROVEEDORES CRÍTICOS	34
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>

Fuente: Subgerencia de Riesgo Operacional y SOX, diciembre 2015.

▶▶ **580** PROVEEDORES



## MÁS ACCESO A LA CULTURA: ACTIVIDADES CORPARTES

A continuación describimos los principales eventos desarrollados en 2015 por Fundación CorpArtes, centro cultural que se ha posicionado indiscutidamente como uno de los más importantes de Chile y Sudamérica, por la calidad de sus muestras y la masividad de sus convocatorias.

### ENERO

#### ILIAD (LA ILÍADA)

El Centro de los Artes 660 fue uno de los escenarios del reconocido Festival Internacional Santiago a Mil, dando inicio a su programación 2015 con tres obras de este festival. La primera fue Iliad, bajo la dirección de Stathis Livathinos y con un elenco de 15 actores y dos músicos de percusión. Los 2.479 asistentes pudieron disfrutar de una versión moderna de los 24 libros de La Ilíada de Homero.

#### OHNE TITEL NR. 1 (SIN TÍTULO N° 1)

Quince actores dieron vida a esta ópera, que fue parte de la programación del Festival Internacional Santiago a Mil 2015. El reconocido director Herbert Fritsch creó esta pieza sin título para la compañía alemana Volksbühne y se preocupó que el escaso lenguaje que hubiera fuera en un idioma inventado. No hacen falta palabras para comunicar a través de la música. Esta obra que se presentó en el Centro de las

Artes 660 fue vista por 1.241 personas en sus tres funciones.

#### I AM MAPUCHE

Esta obra del coreógrafo Lemi Ponifasio y su compañía MAU, fue una adaptación de su primer montaje realizado en Francia, Alemania y Escocia, y para su realización Ponifasio realizó una residencia con 12 artistas mapuches del mundo de las letras, artes visuales, teatro, música y danza, dando como resultado una pieza que unió estas disciplinas y que tuvo como referente nuestro pasado, presente y futuro.

I am mapuche se exhibió en el Centro de las Artes 660 como parte del Festival Internacional Santiago a Mil 2015 y fue vista por 706 personas.

#### LUZ, MÚSICA Y MAGIA: FIREBIRD

Este espectáculo, estrenado en el City Center de Nueva York, se presentó en el CA660 ante 1.165 personas, uniendo grandes piezas de música clásica con marionetas. La dirección estuvo a cargo del suizo-norteamericano Mischa Santora, quien dirigió a los 80 músicos que forman la Orquesta Academia Internacional Teatro del Lago -compuesta por músicos menores de 35 años provenientes de todo el mundo- y a la Little Orchestra Society, quienes dieron vida a las marionetas.

#### TRES TRISTES TIGRES

Esta adaptación de la obra chilena escrita por Alejandro Sieveking a fines de los años 60, se presentó en el Centro de las Artes 660 siendo todo un éxito, con 765 asistentes.

Dirigida por Willy Semler y protagonizada por Patricia López, Erto Pantoja, Remigio Remedy y Kiki Rojo, muestra a la sociedad chilena de la época a través de tres personajes que se encuentran en un departamento y caen en un juego que esperan les cambie la vida, pero que finalmente los lleva a enfrentar la realidad.

#### GRADO CERO, 10 AÑOS DE ARTE CONTEMPORÁNEO CHILENO

Con una inédita exposición se dio inicio a la programación de artes visuales 2015 de CorpArtes. A través de un jurado -compuesto por Ana María Yaconi, directora del Museo de Artes Visuales (MAVI); Pedro Montes, director de galería Departamento 21; Sergio Parra, de Metales Pesados Visual; y Jacopo Crivelli, curador italiano- se seleccionaron 33 obras chilenas que marcaron un hito en la primera década del siglo XXI.

Los 3.150 asistentes pudieron disfrutar de técnicas tan diversas como escultura, pintura, video, fotomontaje, diaporama y otras expresiones digitales.

### MARZO

#### YAYOI KUSAMA: OBSESIÓN INFINITA

Dentro de la programación del Centro de las Artes 660, esta exposición marcó un hito, tanto en el número de asistentes como en la crítica especializada, obteniendo el premio del Círculo de Críticos de Arte 2015, mención mejor exposición internacional.

Las más de 100 obras que dieron forma a Yayoi Kusama: Obsesión infinita -entre papeles, pinturas, esculturas, videos, presentaciones con diapositivas y espectaculares instalaciones- reflejan su particular mirada del mundo y dan cuenta de su recorrido artístico desde 1950 hasta 2013, siempre intentando representar el espacio infinito a través de lunares, espejos y otros elementos.

La muestra fue visitada por 162.000 personas, de las cuales 30.000 correspondieron a escolares de 300 establecimientos que integraron los recorridos educativos.

#### CERCA DE MOSCÚ

Esta obra, escrita por el poeta y dramaturgo Pablo Paredes y dirigida por Paulina García, se presentó en el CA660 ante la asistencia total de 790 personas distribuidas en las tres funciones que se exhibieron.

La historia, que transcurre en una casona de campo, cerca de Moscú, hace dialogar las obras Ivanóv y Platónov del ruso Antoón Chéjov, títulos que le dan el nombre a los dos protagonistas de esta presentación.

### PRIMER FESTIVAL INTERNACIONAL DE MÚSICA DE SANTIAGO, SANTIAGO ES MOZART

La música de Mozart se tomó Santiago durante los cuatro días que duró este festival, realizándose conciertos en el Centro de las Artes 660, GAM, Teatro CEAC, Catedral Metropolitana, Capilla Lo Contador de la Universidad Católica, Espacio Matta, Iglesia María Madre de la Misericordia. Tanto las orquestas nacionales -Orquesta de Cámara de Chile (CNCA), Orquesta Sinfónica de la Universidad de Concepción, Cuarteto Andrés Bello, Orquesta Sinfónica Nacional Juvenil y Orquesta Sinfónica de Chile- como las internacionales -Staatskapelle Halle, Sinfonía Rotterdam, Szymanowski Quartet y Auryn Quartet- brindaron conciertos y clases magistrales que buscaban acercar la música del compositor al público.

En total fueron 26 conciertos que deslumbraron a los 6.584 asistentes.

### ABRIL CICLO RECUERDOS BALLET NACIONAL CHILENO (BANCH).

En tres funciones, el Ballet Nacional Chileno estrenó dos coreografías en el CA660 ante 1.320 personas. La primera fue creada por la

bailarina Claudia Vicuña, y en ella el cuerpo es el contenedor de la experiencia humana. La segunda pieza fue obra del director artístico Mathieu Guilhaumon y se tituló “Tengo más de mil años de recuerdo”. Ambas piezas se inspiraron en la memoria y la herencia.

### THE STATE ACADEMICS SYMPHONY ORCHESTRA OF RUSSIA

Una de las orquestas más antiguas de Rusia presentó un gran concierto en el Centro de las Artes 660. Con más de 75 años de trayectoria, la orquesta interpretó obras de Dvorak, Mussorgsky y Tchaikovsky frente a 788 asistentes. Los 99 músicos que componen la agrupación fueron dirigidos por Vladimir Jurowski y contó con la participación del chelista Alexander Buzlov.

### MAYO GEMELOS

Un éxito fue la reposición de esta reconocida obra de la compañía chilena TeatroCinema. Estrenada en 1999, en 2015 se realizaron cuatro funciones en el CA660, a las que asistieron 1.750 personas.

Basada en la novela El Gran Cuaderno de Agota Kristof, Gemelos cuenta la historia de dos niños que son abandonados por su madre durante la Segunda Guerra Mundial y quedan bajo el cuidado de su abuela, aprendiendo a sobrevivir al hambre, humillación, abandono, abuso y soledad.

### MINGUET QUARTET

Considerado uno de los cuartetos de cuerda más reconocidos internacionalmente, Minguet Quartet presentó un inolvidable concierto en el Centro de las Artes 660. En esta oportunidad, sus integrantes -Ulrich Isfort (violín), Annette Reisinger (violín), Aroa Sorin (viola) y Matthias Diener (violoncello)- fueron acompañados por el violonchelista alemán Uli Bader y por 361 asistentes que disfrutaron de cada pieza musical.

### JUNIO THE ACADEMY OF SAINT MARTIN IN THE FIELDS & JOSHUA BELL

Más de 1.500 personas disfrutaron del concierto ofrecido por The Academy of Saint Martin in the Fields & Joshua Bell, en el Centro de las Artes 660, donde interpretó la Obertura Las bodas de Fígaro, K.492 de Mozart, Concierto para violín y orquesta en Mi menor, Op. 64 de Mendelssohn, y Sinfonía No. 8 en Fa mayor, Op. 93 de Beethoven. Fundada en 1958 por Sir Neville Marriner, desde 2011 es dirigida por el prestigioso violinista Joshua Bell, también conocido como el “poeta del violín”. Además, 521 personas pudieron asistir a un ensayo general gratuito.

### THE AIZURI QUARTET AND ROBERTO DÍAZ CURTIS ON TOUR

Las cuatro alumnas más destacadas en instrumento de cuerda del reconocido Instituto de Música Curtis de Estados Unidos, dieron un concierto único en el CA660, en el cual deleitaron a los 300 espectadores. Sus integrantes, Miho

Saegusa (violín), Zoë Martin-Doike (violín), Ayane Kozasa (viola) y Karen Ouzounian (chelo), fueron acompañadas por el chileno Roberto Díaz, director del instituto y violista.

### HISTORIA DE AMOR

Otra reposición de la compañía TeatroCinema se tomó las tablas del Centro de las Artes, en esta ocasión Historia de amor convocó a 1.800 personas en las cuatro funciones que se realizaron. Basada en la novela del francés Régis Jauffret, combina el cine, cómic e imágenes proyectadas en dos y tres dimensiones.

### JULIO PONLE PAUSA: REDESCUBRE LA MÚSICA

¿Cómo suena el humor? ¿Es posible que el silencio tenga un sonido? ¿Cuáles son los acordes de la expectativa? fueron algunas de las preguntas que encontraron respuesta en el concierto educativo que realizó el director de orquesta Paolo Bortolameolli a niños y jóvenes, para que aprendieran a apreciar la música desde otra perspectiva.

Ponle Pausa fue organizado por CorpArtes y Fundación Ibáñez-Atkinson, y contó con la asistencia de 993 niños, quienes además de disfrutar de la música pudieron aprender más a través de cápsulas educativas disponibles en Youtube y realizadas especialmente para esta ocasión, los temas que abordaron fueron: La Expectativa, El Silencio y El Humor.

## GLORIA

Cinco cantantes líricos, bailarines y 11 músicos dieron vida a la ópera de cámara Gloria, del compositor chileno Sebastián Errázuriz. Una obra nacional que cautivó a las 980 personas que disfrutaron de ella.

## LA CONTADORA DE PELÍCULAS

Más de 9.700 personas se deslumbraron con esta obra que la compañía TeatroCinema estrenó en el CA660 y que combina teatro, cine y literatura, en una propuesta audiovisual innovadora y que fue premiada en su gira por Francia y Bélgica. Basada en el libro del escritor chileno Hernán Rivera Letelier, cuenta la historia de María Margarita, que posee el don de relatar mejor que nadie las películas. Este talento la lleva a transformarse en la narradora oficial del campamento salitrero en el que vive.

## AGOSTO

### FROM STREET TO STAGE / FIVE SAX

Un entretenido show fue el de Five Sax, quinteto de saxofonistas que saltó de las calles de Viena a los escenarios internacionales y que en sus shows mezcla actuación, danza, vestuario y acrobacias, con melodías clásicas, jazz, bossanova, tango, folclor y música de Hollywood.

### CICLO LUZ, MOVIMIENTO, VOZ Y ORQUESTA / ORQUESTA SINFÓNICA DE CHILE

Tres fueron los conciertos que dio la Orquesta Sinfónica de Chile como parte del Ciclo luz, movimiento, voz y orquesta, que se realizó en

los meses de agosto y septiembre en el CA660. El maestro español Josep Vicent estuvo a cargo de la dirección de la orquesta, la cual interpretó destacadas piezas como: El amor brujo de Manuel de Falla, Poema divino de Scriabin, Rhapsody in blue de George Gershwin, Bolero de Maurice Ravel, entre otras.

El Ciclo tuvo una asistencia de 2.291 personas.

## SEPTIEMBRE

### THE ILLUSIVE MAN

Un espectáculo de magia nunca antes visto en el CA660 fue The illusive man (TIM). Su creador, Jean Paul Olhaberry, invitó a los 1.634 asistentes a realizar un viaje hacia los sueños de la infancia y a lugares extraordinarios, en una aventura poblada de personajes oníricos.

### RECITAL DE PIANO ALFREDO PERL

Uno de los pianistas chilenos más reconocido en el extranjero es Alfredo Perl, quien dio un único recital en el CA660 en el mes de septiembre. Con obras de Schubert y Chopin, los 642 asistentes disfrutaron de la interpretación y perfecta ejecución de uno de los pianistas más sobresalientes de su generación.

## OCTUBRE

### SANFIC, SANTIAGO FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINE

En octubre, las mejores películas nacionales y extranjeras se tomaron las salas del Cine Hoyts en

una nueva versión de SANFIC, festival que ya es un hito cultural en Santiago.

Este año, el actor Michael Madsen –“Perros de la Calle” y “Kill Bill 2”- fue el invitado de honor de este festival.

## KAASH / AKRAM KHAN COMPANY

Kaash, un imperdible de la danza contemporánea, se presentó en el Centro de las Artes 660 de la mano del coreógrafo Akram Khan y su compañía, quienes se caracterizan por construir puentes entre el mundo de la danza contemporánea y el clásico baile Kathak de la India.

Kaash, que en indio significa “Sí”, fue interpretada por cinco bailarines y contó con 839 asistentes.

## CAMERATA IRELAND & BARRY DOUGLAS

Un tributo a Ludwig van Beethoven fueron los dos conciertos realizados por la Camerata Ireland y su director Barry Douglas. La orquesta, que busca transmitir una imagen de Irlanda a través de música de excelencia, interpretó los Conciertos para piano y orquesta N° 1, 2, 3, 4 y 5, ante más de 720 personas, quienes aplaudieron de pie a los 32 músicos.

## MUCHO RUIDO Y POCAS NUECES / THE GLOBE

Como parte de la gira Globe Theatre on Tour, la compañía inglesa se presentó en el CA660 con tres funciones de “Mucho ruido y pocas nueces”, del inglés William Shakespeare. Esta obra cuenta la historia de Beatrice y Benedick, personajes que protagonizan un romance tormentoso, lleno de

situaciones cómicas y dramáticas. Dirigida por Max Webster, la obra contó con la actuación de Aaron Anthony, Emma Pallant y un gran elenco, que permitieron a los 1.962 espectadores conocer una obra original del teatro shakespereano.

## NOVIEMBRE

### IVÁN NAVARRO: UNA GUERRA SILENCIOSA E IMPOSIBLE

Conocido por sus esculturas e instalaciones lumínicas, Iván Navarro regresó al país con la primera retrospectiva de su carrera en el CA660. La muestra incluyó 23 obras de gran formato, en las que el artista ha utilizado la energía, la electricidad y la luz artificial para interrogar la historia reciente.

La retrospectiva -cuya curatoría fue realizada por Manuel Cirauqui de Dia Art Foundation - trazó el recorrido que va desde los primeros trabajos in situ -realizados en Chile a mitad de la década de los 90 - hasta las series más recientes producidas a nivel internacional y que han sido exhibidas en reconocidos museos y galerías.

La exposición fue visitada por 26.000 personas, de las cuales 8.000 fueron niños y jóvenes, quienes participaron de interesantes recorridos educativos y talleres creativos.

### BBC NATIONAL ORCHESTRA OF WALES

Con obras de William Mathias, Alberto Ginastera, Benjamin Britten y Tchaikovsky, se presentó la BBC National Orchestra of Wales en un concierto

MÁS DE **164 MIL** PERSONAS ASISTIERON A LA MUESTRA YAYOI KUSAMA: OBSESIÓN INFINITA. **30 MIL** CORRESPONDIERON A ESCOLARES DE MÁS DE 300 ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES.

único. Con más de 80 años de vida y dirigida por el maestro Grant Llewellyn, la orquesta contó con la participación de la destacada arpista Catrin Finch, quien deslumbró a los 611 asistentes con una delicada interpretación.

#### CONCIERTO DE GALA / ORQUESTA SINFÓNICA DE CHILE

Nuevamente se presentó en el escenario del Centro de las Artes 660 la Orquesta Sinfónica de Chile, en esta ocasión con un concierto de Gala en el que interpretó Carmen Suite, de Bizet y Shchedrín, y la Sinfonía No. 5 de Shostakovich. La orquesta fue dirigida por el maestro Leonid Grin y el concierto contó con 492 asistentes.

#### DICIEMBRE

#### CONCIERTO DE NAVIDAD / ORQUESTA SINFÓNICA DE CHILE

La última presentación del 2015 de la Orquesta Sinfónica de Chile en el CA660 fue un concierto para celebrar la Navidad. El programa incluyó clásicos como Suite El Cascanueces, de Tchaikovsky, El Danubio Azul, de Johann Strauss II, y canciones de Navidad junto al Coro Sinfónico de la Universidad de Chile.

La orquesta fue dirigida por el director François López-Ferrer y el coro estuvo bajo la dirección de Juan Pablo Villarroel. Entre ambas agrupaciones presentaron un emotivo concierto para las 910 personas que asistieron al Centro de las Artes 660.

#### DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

G4-2 / G4-14

#### EVALUACIÓN DE RIESGOS SOCIO-AMBIENTALES

**DMA Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a líneas de negocio.**

**DMA Procedimientos para evaluar y monitorear riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio.**

Los riesgos más significativos de carácter social y ambiental asociados a las actividades de nuestra organización son de tipo indirecto y se relacionan con las operaciones de crédito otorgado a grandes clientes para proyectos de infraestructura, minería, hidrocarburos y otras fuentes de energía; silvoagropecuarios, pesca, transporte, entre otros.

Para gestionar las operaciones de los denominados "Project Finance", contamos con una Política de Riesgo de Impacto Social y Ambiental, un Manual de Procedimiento y el cuestionario del Sistema de Evaluación de Impactos Sociales y Ambientales (SEMS), que aplica para créditos corporativos del segmento Grandes Empresas y Corporativos.

Siendo también un instrumento relevante en la lucha contra el Cambio Climático, el cuestionario SEMS evalúa el impacto ambiental y social que genera el cliente en virtud de la naturaleza de su giro y actividad de negocios. En dicha evaluación se analizan nueve ítems relacionados con los Principios de Ecuador, a los cuales adherimos, y las

Normas de Desempeño de International Finance Corporation, socio estratégico de CorpBanca.

Entre los temas que evalúa el SEMS se cuentan: Salud y Seguridad de la comunidad y proveedores; Evaluación y manejo del riesgo de impactos sociales y ambientales; Eficiencia de recursos y prevención de la polución, Conservación de la biodiversidad y manejo sustentable de recursos naturales, Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario; Condiciones laborales y de trabajo, por mencionar algunos tópicos clave en el análisis de los potenciales impactos socio-ambientales de los proyectos a financiar.

Esta evaluación está a cargo del Oficial de Medioambiente, quien reporta al Comité Social y de Medioambiente, siendo responsable de velar por el cumplimiento de la antes mencionada política y el monitoreo de los procedimientos establecidos, así como del seguimiento de los proyectos en sus distintas etapas.

Durante 2015, el Comité Social y de

# LIMATICO

Medioambiente sesionó en dos oportunidades, según establecen sus estatutos, y se evaluaron 442 empresas, de acuerdo a la metodología descrita. Los proyectos financiados bajo Principios de Ecuador durante el período que se informa fueron los siguientes:

**Energía:** 6 proyectos de Categoría B. Se trata de proyectos de Energías Renovables No Convencionales (ERNOC), que contribuyen a combatir el cambio climático, siendo un gran aporte a la disminución de gases de efecto invernadero en la generación de la energía (1 eólico y 5 fotovoltaicos)  
**Infraestructura:** 1 proyecto de Categoría B.  
**Casino:** 1 proyecto de Categoría B.

La Categoría B significa que son proyectos con potenciales impactos sociales o ambientales adversos limitados, por lo general, localizados en sitios específicos, mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación.

A través de estos criterios de inversiones responsables, en CorpBanca plasmamos nuestros compromisos relacionado con el cuidado del medioambiente y las comunidades, de acuerdo a los más altos estándares y principios internacionales en la materia.



## ECO-HIPOTECARIO FS-8

### **DMA Políticas con componentes sociales y ambientales específicos aplicados a las líneas de negocio.**

Cabe destacar que en CorpBanca nos distinguimos por ofrecer un producto diseñado específicamente para ofrecer un beneficio medioambiental. Se trata del crédito Eco-Hipotecario, orientado a financiar en condiciones especiales viviendas eco-tecnológicas, que optimizan el uso de los recursos naturales.

Este producto financia hasta el 80% del valor de la vivienda y ofrece hasta 25 años de plazo para pagarla. Entre los requisitos que debe cumplir y acreditar la propiedad para acceder a este tipo de financiamiento se cuentan:

- a)** Certificación Energética de Vivienda del MINVU con una mínima calificación "D", es decir, vivienda que obtiene nivel de eficiencia con pequeñas mejoras a la envolvente.
- b)** Método LEED N C, del United States Green Building Council, en cualquiera de sus niveles de certificación (Certificate, Silver, Gold o Platinum).
- c)** Passivhaus, estándar alemán para la construcción de viviendas controlado por el Passivhaus-Institut (Alemania).



## **GESTIÓN DE RESIDUOS Y EFICIENCIA ENERGÉTICA**

G4-EN23 / G4-EN3

### **DMA Efluentes y Residuos DMA Energía**

Dada la naturaleza de nuestras operaciones, los impactos directos son menos significativos respecto de los indirectos. Sin embargo, ha sido parte de nuestra cultura corporativa el promover conductas responsables orientadas al cuidado del medioambiente, bajo la premisa de que toda actividad humana tiene efectos en su entorno.

Algunas de las acciones desarrolladas durante 2015 en cuanto a gestión de residuos fueron la instalación de un contenedor electrónico en Casa Matriz, Huérfanos 1072 (en el mes de julio), y la planificación del retiro de elementos electrónicos para el mes de marzo 2016, iniciativas comunicadas debidamente a los colaboradores que se desempeñan en nuestras instalaciones de

Santiago Centro, con el fin de sensibilizarlos y contar con su importante apoyo.

En el ámbito de la eficiencia energética, podemos destacar que la mayoría de nuestras sucursales funcionan con iluminación Led y cuentan con un sistema de control remoto para los equipos de climatización, lo que significará un ahorro estimado de 20% del consumo de aquí al 2017.

Las siguientes tablas muestra las principales cifras en materia de gestión de residuos y consumo interno de energía correspondientes al año 2015. Cabe precisar que el consumo en kWh informado corresponde a un 38% del total de instalaciones a nivel nacional, considerando sucursales y edificios.

▶▶ **20%** AHORRO ENERGÉTICO

## GESTIÓN DE RESIDUOS CORPBANCA 2015

G4-EN23

PAPEL	VOLUMEN KG
PAPEL BLANCO, REVISTAS, DIARIOS Y CARTONES	23.121
<b>MONTO</b>	<b>\$1.507.427</b>

E-WASTE	VOLUMEN KG
COMPUTADORES, IMPRESORAS, CELULARES, TÓNERS	20.754
<b>MONTO</b>	<b>\$1.507.427</b>

## CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO CORPBANCA 2015\*

G4-EN3

TOTAL KWH	7.329.712
TOTAL M <sup>2</sup>	44.951
[KWH / M <sup>2</sup> ] PROMEDIO	163,06

\*Consumo real de un 38% de las instalaciones respecto de las cuales se contaba con información trazable.



09

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | **2015**

ÍNDICE DE  
CONTENIDOS GRI



# 09

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

G4-32

En el siguiente índice se listan los contenidos del reporte con las referencias a los indicadores GRI G4 y su ubicación en el documento. En los Contenidos Básicos Específicos se vinculan aquellos aspectos considerados Muy Importantes en la consulta a stakeholders -es decir, los Temas Materiales del Reporte de Sustentabilidad de CorpBanca- con los respectivos indicadores de desempeño GRI G4. Cabe reiterar que este informe se elaboró de conformidad a la opción Esencial (Core).

Asimismo, se consignan las omisiones y precisiones en casos puntuales relacionados con indicadores materiales para el reporte de la Compañía.



## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES / PRECISIONES
G4-1 Mensaje del Presidente	23-27	
G4-2 Principales efectos, riesgos y oportunidades	23-27, 103	
G4-3 Nombre de la organización	9	
G4-4 Marcas, productos y servicios	10	
G4-5 Localización de la casa matriz	9	
G4-6 Países en que opera	11	
G4-7 Propiedad y forma jurídica	9	
G4-8 Mercados servidos	11	
G4-9 Tamaño de la organización	11	
G4-10 Número de trabajadores	11, 64	
G4-11 Porcentaje de trabajadores cubiertos por convenios colectivos	67	
G4-12 Descripción de la cadena de suministro	94	
G4-13 Cambios en tamaño y estructura	23-27, 53	
G4-14 Principio de precaución	103	
G4-15 Adhesión a principios o iniciativas externas	13	
G4-16 Participación en asociaciones	13	
G4-17 Entidades informadas en los estados financieros que no figuran en el reporte	31	
G4-18 Definición del contenido	31-32	
G4-19 Lista aspectos materiales identificados	32-36	
G4-20 Cobertura de cada aspecto material en la organización	32-36	
G4-21 Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización	32-36	
G4-22 Efecto de reformulación de información de reportes anteriores.	31	
G4-23 Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto en relación a períodos anteriores.	31	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES / PRECISIONES
G4-24 Grupos de interés vinculados a la organización	36-37	
G4-25 Método de identificación de grupos de interés	36-37	
G4-26 Enfoques para la participación de los grupos de interés	32	
G4-27 Aspectos de interés surgidos mediante la participación de los grupos de interés	34-36	
G4-28 Período objeto del reporte	31	
G4-29 Fecha del reporte previo	31	
G4-30 Ciclo de presentación del reporte	31	
G4-31 Contacto para temas relacionados con el reporte	9	
G4-32 Índice de GRI	111-116	
G4-33 Verificación externa	-	Este informe no fue sometido a verificación externa.
G4-34 Estructura de gobierno	41	
G4-38 Composición del directorio y sus comités	42-43	
G4-39 Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	42	
G4-40 Procedimientos para seleccionar a miembros del máximo órgano de gobierno	41-42	
G4-41 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para prevenir conflictos de interés	41-42, 44-45	
G4-56 Declaraciones de valores, principios y estándares (códigos de conducta)	44-45	
G4-57 Mecanismos de orientación ética	46-47	
G4-58 Mecanismos de denuncia de conductas poco éticas	46-47	

**CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES.**

ASPECTO MATERIAL E INDICADOR		PÁGINA	OMISIONES / PRECISIONES
DMA	DESEMPEÑO ECONÓMICO	53	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	56	
G4-EC3	Obligaciones debidas a programas de beneficios sociales.	-	Información no disponible al cierre del reporte.
DMA	EMPLEO	63	
G4-LA1	Tasa de nuevas contrataciones y rotación media.	66	
G4-LA2	Beneficios	72	
DMA	RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN	66	
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos.	66	
DMA	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	75	
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	75	
DMA	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	67	
G4-LA9	Promedio anual de horas de formación por trabajador.	68	
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua.	68-69	
G4-LA11	Porcentaje de trabajadores que reciben evaluaciones regulares de desempeño.	70	
DMA	DERECHOS HUMANOS	13, 66	
G4-HR4	Respeto a la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	66	
DMA	COMUNIDADES LOCALES	91	
G4-SO1	Programas de desarrollo y participación de la comunidad local.	91-93	
FS-13	Puntos de acceso en áreas económicamente desfavorecidas (o geográficamente aisladas) de la población	91	
FS-14	Iniciativas para mejorar el acceso de servicios y productos financieros a personas con necesidades especiales (con discapacidad visual, auditiva, movilidad reducida, entre otros).	91	

ASPECTO MATERIAL E INDICADOR		PÁGINA	OMISIONES / PRECISIONES
DMA	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
G4-SO3	Unidades evaluadas con respecto a riesgos de corrupción.	48-49	
G4-SO4	Trabajadores formados en políticas y procedimientos anti-corrupción.	48-49	
G4-SO5	Casos y medidas adoptadas en respuesta a incidentes de corrupción.	48-49	
DMA	PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL		
G4-SO7	Demandas por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	-	Durante 2015, CorpBanca no registró este tipo de demandas.
DMA	CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	-	El día 30 de diciembre de 2015 la SBIF notificó a CorpBanca una multa por presunta infracción de márgenes individuales de crédito, la que se encuentra en proceso de apelación, dado que CorpBanca tiene la convicción fundada de que dicha sanción es improcedente a la luz de las normas legales y reglamentarias aplicables.
DMA	ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	80	
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y etiquetado de productos y servicios.	-	CorpBanca respeta de manera estricta los procedimientos internos y la normativa vigente en cuanto a la entrega oportuna y transparente de la información de todos los productos y servicios que conforman su oferta.
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	80-82	
DMA	EDUCACIÓN FINANCIERA	84	

ASPECTO MATERIAL E INDICADOR		PÁGINA	OMISIONES / PRECISIONES
DMA	POLÍTICAS CON COMPONENTES SOCIALES Y AMBIENTALES ESPECÍFICOS APLICADOS A LAS LÍNEAS DE NEGOCIO.	104	
FS-8	Portafolio de Productos: Valor monetario y objetivos de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio.	104	
DMA	COMUNICACIONES DE MARKETING	83	
G4-PR7	Casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing.	83	
DMA	PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES	84	
G4-PR8	Reclamaciones fundamentadas sobre violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	84	
DMA	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	83	
G4-PR9	Multas significativas por incumplir la normativa y la legislación acerca de la entrega y uso de productos y servicios.	83	
DMA	ENERGÍA	105	
G4-EN3	Consumo energético interno.	106	
DMA	EMISIONES	-	
G4-EN15	Emissiones directas de GEI, en peso.	-	En materia de gestión de la Huella de Carbono, cabe precisar que al cierre de este informe CorpBanca no desarrolló un nuevo proceso de medición ni neutralización de emisiones, respecto de lo informado en reportes precedentes, debido a prioridades estratégicas de la organización para 2015.
DMA	EFLUENTES Y RESIDUOS	105	
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	106	



---

---

10

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | **2015**

ANEXOS

---

---



# 10

▶▶ **ANEXOS**  
TEMAS MATERIA

ANEXOS

## **PROCESO PARTICIPATIVO DE PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES PARA EL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD CORPBANCA 2015**

LISTA EXHAUSTIVA CONSOLIDADA

A continuación se presenta la lista completa, validada por la Alta Dirección de la compañía, con la priorización de temas materiales para el Reporte de Sustentabilidad CorpBanca 2015.

### **DIMENSIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO**

#### **Temas Calificados como Muy Importantes**

RELEVANCIA	TEMA MATERIAL
1	Generación y distribución por parte de la empresa del valor económico (riqueza) hacia todos sus grupos de interés (colaboradores, Estado, comunidad, proveedores, etc.).
2	Nivel de cobertura de los beneficios sociales establecidos para los colaboradores (trabajadores) de la compañía (por ej., indemnizaciones, bonos, entre otros).
3	Implicancias financieras del cambio climático (incluye Inversiones Responsables, donde se evalúen los impactos ambientales y sociales de los proyectos que financia la compañía)
4	Prácticas de Inversión y Abastecimiento, que incluyan cláusulas de Derechos Humanos (en los contratos con proveedores, para garantizar el cumplimiento normativo laboral).

### Temas Calificados como Importantes

RELEVANCIA	TEMA MATERIAL
1	Preferencia por proveedores locales (% del presupuesto que la compañía destina a ellos).
2	Ayuda financiera recibida del Estado.

### DIMENSIÓN: DESEMPEÑO SOCIAL

#### PRÁCTICAS LABORALES

### Temas Calificados como Muy Importantes\*

RELEVANCIA	TEMA MATERIAL
1	Formación y Educación (Desarrollo de Carrera, Gestión del Desempeño, Atracción y Retención de Talentos).
2	Clima y Calidad de Vida Laboral (incluye beneficios otorgados por la Compañía y programas de conciliación de la vida laboral y familiar).
3	Salud y Seguridad en el Trabajo (políticas y procedimientos orientados a cautelar la salud física y psicosocial de sus colaboradores).
4	Relaciones de la Compañía con los colaboradores (convenios colectivos, libertad de asociación, entre otros).
5	No Discriminación e Inclusión Laboral (respeto a la diversidad y equidad de género; igualdad de oportunidades en el acceso laboral a personas con capacidades diferentes).
6	Canales de Comunicación y Reclamación (incluye Línea Ética, para garantizar la existencia de un procedimiento confidencial con el propósito de comunicar quejas, denuncias, entre otros).
7	Prácticas de Generación de Empleo (compromiso con la promoción del empleo).
8	Prevención de la Explotación Infantil y el Trabajo Forzado (respeto a la legislación local aplicable en materia de edad mínima de incorporación al trabajo y condiciones en que se realiza. Se incluye la consideración de estos criterios en las empresas/activos e inversiones de la Compañía).

\*En el ámbito Prácticas Laborales de esta dimensión del desempeño social todos los temas fueron calificados como Muy Importantes por la mayoría de los encuestados.

### COMUNIDAD

### Temas Calificados como Muy Importantes

RELEVANCIA	TEMA MATERIAL
1	Ética y Transparencia, Prevención de la Corrupción.
2	Educación Financiera / Endeudamiento Responsable.
3	Sucursales inclusivas (que faciliten el acceso y el servicio a personas con movilidad reducida o discapacidad visual, cognitiva, auditiva).
4	Acceso a productos y servicios en zonas geográficas aisladas (compromiso de la compañía con la ampliación del acceso a los productos y servicios financieros).
5	Prácticas de Libre Competencia (rechazo de las prácticas monopólicas).

### Temas Calificados como Importantes

RELEVANCIA	TEMA MATERIAL
1	Gestión e Inversión Comunitaria (incluye Políticas, Estrategias de relacionamiento, Alianzas e iniciativas de Voluntariado Corporativo que la compañía establezca o promueva).
2	Gestión y Evaluación de Proveedores (incluye mecanismos de diálogo).
3	Productos y servicios inclusivos (cartera especial de productos accesibles a segmentos económicamente desfavorecidos de la sociedad).
4	Participación en Políticas Públicas (para aportar a la discusión de los grandes temas país y aquellos relacionados con la industria financiera en particular).

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

**Temas Calificados como Muy Importantes**

RELEVANCIA	TEMA MATERIAL
1	Transparencia en Información de Productos y Servicios / Marketing Responsable.
2	Privacidad de Datos del Cliente (compromiso de la compañía para evitar la fuga de datos del cliente).
3	Cumplimiento Normativo (compromiso de la compañía con la legislación aplicable).
4	Calidad de Productos y Servicios (incluye Mediciones de Satisfacción y Gestión de Reclamos de los clientes).
5	Política, Gestión y Diálogo con Clientes, Inversionistas y Socios (mecanismos de retroalimentación y comunicación transparente y oportuna).

**Temas Calificados como Importantes**

1	Evaluación de impactos de los productos en la seguridad y salud financiera del cliente (compromiso de la compañía con el correcto diseño y evaluación de sus productos y servicios).
---	--

DIMENSIÓN: DESEMPEÑO AMBIENTAL

**Temas Calificados como Muy Importantes\***

RELEVANCIA	TEMA MATERIAL
1	Gestión de Residuos / Reciclaje (iniciativas para reciclar papel, residuos electrónicos, entre otros).
2	Eficiencia energética (reducción en el consumo de energía).
3	Consumo de Materiales (compromiso con la reducción en el consumo de papel, plástico para tarjetas bancarias, entre otros materiales utilizados comúnmente por la compañía).
4	Medición de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (gases contaminantes).
5	Impacto del Cambio Climático en las líneas de negocio (impactos ambientales indirectos relacionados con las inversiones de la compañía: aplicación de criterios ambientales en la evaluación de proyectos de inversión, cumplimiento de estándares internacionales y aspectos regulatorios, apego a las mejores prácticas).

\*En la dimensión de Desempeño Ambiental todos los temas fueron calificados como Muy Importantes por la mayoría de los encuestados.





