



Reporte de sustentabilidad 2013

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



Estamos convencidos de que esta preocupación y la búsqueda activa del diálogo son claves para una empresa de servicios, cuyo negocio está basado en la confianza y en el largo plazo, ya que sólo así podremos generar valor compartido para todos.

para fomentar el uso responsable del dinero a través de diversos proyectos educativos, con alcances estimados de más de 1,5 millones de alumnos beneficiados al año, nos preocupa generar más instancias de educación financiera para adultos y, específicamente, para clientes. Personalmente, estoy convencido de que es un desafío y una responsabilidad que la industria financiera debe abordar de manera decidida.

Por otro lado, estamos en proceso de desarrollar un sistema que permite la **evaluación del riesgo socio-ambiental de créditos**, de acuerdo con los lineamientos de los Principios de Ecuador (Banco Mundial) y de los Principios para la Inversión Responsable (Naciones Unidas).

Buscando nuevas oportunidades de negocios y la consolidación de Itaú como banco regional, Ricardo Marino, CEO para América Latina de Itaú Unibanco, y Jorge Andrés Saieh, presidente de CorpBanca, sellaron un acuerdo en enero 2014 para integrar las operaciones bancarias que ambas entidades mantienen en Chile y Colombia. Esta asociación, que se encuentra sujeta a aprobación por parte de las entidades reguladoras y las respectivas juntas de accionistas, daría origen a una de las instituciones más competitivas de América Latina y ubicaría a Itaú Corpbanca Chile entre los 3 principales bancos del sistema financiero chileno.

Finalmente, debemos estar atentos a **nuestro entorno**: en una ciudad cada vez más contaminada y colapsada, BikeSantiago nos parece una extraordinaria e innovadora forma de contribuir al bienestar de sus habitantes. En un mundo cada vez más tecnológico, debemos preocuparnos por integrar los beneficios de nuevos desarrollos en nuestros servicios, sin por ello descuidar la seguridad de los recursos que administramos.

Estoy convencido de que los grandes retos en torno a la sustentabilidad son justamente los más relevantes para nuestro negocio y que sólo seremos exitosos en el largo plazo si sabemos compartir este éxito con nuestros grupos de interés y la sociedad en la cual nos insertamos.

Los invito a revisar este informe y les deseo

¡Buena lectura!

Boris Buvinic Guerovich
Gerente General Banco Itaú Chile

Nuestro Banco

Itaú Unibanco



Cientes ■

Más de 40 millones



Sucursales ■

4.142



Puestos de atención ■

885



Itaú Unibanco

➤ *Importantes acuerdos comerciales*

➤ *Autorización para operaciones en Reino Unido*

➤ *Implementación de nuevas tecnologías*

➤ *Más de 6,5 millones de seguidores online*

➤ *Adhesiones voluntarias*

Perfil Itaú Chile

Colaboradores: 2.494

Clientes: 129.139

Sucursales: 96

Participación de mercado: 5,4%

Patrimonio: US\$1.145 MM

Utilidades: US\$159 MM

Activos: US\$12.356 MM



Historia

Durante 2013, la marca estuvo asociada a importantes e innovadoras campañas de cuidado del medioambiente y de educación financiera, como fueron BikeSantiago, la campaña Paperless y el portal www.educarchile.cl



Alta Administración

El Directorio, conformado por cinco miembros designados por la junta de accionistas para un período de 3 años, es el principal articulador del gobierno corporativo del banco y de la gestión prudente de los riesgos. Su labor, junto con el gerente general, gerentes de división y demás ejecutivos que conforman la alta administración del banco, trabajando en sus áreas de responsabilidad y formando parte de los diversos comités, está orientada a la maximización del valor de la empresa en el largo plazo, velando por los intereses de todos y cada uno de los accionistas, clientes y colaboradores de banco Itaú Chile, asegurando su viabilidad futura y su competitividad, siempre con respeto de la legalidad vigente y a los deberes éticos contenidos en el Código de Ética del banco.

Directorio

Al 31 de diciembre de 2013, el Directorio de banco Itaú Chile está integrado por:

1	Ricardo Villela Marino (Presidente)	Brasileño
2	Marco Crespi Bonomi	Brasileño
3	César Alberto Blaquier	Argentino
4	Renato Ramírez Fernández	Chileno
5	Boris Nicolás Abovic Wiegand	Chileno

Según se indica en nuestro Manual de Gobierno Corporativo, los directores deben ser personas de reconocida capacidad y trayectoria, que combinen sus habilidades, formación y experiencias, contribuyendo, en su conjunto, a la buena marcha de la empresa. Históricamente, el Directorio del banco se ha caracterizado por el alto nivel intelectual, profesional y valórico de sus integrantes.

En 2013, Roberto Lamy presentó su renuncia, el 25 de junio, la cual fue aceptada con fecha 26 de junio, según consta en la septuagésima sesión ordinaria de Directorio de banco Itaú Chile, lo que fue informado como hecho esencial. Boris Nicolás Abovic Wiegand asumió el cargo el 22 de julio siguiente.

Conforme a la normativa vigente, banco Itaú Chile no requiere la designación de un director independiente en los términos que ésta establece.

Visión: “Ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes”

¿Qué es la performance sustentable?

Es generar valor compartido para colaboradores, clientes, accionistas y sociedad, garantizando la continuidad del negocio.

¿Qué buscamos en la relación con nuestro grupo de interés?

■ **Sociedad**

- Diálogo permanente para entender las expectativas
- Aliado en el desarrollo de las personas, sociedad y país
- Ser agente de transformación

■ **Accionistas**

- Relación a largo plazo
- Resultado financiero

■ **Clientes**

- Equilibrio de la relación
- Soluciones financieras acordes con el ciclo de vida del cliente
- Transparencia
- Educación financiera
- Fidelización
- Integración de criterios socio-ambientales y de evaluación de riesgo y diseño de productos

■ **Colaboradores**

- Desarrollo de las personas
- Incentivos
- Meritocracia
- Cultura y clima organizacional



“BikeSantiago es un proyecto auspiciado por banco Itaú, operado por Bcycle, cuya finalidad es aportar a mejorar la calidad de vida de las personas que viven en Santiago, así como contribuir a un medioambiente más limpio y amigable”.

Boris Buvinic G., gerente general Itaú Chile.

Logros 2013

1°

Servitest (Ipsos)
Banca Corporativa 2013

1
2 3

Servitest (Ipsos)
3er lugar Personas 2013
1er lugar Ejecutivo
1er lugar Caja
1er lugar Mesón
1er lugar Sucursal

1°

En calidad de servicio
en negocio de Security
Services (Global Custodian
Magazine)



Servitest (Ipsos)
2do lugar Comex



Servitest (Ipsos)
3er lugar Hipotecario 2013



2do Banco con menor número
de reclamos por c/10.000
deudores SBIF



2do Banco con menor índice
de reclamos Sernac
Financiero

SB
IF

Cumplimiento Material
Auditoría SBIF



**Actividades
destacadas
2013,
en regiones
y a nivel
nacional**