

Memoria Anual  
**2013**





# Indice

• Carta del Presidente	3
• Identificación de la Sociedad	7
• Accionistas	11
• Directorio	13
• Gobierno Corporativo	15
• Administración Banco Itaú Chile	25
• Areas y Negocios	31
• Sustentabilidad	45
• Reseña Histórica	51
• Actividades y Logros 2013	53
• Entorno Económico	63
• Gestión 2013	67
• Administración de Riesgos	75
• Factores de Riesgo	79
• Políticas de Inversión, Financiamiento y Gestión de Riesgos Financieros	83
• Patentes y otros Derechos	91
• Principales Activos	93
• Sociedades, Filiales y Coligadas	99
• Estados Financieros	115



01

Carta del  
Presidente

---

**MM\$ 87.731**

**crecimiento utilidad 48% con  
respecto al 2012**

---

## Carta del Presidente

Como es tradicional, me dirijo a ustedes a través de la presente carta para referirme a la gestión y los principales hitos de lo que ha sido nuestro séptimo año de operación en Chile.

El contexto general de la economía chilena nuevamente es positivo y favorable, a pesar de los pequeños signos de desaceleración que caracterizaron el año 2013. Es así como el producto interno bruto creció en un 4%, contrastando con el 5,6% del año anterior, en un marco de crecimiento de la demanda interna de 3,7% en comparación con el 7,1% del año 2012. Esta desaceleración, sin embargo no afectó los niveles de empleo al comparar el trimestre móvil de diciembre de cada año, que registró un 6,1% en 2012 contra un 5,7% en 2013. Asimismo, la inflación que cerró en un 3%, contrasta con el 1,5% del año anterior, pero dentro del rango meta establecido por la autoridad monetaria.

La tasa de inversión se mantuvo en niveles altos (27%), aspecto que contribuyó a mantener los niveles de empleo en un contexto de demanda agregada, creciendo a niveles más bajos que el año anterior. Los signos de desaceleración señalados tuvieron como consecuencia un ajuste en la tasa de Política Monetaria, la cual cerró el año en 4,25% después de mantenerse por un largo período en 5%. Esto último, más la fuerte caída del precio del cobre y el efecto que ello implicó en la balanza comercial, se

trajo en una depreciación del peso del orden del 10%, llevando al tipo de cambio a cerrar el año 2013 en niveles de US\$ 524.

El sistema financiero creció en sus préstamos un 13,3% nominal, inferior al 14,6% del año anterior, pero aún así saludable y superior al de la economía. Banco Itaú Chile en cambio creció cerca de un 27% nominal, lo que equivale al doble de la industria, situándonos en un 4,74% de participación de mercado y como el séptimo actor privado del sistema financiero chileno con un total de colocaciones de \$5.327.330 millones (US\$ 10.171 millones).

Cabe señalar que el dinamismo de la cartera estuvo principalmente influido por el aumento de los préstamos comerciales, los que crecieron un 32%, mientras que vivienda y consumo lo hicieron a un menor ritmo, 22% y 9,4%, respectivamente.

Durante el 2013, las utilidades de banco Itaú Chile alcanzaron a \$87.731 millones, representando un crecimiento de un 48% con respecto al 2012, cifra que también supera ampliamente el 18% de crecimiento exhibido por la industria. Es importante destacar que este resultado se logró en un contexto de mayor competencia, con actores cada vez más agresivos y un marco regulatorio más estricto, tendencia que caracteriza también la performance de años anteriores, pero que fue particularmente marcada en 2013.

A nivel de ingresos operacionales netos, el crecimiento de Itaú Chile fue de un 31%, con un comportamiento positivo en las distintas líneas de negocio. Destaca particularmente el crecimiento del margen de interés neto de un 25%, explicado tanto por la expansión de los préstamos como por la mejora en los márgenes de comercialización.

El favorable comportamiento de la operación de Itaú durante el 2013 provocó un crecimiento en los gastos de apoyo operacional de un 13%. Sin embargo, es importante destacar que ello fue inferior al crecimiento de los ingresos, culminando el año con un balance operacional positivo y una importante ganancia de productividad. De este modo, el índice de eficiencia llegó a un 48,2%, lo que se compara favorablemente con el 55,2% del año anterior y con el 49,7% exhibido por la industria en 2013.

La evolución de los gastos está influida por una mayor transaccionalidad, propia de la expansión señalada, así como la ampliación de la infraestructura, con una apertura de siete nuevas sucursales, las que permitieron alcanzar un total de 96 puntos de venta, así como un mayor número de colaboradores, llegando a 2.494, lo que representa un 3,5% por sobre la dotación de 2012.

Los buenos resultados permitieron absorber un importante crecimiento en las provisiones que redundaron en un índice de riesgos de 1,6%, similar al del año anterior. Asimismo, la cobertura de provisiones sobre la cartera con morosidad de 90 días o más llegó a 1,4 veces, superando el 1,1 exhibido por la industria. Se refuerza de este modo nuestra tradición de mantener la calidad de crédito y el control de los riesgos en nuestra operación.

Como en años anteriores, la política de dividendos implicó retener las utilidades generadas por la operación, de manera de conservar adecuados niveles de solvencia. En 2013 el índice de Basilea cerró en 10,95%, inferior al 12,33% del año anterior, producto del fuerte crecimiento de los activos. Es nuestra intención incrementar el capital básico dentro del próximo ejercicio de manera de asegurar la adecuación patrimonial que permitirá mantener un ritmo de crecimiento de acuerdo a nuestros objetivos estratégicos de largo plazo.

Durante el año 2013, una vez más nuestra preocupación por la excelencia se vio reflejada en los distintos reconocimientos obtenidos, como fueron el primer lugar en calidad de servicio por el negocio de Security Services (Global Custodian Magazine), primer lugar en satisfacción de clientes Banca Corporativa (Servitest Banca Corporativa) y tercer lugar en satisfacción global (Servitest Banca Personas).

Comprometidos con el crecimiento sustentable del negocio y de la sociedad, obtuvimos el Sello ProPyme otorgado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el que garantiza que nuestros proveedores reciban el pago de sus facturas en un plazo máximo de 30 días. Lanzamos la campaña "Paperless" en la que invitamos a nuestros clientes a recibir sus cartolas de forma electrónica, actividad por la cual banco Itaú obtuvo el segundo lugar en la categoría "Imagen y Publicidad más destacadas 2013". Finalmente, dimos inicio a BikeSantiago, único y primer sistema automatizado de bicicletas del país, el que tendrá una importante expansión en 2014.

Como ya es costumbre, junto con compartir con ustedes los positivos logros y resultados del año 2013, deseo expresar en nombre del Directorio que represento, nuestro agradecimiento por renovar la confianza en nuestra administración y, asimismo, aprovecho la oportunidad para reiterar nuestro compromiso con Chile y con nuestros clientes, quienes en todo momento constituyen nuestro principal foco de atención.

---

**Ricardo Villela Marino**  
Presidente banco Itaú Chile





# 02

Identificación  
de la Sociedad

## Identificación de la Sociedad

- **Razón Social:** Banco Itaú Chile.
- **Domicilio:** Avda. Apoquindo N° 3457, Las Condes, Santiago.
- **R.U.T.:** 76.645.030-K
- **Tipo de Sociedad:** Sociedad Anónima Bancaria.
- **Teléfono:** 2 686 0000
- **Casilla:** Casilla 1946, Santiago.
- **Correo electrónico:** servicioalcliente@itau.cl
- **Dirección WEB:** [www.itau.cl](http://www.itau.cl)
- **Documentos Constitutivos:** Banco Itaú Chile se constituyó por escritura pública de fecha 8 de noviembre de 2006 otorgada en la Notaría de Santiago de don José Musalem Saffie bajo el nombre de BankBoston (Chile).

Por Resolución N°140 de fecha 15 de noviembre de 2006 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras se autorizó la existencia de BankBoston (Chile) se aprobaron sus estatutos y su funcionamiento. El Certificado de Autorización de Existencia y Funcionamiento y Extracto de los Estatutos, emitido por la misma Superintendencia con fecha 15 de noviembre de 2006, se inscribió a fojas 47742 N° 34050 en el Registro de Comercio de Santiago correspondiente al año 2006 y se publicó en el Diario Oficial N° 38.626 de fecha 29 de noviembre de 2006.

El cambio de nombre de BankBoston (Chile) por banco Itaú Chile consta de escritura pública de fecha 26 de febrero de 2007 otorgada en la Notaría de Santiago de don José Musalem Saffie, aprobado por Resolución N°14 de fecha 26 de febrero de 2007 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la que se inscribió a fojas 8952 número 6551 del Registro de Comercio de Santiago del año 2007 y se publicó en el Diario Oficial de fecha 28 de febrero de 2007.

Con fecha 14 de julio de 2008 se redujo a escritura pública en la Notaría de Santiago de don José Musalem Saffie, la junta de accionistas, que acordó aumentar el capital, aprobado por Resolución de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras N° 154 de fecha 5 de agosto de 2008, inscrita a fojas 36653 N° 25241 del Registro de Comercio de Santiago del año 2008 y se publicó en el Diario Oficial de fecha 9 de agosto de 2008.



Con fecha 26 de septiembre de 2011, se acordó un texto refundido de los estatutos sociales en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada con fecha 26 de septiembre de 2011, reducida a escritura pública el día 03 de octubre de 2011 en la Notaría de Santiago de don José Musalem Saffie, aprobado por N° 288 de fecha 11 de noviembre de 2011 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la que se inscribió a fojas 73421, N° 53723 del Registro de Comercio de Santiago del año 2011 y publicada en el Diario Oficial el día 2 de diciembre de 2011.

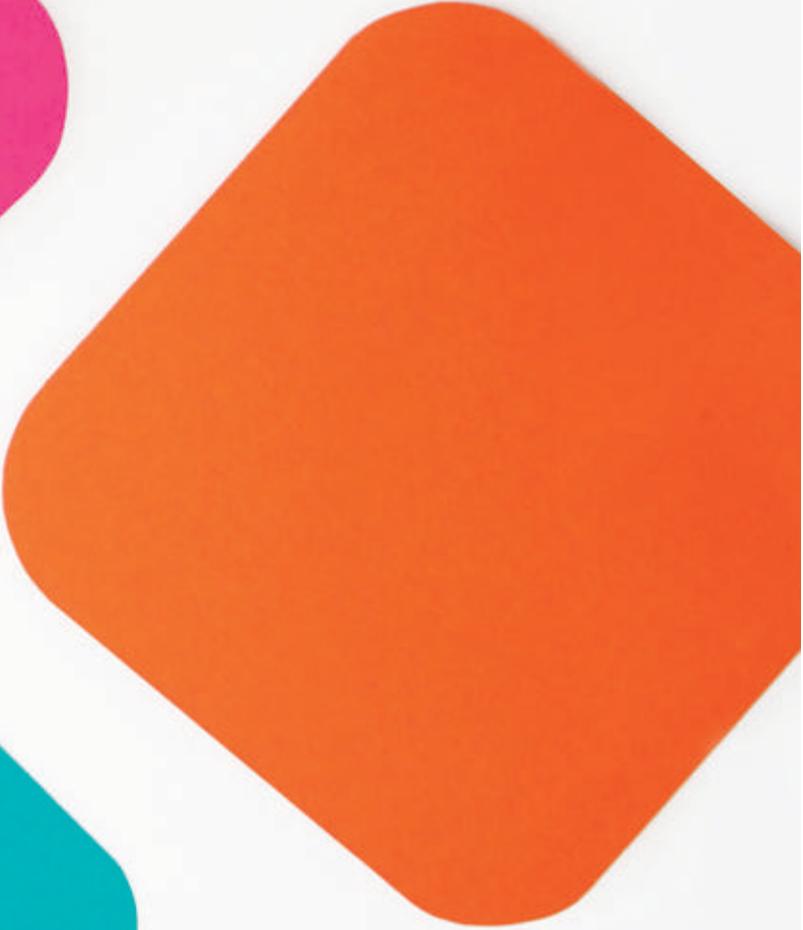
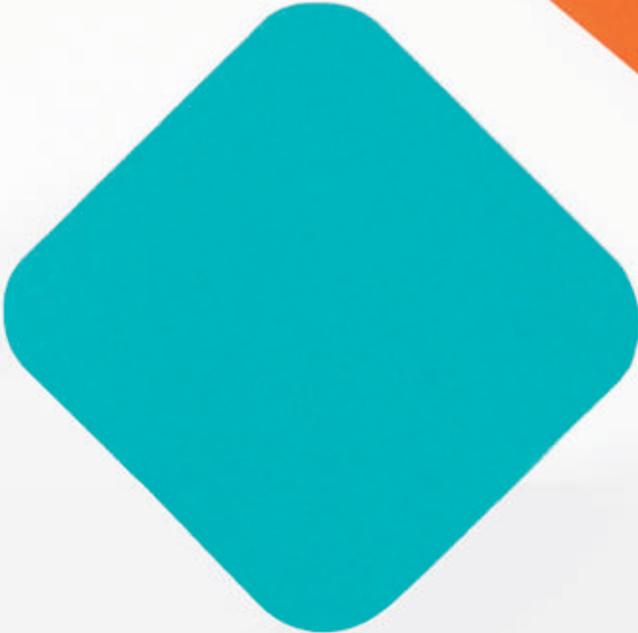
Con fecha 24 de octubre de 2012, se redujo a Escritura Pública en la notaría de don René Benavente Cash, la Junta de Accionistas, que acordó aumentar el capital, que fue aprobado por Resolución N° 262 de fecha 15 de noviembre de 2012, inscrito a fojas 82.598, N° 57.715 en el Registro de Comercio de Santiago del año 2012, publicado en el Diario Oficial el día 26 de noviembre de 2012.





03

Accionistas



## Accionistas

### Principales Accionistas

Los principales accionistas del banco al 31 de diciembre de 2013, y su respectiva participación dentro del total de las acciones que conforman el capital son:

N°	Nombre	Acciones	% Participación
1	Itaú Chile Holdings, Inc.	1.303.673	99,99992
2	Boris Alfredo Buvinic Guerovich	1	0,00008
<b>Total</b>		<b>1.303.674</b>	

➤ **Cambios de mayor importancia en la propiedad**

Durante el año 2013 no existieron cambios de importancia en la propiedad.

➤ **Aumento en la participación accionaria en el banco al 31 de diciembre de 2013**

Durante el año 2013 no existieron aumentos en la participación accionaria.

➤ **Disminución de participación accionaria en el banco al 31 de diciembre de 2013**

Durante el año 2013 no existieron disminuciones en la participación accionaria.



04

Directorio

## Directorio

Al 31 de diciembre 2013 el Directorio se encuentra conformado por:

---

### **Ricardo Villela Marino**

Brasileño

### **Marco C. Bonomi**

Brasileño

### **César A. Blaquier**

Argentino

### **Renato Ramírez Fernández**

Chileno

### **Boris Nicolás Abovic Wiegand**

Chileno

---

El Directorio del banco sesiona ordinariamente una vez al mes. En las reuniones mensuales, se realiza el seguimiento de los resultados del banco, el análisis de su posición competitiva, la evaluación de los riesgos operacionales, crediticios y de mercado, junto con determinar los lineamientos generales que debe seguir la institución. El Directorio es el que determina, además, los principales lineamientos a seguir en términos de gobierno corporativo, cumplimiento de las políticas internas y de las regulaciones aplicables.

El director Sr. Roberto Lamy presentó su renuncia con fecha 25 de junio de 2013, la cual fue aceptada a contar del día 26 de junio de 2013, de acuerdo a lo señalado en la septuagésima sesión ordinaria de Directorio de banco Itaú Chile y fue informado como hecho esencial.

### **Remuneraciones**

Durante el 2013, se estableció que los directores serán remunerados por el desempeño de sus funciones. El monto total pagado como remuneración al Directorio correspondió a \$50.000.004 como compensación por sus servicios y por su asistencia a reuniones.



Gobierno  
Corporativo

05

## Gobierno Corporativo

En banco Itaú Chile hemos establecido una serie de principios y políticas consideradas entre las mejores prácticas internacionales, entre ellas se encuentra su gobierno corporativo. Su estructura se encuentra encabezada por el Directorio, que es el órgano encargado de la administración de la sociedad y entre sus funciones está la definición de los principales lineamientos estratégicos de la institución. Este órgano colectivo se encuentra conformado por cinco miembros designados por la junta de accionistas para un período de 3 años. El Directorio, junto con el Gerente General y demás ejecutivos que conforman la alta administración del banco, trabajando en sus áreas de responsabilidad, tienen como deber velar por los intereses de los accionistas.

En el marco de su ingreso a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Chile debió dar cumplimiento a su compromiso de fortalecer diversos aspectos de su ordenamiento jurídico, para dichos efectos dictó entre otras la Ley 20.393.

Con el objeto de analizar la ley y sus efectos, el 2010 se nombró a un asesor para el Directorio, en materias de Gobiernos Corporativos y Encargado de Prevención de Delitos de conformidad a la ley señalada precedentemente.

Este análisis permitió constatar la robustez de nuestro gobierno corporativo, atendidas las buenas prácticas implementadas en el banco con anterioridad a la promulgación de esta ley, ya que se cuenta con un Manual de Gobiernos Corporativos que establece de manera eficaz un conjunto de principios y normas que regulan el actuar de los diversos órganos de gobierno del banco.

El banco con fecha agosto de 2013, certificó por segunda vez su Modelo de Prevención de Delitos conforme a la Ley 20.393, ya que fue la primera empresa que contó con dicha certificación en el 2011, reforzando nuestro compromiso de implementar las mejores prácticas. Contamos, dentro de este proceso, con un Manual de Prevención de Delitos, que tiene por objeto sistematizar las principales políticas y procedimientos relacionados con la prevención de delitos existentes en el banco, tales como la Política Corporativa de Prevención y Combate a los Actos Ilícitos (HF-16), el Código de Ética Corporativo del Grupo Itaú Unibanco, y el Manual de Políticas y Procedimientos, Conoce a tu Cliente (KYC), Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLD) y Manual de Prevención del Delito de Cohecho. El Manual de Prevención y sus documentos integrantes constituyeron una pieza fundamental para el establecimiento y supervisión del sistema de prevención de delitos del banco y su correspondiente certificación y obtención de la misma luego del transcurso de dos años.

Nuestra estructura de gobierno corporativo incluye también la fiscalización, supervisión y control de las filiales del banco, a fin de que se encuentren alineadas con nuestros principios y se controle el cumplimiento de las normas legales, especialmente por las consecuencias que tendríamos como accionistas. Aun cuando a las sociedades filiales se les aplica el mismo Modelo de Prevención de Delitos, en enero de 2013, la sociedad filial Itaú BBA Corredor de Bolsa Limitada, cuenta con la certificación de su Modelo de Prevención de Delitos y se ha realizado su primera auditoría por la misma empresa certificadora, manteniéndose vigente su certificación.

A través de un fuerte gobierno corporativo se manejan de forma rigurosa los riesgos de mercado, de crédito, legal, operacional y de reputación.

El Directorio, en su calidad de ente máximo de administración de la sociedad, es en forma preeminente el encargado de determinar la estructura general de poderes del banco, nombrando apoderados y fijando su forma de actuar y facultades.

De esta manera ha adoptado una estructura uniforme de poderes, a objeto de facilitar las labores operativas, de administración y el desarrollo del giro del banco, como también controles internos para el uso de estos poderes, informando al Directorio.

➤ **“Nuestro pilar es el respeto y la transparencia como valores fundamentales”.**

De acuerdo al marco establecido por este último, al Gerente General le corresponde delegar las facultades y conferir a los colaboradores del banco los poderes que requieran para el desempeño de sus cargos, de tal forma de permitir el desarrollo de sus operaciones ordinarias, con las atribuciones especiales que considere conveniente otorgarles para tal objeto.

Es fundamental en el éxito de nuestro modelo la importancia que damos al interior de la organización a la ética. Es así como contamos con un Código de Ética Corporativo que regula las relaciones con los clientes y entre los colaboradores, aplicando principios que resuelven los conflictos de intereses o la aparición de los mismos, y que regulen nuestro comportamiento, nuestras acciones y decisiones, a fin de señalar el camino a seguir y las reglas que debemos cumplir. Este código es un instrumento de trabajo en banco Itaú Chile. Además y como muestra tangible de la importancia asignada a estas materias, hemos adherido al Código de Conducta y Buenas Prácticas de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras.

En este mismo sentido, nuestros valores corporativos son de constante aplicación en nuestra práctica diaria y se complementan perfectamente con el Código de Ética.

Nuestro esquema de gobierno corporativo nos permite estar en condiciones de cumplir con la visión Itaú, y tiene como pilar indiscutible el respeto y aplicación de la transparencia como un valor fundamental, a fin de mantener la confianza que nuestros clientes y públicos de interés han depositado en nosotros. Este principio se manifiesta en un estricto apego y cumplimiento de la normativa aplicable, poniendo a disposición de los distintos interesados la información del banco que les permita tomar decisiones correctas e informadas.

También es de importancia en este material el compromiso con la responsabilidad social empresarial y sustentabilidad, ya que nos basamos en una postura que asocia la eficacia económica con la sensibilidad social y ambiental, lo que contribuye a fundar y fortalecer una compañía sustentable.

Es así como nos identificamos con tres pilares que deben cumplir las empresas modernas:

## ➤ **“Asociamos la eficacia económica con la sustentabilidad social y ambiental”.**

- Ser económicamente viables, generando ganancias de forma responsable y sustentable, en un ambiente de estricto apego a sólidos principios y valores, como lo es el cumplimiento cabal de la regulación vigente.
- Administrar los riesgos ambientales con competencia y que adopten el consumo consciente en los gastos.
- Ser socialmente justos, promoviendo el desarrollo social, combatiendo preconceptos y discriminaciones, contribuyendo a universalizar los derechos sociales.

El banco suscribió el Pacto Global de las Naciones Unidas en 2011 y elaboró su primer Informe de Gestión Sustentable en 2012 y el segundo, en 2013. Alineado con la estrategia y el mapa de sustentabilidad de Itaú Unibanco, da cuenta de la realidad local y se estructura en las dimensiones sociales, medioambientales y económicas. Cumple función de COP (Communication on Progress) para el Pacto Global de la ONU e incluye indicadores según GRI (Global Reporting Initiative). El informe fue enviado a colaboradores, grupos de interés y se encuentra disponible en Internet.

En banco Itaú Chile también se contempla la existencia de comités, los que corresponden a la instancia ejecutiva de administración más importante para discutir sobre la marcha del negocio y garantizar el logro de los objetivos corporativos. Además de los comités que disponen la legislación aplicable y la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, figuran otros que apoyan al cumplimiento de los planes estratégicos y, en general, la toma mancomunada de importantes decisiones al interior del banco. En algunos de éstos participan personalmente directores (auditoría y PLD).

### **Comité Gerencial de Dirección**

Sus principales objetivos son monitorear la evolución de los negocios del banco, considerando el desempeño de las funciones de soporte, preparando los informes que el Gerente General presenta al Directorio. Analizar cómo se materializan las

estrategias o instrucciones de corto y largo plazo definidas por el Directorio. Revisar el estatus de los principales proyectos en ejecución y cualquier otra materia relevante manejada por el banco en Chile. Controlar y monitorear la gestión tanto del negocio y/o la materia del área si ésta es de soporte, como los gastos de los mismos. Revisar el cumplimiento del presupuesto, principales indicadores, las actividades más importantes del período. Presentar iniciativas y otros aspectos relevantes. Analizar a la competencia y los movimientos de sus principales actores. Apoyar al Gerente General en sus funciones. Revisar resultado de filiales conforme a política. Difundir las principales directrices y planes de acción en el Subcomité Gerencial ampliado a todos los gerentes del banco. Analizar los principales riesgos vinculados a la gestión del banco.

### **Comité de Auditoría**

Tiene como objetivos fundamentales, velar por la eficacia de los distintos aspectos que involucran la mantención, aplicación y funcionamiento de los sistemas de control interno del banco y de sus empresas filiales, así como vigilar atentamente el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen su práctica. Analizar todas aquellas situaciones de los negocios que el banco o sus empresas filiales realicen y que les signifiquen o puedan significar un riesgo relevante. Se consideran riesgos relevantes a los que está expuesta la organización en el desarrollo de sus actividades y que eventualmente impedirían o dificultarían el logro de los objetivos estratégicos. Asimismo, este comité debe conocer y acatar las orientaciones emanadas del Comité de Auditoría de Itaú Unibanco Banco Holding S.A, socio controlador del banco.

### **Comité de Crédito**

Sanciona por una parte las operaciones de crédito que son presentadas por las distintas áreas de negocio del banco. Funciona bajo las facultades aprobadas por el Directorio, revisadas previamente por la casa matriz donde se definen los plazos y montos con los cuales se puede operar en la unidad. Adicionalmente, revisa y propone modificaciones a las políticas y procedimientos de acuerdo a las necesidades y estrategias de la compañía, sesiona según los niveles de aprobación. Por otra parte, monitorea los resultados de los Modelos de Provisiones y Cobranza.

### **Comité ALCO**

Procura asegurar que la organización como un todo, comparta una visión transversal de las prioridades estratégicas, con el objeto de estimular la búsqueda permanente de sinergias y oportunidades de mejora continua que involucren a todo el banco. Asegurar un balance organizacional adecuado entre áreas de negocios de soporte y de control, dar mayor visión y alcance a negocios que tengan alto potencial de desarrollo futuro, estar alerta a las oportunidades de creación, compras y/o participaciones en nuevos negocios que ofrece el mercado. Aumentar la velocidad en el proceso de toma de decisiones. Velar por el cumplimiento de las directrices entregadas por ALCO, Directorio y casa matriz. Informar al Directorio de las principales decisiones emanadas de este comité. Enviar a Directorio para su aprobación tópicos tales como límites, modelos y temas relevantes que se apruebe en éste.

### **Comité de Gestión de Capital**

Tiene como objetivos fundamentales, apoyar la gestión de capital de banco Itaú Chile, asegurando el cumplimiento de lo que establece la respectiva política. Velar por la adhesión del banco a los principios y acuerdos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, específicamente en lo concerniente al nuevo acuerdo de Capital (Basilea I, II, III). Asegurar el cumplimiento de las normas, instrucciones vigentes referidas

al control del capital y en general de los requerimientos relativos a la puesta en marcha de Basilea II y III en Chile. Garantizar y controlar el cumplimiento, en materias de Basilea II y III, de las instrucciones y requerimientos provenientes de casa matriz.

### **Comité de Gerencia de Operaciones y Tecnología**

Es la instancia de resolución y análisis de los principales temas que tengan relación con los procesos de *back office* del banco, continuidad operativa y de negocios, seguridad de la información, procesos de control, desarrollo de aplicaciones, cambios en tecnología, revisiones de procesos, gestión de inmueble, entre otros. El comité es responsable de definir el plan estratégico de la división, asegurando su alineamiento con el plan estratégico del banco, así como de seguir y controlar el cumplimiento del mismo. De igual modo con los planes individuales de cada una de sus gerencias constituyentes. El comité es responsable de asegurar el cumplimiento cabal del presupuesto de inversión y gastos comprometido, así como de gestionar iniciativas de ahorro e inversión relevantes para el banco. Se analizan y controlan los avances en la gestión, proyectos y problemáticas de la Gerencia de Operaciones y Tecnología, siguiendo los estándares de casa matriz y las normativas locales.

### **Comité de Remuneraciones**

Es la única entidad responsable de alinear, reglamentar, estandarizar y sistematizar las prácticas, los procedimientos y los roles, en el planeamiento las decisiones, y la ejecución de los

procesos asociados a la administración de las remuneraciones de banco Itaú Chile. Debe aprobar, implementar y controlar, el cumplimiento de la Política de Remuneraciones, sus procedimientos y prácticas asociadas, así como controlar los presupuestos, la ejecución de planes especiales de remuneraciones y lineamientos de gestión de remuneraciones gerenciales.

### **Comité de Riesgo Operacional**

Evaluar el estado de los procesos críticos que están directamente relacionados con el riesgo operacional del banco, de acuerdo a la normativa vigente de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, con el fin de detectar y mejorar las deficiencias que el banco pueda presentar y asegurar la debida implementación de los cambios regulatorios.

Se pretende lograr que los procesos críticos se encuentren bajo un ambiente de control que nos permita funcionar con estabilidad y consistencia, logrando alcanzar objetivos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los recursos de información.

### **Comité de Prevención de Delitos**

Colaborar en el desarrollo e implementación del Modelo de Prevención de Delitos del Banco. Supervisar la preparación y emisión de directrices acerca de asuntos y cuestiones relacionadas con la prevención de delitos. Desarrollar e implementar un programa de educación y capacitación para los colaboradores, asegurando la comprensión y familiarización

con todas las leyes y regulaciones aplicables a actividades éticas en negocios. En términos generales, monitorear las políticas, procesos y controles para que se desarrollen las labores de vigilancia del Modelo de Prevención de Delitos sancionados por la Ley 20.393 adoptados, velar por su aplicación efectiva y el establecimiento de métodos para tal fin.

Se reconoce al Comité de Prevención de Delitos la competencia para conocer todos los asuntos de su esfera de interés con total independencia de si se originan en banco Itaú Chile o en cualquiera de sus empresas filiales en el país, siendo sus resoluciones aplicables a todas esas entidades.

La organización de este comité fue aprobada en sesión de Directorio con fecha 28 de febrero de 2011, contando con un plazo no superior a 6 meses para comenzar a sesionar.

### **Comité de Prevención de Lavado de Dinero**

Este comité tiene como principales funciones definir los objetivos estratégicos y de control para mitigar los riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, así como ejercer la supervisión de la administración de dichos riesgos. Informar a la unidad de Análisis Financiero las posibles actividades inusuales y/o sospechosas detectadas. Analizar la finalización de la relación comercial con el cliente, según la magnitud de los volúmenes involucrados y/o cuando la reputación de la entidad se vea amenazada. Aprobar las políticas "Conoce a tu

Cliente y Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo", decidir respecto de los informes que presente el gerente de Compliance respecto de las actividades de cumplimiento de las políticas y las medidas de mejoras de control que se propongan.

### **Comité de Ética**

Tiene por objeto velar por la continua, correcta y real aplicación del Código de Ética Corporativo y de los códigos sectoriales que deban ser cumplidos en Chile. Aplicar las directrices, interpretaciones y definiciones de conductas contenidas en el Código de Ética Corporativo y las complementarias que sean dictadas por la Comisión Superior de Ética. Resolver los eventuales incumplimientos a estas disposiciones que pudieren ser detectados en la organización. Convertirse en un foro de alto nivel que trate los temas de ética que surjan en nuestra diaria actividad a fin de facilitar su continua práctica en nuestras labores habituales.

Al revisar los temas de su competencia deberá aplicar los valores corporativos y los principios contenidos en este Código, pudiendo solicitar asesoría a la Comisión Superior de Ética del socio controlador del banco.

### **Comité de Calidad y Transparencia de la Información**

Su objetivo es generar los cambios necesarios al interior de la organización a través de un continuo análisis de la data de reclamos de clientes y de información de uso y cierre de productos, *benchmark* con empresas de clase mundial, asegurar un liderazgo ético y responsable y fiel cumplimiento de las normas de transparencia de la información vigentes en Chile.

### **Comité de Seguridad Tecnológica, Continuidad de Negocios y Gestión de Crisis**

Definir el Plan Estratégico de Seguridad de la Información, Continuidad de Negocios y Gestión de Crisis para Itaú Chile, asegurando su alineamiento con el Plan Estratégico del Banco. Del mismo modo, debe hacer seguimiento permanente al cumplimiento del plan, verificar las desviaciones al mismo y hacer los ajustes y cambios de prioridad que se requieran.



6

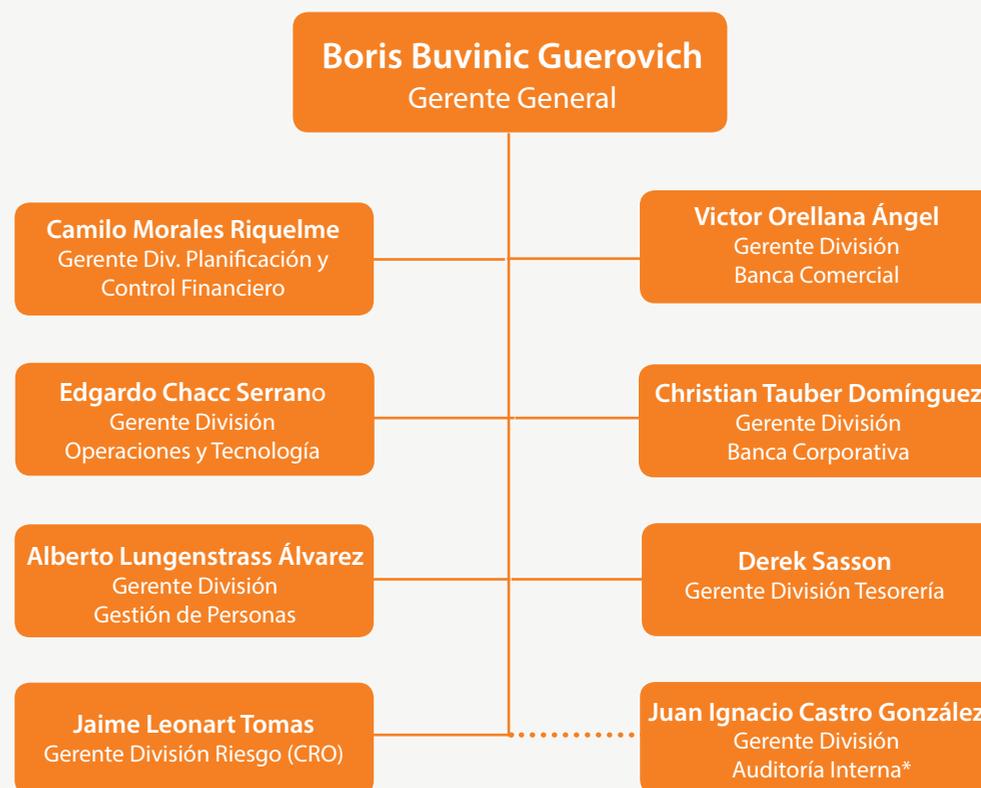
Administración  
Banco Itaú Chile

## Administración Banco Itaú Chile

### Estructura Administrativa y Personal

La estructura organizacional del banco se encuentra encabezada por un Directorio, que entrega las pautas y lineamientos de acción a la organización a través de su Gerente General.

El siguiente es el organigrama de la administración al 31 de diciembre de 2013:



\*Auditoría depende del Comité de Auditoría de Itaú Unibanco Holding S.A.

La administración superior del banco al 31 de diciembre de 2013, estaba conformada por las siguientes personas:

**Boris Buvinic G.**

RUT 8.254.774-7

**Ingeniero Comercial Universidad Católica de Valparaíso.**

Anteriormente se desempeñó como director de Marketing y Ventas del Banco Santiago.

Ingresa a BankBoston en mayo de 1997 como Gerente de Banca Retail.

En 2003 asume la Gerencia General de Bank Boston Chile.

En 2007 asume como Country Manager de banco Itaú Chile.

**Víctor Orellana A.**

RUT 7.254.223-1

**Ingeniero Comercial Universidad de Chile.**

MBA Universidad Adolfo Ibáñez.

Se desempeñó como Gerente Área Inmobiliaria Regiones en Banco Santander.

Ingresa a BankBoston en febrero de 2005 a la Gerencia de Empresas como Subgerente.

En 2007 pasa a la gerencia Sucursales como Gerente Distrito Regional.

En 2010 asume como Gerente División Banca de Personas.

En 2012 asume como Gerente División Banca Personas y Marketing.

En 2013 asume como Gerente División Banca Comercial.

**Christian Tauber D.**

RUT 7.740.940-8

**Ingeniero Comercial Pontificia Universidad Católica de Chile.**

Se desempeñó como director de Área Banca Empresas en BBVA.

Ingresa a banco Itaú Chile en octubre de 2007 como Gerente Corporate Banking y a contar de 2011 asumió como Gerente División Banca Corporativa.

### **Derek Sasoon S.**

RUT 14.568.029-8

**Biólogo de la University  
College London**

MBA en Durham University  
Business School.

Se desempeñó en Coopers and Lybrand, Hong  
Kong y Londres.

Ingresa a BankBoston en diciembre de 1992  
como analista de Créditos.

En 1995 asume como ejecutivo de Empresas.

En 2004 es promovido a Gerente de Corporate.

En 2007 asume como Gerente  
División Tesorería.

---

### **Alberto Lungenstrass A.**

RUT 7.015.174-K

**Psicólogo Pontificia Universidad  
Católica de Chile.**

Se desempeñó como Gerente de Banca Remota  
y Canales Transaccionales Alternativos en  
Citibank N.A. Chile.

Ingresa a BankBoston en enero de 1997 como  
Gerente División Gestión de Personas.

### **Edgardo Chacc S.**

RUT 6.675.084-1

**Ingeniero Civil Eléctrico Universidad  
de Santiago de Chile.**

Se desempeñó como Gerente de Operaciones  
y Tecnología de Cencosud.

Ingresa a BankBoston en mayo de 2005 como  
Gerente División Operaciones y Tecnología.

---

### **Camilo Morales R.**

RUT 8.128.840-2

**Ingeniero Comercial Universidad de Chile.  
Master of Arts University of Minnesota.**

Se desempeñó como Gerente de Planificación  
y Control de Gestión en CorpBanca.

Ingresa a BankBoston en marzo de 2006 como  
Gerente División Planificación y  
Control Financiero.

### **Jaime Leonart T.**

RUT 9.897.019-3

**Ingeniero Comercial Universidad Católica de  
Valparaíso.**

Magíster en Administración Empresas  
Universidad Adolfo Ibáñez.

Se desempeñó como Subgerente de BCI  
Asesoría Financiera S.A.

Ingresa a banco Itaú Chile en julio de 2007  
como gerente de Crédito Banca Corporativa.

En 2013 asume como Gerente  
División Riesgos.

---

### **Juan Ignacio Castro G.**

RUT 8.118.621-9

**Contador Auditor de la Universidad  
de las Américas con un DPA y MBA de la  
Universidad Adolfo Ibáñez.**

Se desempeñó como Gerente de Riesgo y  
Gerente de Auditoría y Control Interno en ABN  
AMRO Bank.

Ingresa a banco Itaú en junio de 2008 como  
Gerente División Auditoría Interna.

Al 31 de diciembre de 2013, el banco y sus filiales contaban con una dotación total de 2.494 empleados, cuya distribución era la siguiente:

**2.494**  
empleados.

Compañía	Ejecutivos Superiores	Profesionales y Técnicos	Trabajadores y Otros	Total
Banco Itaú Chile	106	1.999	328	2.433
Itaú Chile Corredor de Seguro Ltda.	2	14	1	17
Itaú Chile Administradora General de Fondos S.A.	6	26	0	32
Itaú BBA Corredor de Bolsa Ltda.	2	10	0	12
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>2.049</b>	<b>329</b>	<b>2.494</b>

Las remuneraciones totales por concepto de sueldos percibidas por los gerentes y principales ejecutivos del banco durante el ejercicio alcanzaron \$13.930 millones. Además, al 31 de diciembre de 2013 registran \$2.392 millones por indemnización por años de servicios.





07

Areas  
y Negocios

## Áreas y Negocios

### Nuestra Manera de Hacer



#### Todos por el Cliente

Estamos convencidos de que el liderazgo de mercado es consecuencia de un proceso de mejora continua de los servicios prestados a los clientes. El crecimiento que se obtenga sin estar centrado en cada cliente no será sustentable.



#### Pasión por la Performance

La pasión por la performance ha colocado a Itaú Unibanco en la posición destacada que ocupa actualmente. Y sólo esa pasión nos permitirá alcanzar los ambiciosos objetivos que tenemos por delante. Renovar esa pasión, a la hora de planificar y ejecutar cada nuevo proyecto, debe ser una meta permanente de todos y cada uno de nosotros.



#### Liderazgo Ético y Responsable

Itaú Unibanco lidera varios de los mercados en que actúa y considera fundamental ejercer ese liderazgo con responsabilidad. Tenemos un liderazgo positivo, ético, transparente, comprometido con la sociedad y con las mejores prácticas de gestión. Por encima de todo, queremos líderes que piensen y actúen como dueños.



#### Cracks que Juegan para el Equipo

La meritocracia y el trabajo en equipo son la base del sistema de gestión de personas de Itaú Unibanco. Somos obstinados ante la idea de atraer talentos y reconocemos performances diferenciadas de forma diversificada. Valoramos la individualidad, pero no el individualismo. Un auténtico crack es aquel que sabe jugar para el equipo y rodearse de otros cracks, porque personas competentes forman y atraen personas competentes.



### Foco en la Innovación e Innovación con Foco

La innovación es una cuestión de actitud permanente. Queremos establecer un ambiente que fomente la creatividad, el espíritu de emprendimiento, el debate de ideas y la búsqueda de nuevas respuestas, siempre con la finalidad de crear ventajas competitivas para la organización.



### No al Abuso del Poder

Aquí el liderazgo es compartido, desprovisto de símbolos de estatus y conquistado con talento y competencia, y no por el cargo que se ocupe. Consideramos fundamental criticar sin ser destructivo y aceptar las críticas sin ponerse a la defensiva. El trato educado y atento que queremos ofrecer siempre a nuestros clientes empieza dentro de casa.



### Brillo en los Ojos

Sabemos que las empresas más competitivas son aquellas en las que los colaboradores tienen espacio para expresar opiniones, participar activamente de la gestión y celebrar sus logros. Itaú Unibanco anima a sus equipos a trabajar con una actitud distendida.

Al fin y al cabo, divertido no es lo contrario de serio, sino lo contrario de aburrido. Para nosotros, el trabajo es algo que se debe hacer con brillo en los ojos.



### Procesos al Servicio de las Personas

Los procesos existen para servir a las personas y no al contrario. Los procesos nos deben satisfacer en la medida en que nos aportan beneficios. Somos una empresa de personas que mejoran procesos y de procesos que mejoran la vida de las personas.



### Gran Sueño

En Itaú Unibanco conocemos la importancia de soñar a lo grande y hacer cada vez más y mejor, porque esa es la esencia de la superación. Con los pies en la tierra, pensamos a lo grande y establecemos metas ambiciosas, de la talla de nuestro sueño. Al actuar así, nos hemos convertido en uno de los mayores bancos del mundo. Al actuar así, guiados por nuestros valores y Manera de Hacer, nos convertiremos en el mejor banco del mundo.



### Agil y Sencillo

El tiempo del cliente es valioso, el nuestro también. No perdemos tiempo complicando las cosas y no complicamos las cosas porque sabemos que eso nos hace perder tiempo.

Somos objetivos, luchamos contra la burocracia, la excesiva jerarquización y la complejidad por la complejidad.

## › Areas de Negocios

### División Banca Comercial

Esta división es responsable por la relación comercial con nuestros clientes de los segmentos Personas y Empresas, a través del desarrollo, venta y distribución de todos los productos y servicios asociados a ellos, bajo un estricto apego a la normativa que los organismos reguladores internos y externos impongan.

---

Sus pilares estratégicos son:

- Aumento base de clientes en todos los segmentos.
- Ser el banco principal de nuestros clientes.
- Número uno en calidad de servicio.
- Eficiencia y productividad.
- Gestión de riesgos .
- Desarrollo de equipos .

**La división Banca Comercial está conformada por las siguientes áreas:**

**Gerencia de Sucursales y Distribución:**

Responsable de la relación y atención de los clientes de los segmentos Personas y PYME a través de la red de sucursales, la que se encuentra distribuida en las principales ciudades del país entre Iquique y Punta Arenas. Ello con foco en la incorporación de nuevos clientes, así como también la rentabilización de la cartera actual satisfaciendo las necesidades de productos y servicios financieros.

**Gerencia Banca Preferente:**

Banca especializada en clientes de alto patrimonio e ingresos, con una parrilla de productos y servicios acorde a las necesidades de este segmento, entregando una experiencia diferenciada.

**Gerencia Banca PYME:**

Responsable del desarrollo del segmento PYME, modelo de atención y productos enfocados a este tipo de empresas, considerando como cliente no sólo a la compañía, sino también a sus socios.

**Gerencia Banca Empresas Región Metropolitana:**

Responsable de la estrategia y desarrollo del segmento, así como también la relación comercial con clientes empresas de la Región Metropolitana, con una propuesta de valor basada en una asesoría financiera proactiva, respuestas oportunas y con una oferta de

productos completa que cubran las necesidades reales de los clientes. Los clientes están segmentados por tamaños de venta:

**Grandes Empresas – MMUS\$ 30 a 100**

**Medianas Empresas – MMUS\$ 7 a 30**

**Empresas – MMUS\$ 2 a 7**

**Gerencia Banca Empresas y PYME Regiones:**

Responsable de la atención comercial de los segmentos empresa y PYME a través de la red de sucursales desde Iquique a Punta Arenas.

**Gerencia Banca Inmobiliaria y Construcción:**

Banca especializada en el desarrollo de proyectos inmobiliarios con una propuesta de valor basada en calidad de servicio y tiempos de respuesta.

**Gerencia de Productos y Calidad de Servicio:**

Responsable de desarrollar segmentos, productos y servicios financieros que cubran las necesidades de nuestros clientes personas y empresas, teniéndolos siempre como centro, velando por su experiencia y satisfacción.

Esta gerencia aborda nuevos proyectos e impulsa acciones de mejora en la productividad y eficiencia del banco.

Los productos que están bajo esta gerencia son:

- Productos Retail: Cuenta corriente, línea de crédito, medios de pago créditos e hipotecario.
- Productos Empresa: Leasing, Factoring, Comex y Cash Management.

**Gerencia Marketing y Sustentabilidad:**

Esta gerencia es responsable de la estrategia de marca, publicidad y comunicaciones (internas y externas) del banco, así como también la gestión del banco en temas de sustentabilidad, responsabilidad social empresarial y Fundación Itaú.

## **División Banca Corporativa**

Su mercado objetivo son grandes conglomerados y corporaciones locales con ventas superiores a US\$ 100 mil millones anuales; empresas multinacionales establecidas en Chile, y compañías financieras no bancarias de tamaño relevante en el mercado financiero.

Su misión es proveer soluciones financieras a sus clientes en servicios comerciales, asesoría de inversión, administración financiera y financiamiento en general para sus necesidades de capital.

Para esto cuenta con un equipo de profesionales comprometidos en las áreas comerciales, de producto, riesgos, legal y *corporate finance*, que permiten dar un servicio financiero integral, además de proveer una atención personalizada, de alta calidad y cercana con nuestros clientes.

Los servicios brindados buscan satisfacer las necesidades financieras locales de los clientes, así como aquellas que puedan tener en los mercados internacionales, apoyándose en la presencia del Grupo Itaú en los principales centros financieros de la región y del mundo.

## División Tesorería

La gerencia División Tesorería Institucional es el área responsable de gestionar los libros de banca y de negociación del banco. Esta división está conformada por las siguientes áreas:

### **Banking/ALM:**

Su objetivo es analizar y gestionar los riesgos de inflación, moneda, tasas de interés y liquidez del balance del banco, de manera de maximizar la rentabilidad, actuando dentro del marco de políticas corporativas, la legislación y normas vigentes. Además, es responsable por la gestión de la estructura de financiamiento del banco y sus filiales y la administración de la cartera de inversiones “disponibles para la venta”.

### **Trading:**

Su propósito es maximizar la rentabilidad de la cartera de inversiones y derivados de negociación del banco, procurando obtener del mercado precios competitivos para la eficiente distribución de productos de tesorería a los clientes.

### **IFI & Funding:**

Responsable para la relación con bancos internacionales y Funding Propietario.

## ➤ Areas de Apoyo

### División Operaciones y Tecnología

Su misión consiste en garantizar la continuidad operacional y el crecimiento sustentable del negocio, asegurando la implementación de procesos que cuenten con los más altos estándares de calidad, eficiencia y seguridad.

Dentro de sus objetivos está brindar soporte a las nuevas iniciativas de negocios, bajo un ambiente de control de riesgo operacional satisfactorio, altos estándares de eficiencia y calidad, permitiendo asegurar la continuidad operativa y el crecimiento del negocio, con una alta satisfacción de los clientes, tanto internos como externos.

Esta división está conformada por:

#### **Gerencia de Infraestructura Tecnológica:**

Formada por Calidad y Procesos Tecnológicos; Producción y Administración de Sistemas; Ingeniería de Sistemas y Arquitectura Tecnológica; Soporte Técnico a todas las plataformas y Activos Tecnológicos; Mesa de Servicios y Monitoreo Canales Remotos y Proveedores de Servicios Externos.

#### **Gerencia de Operaciones:**

Compuesta por Producción Operativa; Control Centralizado de Procesos; Comercio Exterior; Operación Negocios Financieros y Servicio Sucursales.

#### **Gerencia de Servicios de Soporte:**

Constituida por Administración; Servicios Generales y Mantenición; Control de Activos Fijos; Seguridad Física; Desarrollo de Infraestructura Física y Arquitectura.

#### **Gerencia de Sistemas y Gestión del Cambio:**

Formada por Desarrollo de Sistemas y Proyectos; Desarrollo de Sistemas Core y Canales; Mantenición de Sistemas y Temas Regulatorios; Gestión de Procesos; Gestión de Proyectos de Negocio.

#### **Gerencia de Seguridad Tecnológica y Continuidad Operativa:**

Compuesta por Controles y Continuidad; Ingeniería de Seguridad y Administración de Seguridad.

#### **Gerencia de Gestión de Proyectos Estratégicos y Desarrollo de Medios Electrónicos:**

Constituida por Oficina de Gestión de Proyectos Estratégicos (PMO), y Canales Electrónicos: Internet, Mobile, Cajeros Automáticos y Autoservicios.

## División Gestión de Personas

La división Gestión de Personas contribuye a la creación de una cultura empresarial que distingue y diferencia a banco Itaú por sus prácticas de liderazgo de performance, gestión del talento y estímulo de la “meritocracia”, así como por la calidad de su clima laboral y relaciones interpersonales, aspirando a ser una organización “*Best place to work*” dentro de la industria financiera.

Su objetivo es crear condiciones organizacionales que faciliten e impulsen el desarrollo de una cultura institucional fundada en el valor de las personas; nuestros clientes y colaboradores, la pasión por la performance sustentable, el mérito, la responsabilidad y la excelencia profesional.

En términos operacionales, la misión de esta división es contribuir al logro de los objetivos estratégicos de banco Itaú Chile, ejecutando un modelo de gestión de personas ágil, sencillo, moderno y de alta calificación profesional, alineado con el plan de negocios y comprometido con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

Esta división está conformada por las siguientes áreas:

### Performance y Meritocracia:

Su misión es contribuir a que el liderazgo en performance sea una ventaja competitiva real y diferenciadora, a través de metodologías de compensaciones adherentes con el desarrollo de una “cultura meritocrática”.

### Talento y Liderazgo:

Su objetivo es diseñar y ejecutar estrategias que nos permitan contar con un modelo de liderazgo talentoso y diferenciador, reconocido por su capacidad para lograr equipos con desempeños de excelencia, éticos y con una marcada orientación al desarrollo del talento dentro de nuestra organización.

### Cultura y Desarrollo Organizacional:

Su desafío consiste en diseñar y ejecutar estrategias que permitan difundir el conocimiento y el compromiso de los colaboradores con la visión y valores corporativos definidos en “Nuestra Manera de Hacer”, además de fortalecer el aprendizaje, a través de la ejecución de estrategias y métodos *top of the art* en materias de gestión del conocimiento y de aprendizaje.

### Procesos y Control:

Asegurar la calidad de los procesos de gestión de personas y el efectivo control de sus riesgos operacionales y regulatorios, cautelando el equilibrio entre las exigencias del negocio y clientes internos y las de nuestros accionistas e instancias reguladoras. Junto a ello, debe implementar y desarrollar acciones destinadas a fortalecer las relaciones laborales, el clima laboral y la calidad de vida de nuestros colaboradores.

## División Planificación y Control Financiero

El propósito de la División es ser la principal fuente de apoyo para las decisiones estratégicas del banco, brindando información certera, específica y oportuna, con el continuo respeto de las leyes y la normativa vigente, de manera de lograr los mejores resultados dentro del sistema bancario chileno.

---

Esta División está compuesta por las áreas de:

- **Control Financiero y Tributario (contabilidad y reportes).**
- **Proyectos Control Financiero.**
- **Planificación y Control de Gestión.**
- **Planificación Estratégica y Eficiencia.**
- **Control de Pagos y Contabilidad.**

La División Planificación y Control Financiero lleva un permanente monitoreo y control de resultados de los diferentes segmentos de negocio y proyectos de desarrollo, velando por el adecuado control de riesgos inherentes al negocio bancario, proponiendo iniciativas que permitan alcanzar los niveles de eficiencia esperados. Entrega diferentes reportes de gestión de resultados a todas las áreas del banco y a los organismos reguladores y a la casa matriz en cumplimiento de su objetivo principal.

Constituye asimismo, el principal vínculo entre el banco, los directores, accionistas y organismos externos, a través de equipos profesionales y conscientes de su función en la aplicación de las leyes y normas que protegen a sus clientes y a la comunidad en general.

## División Riesgos

A mediados de 2013, en el contexto de los cambios producidos en el equipo gerencial del banco y la nueva conformación de las áreas de negocio, las Divisiones de Crédito y Riesgos fueron fusionadas. En consecuencia, la División Riesgos tiene como objetivo consolidar la visión de las fuentes de exposición que el banco enfrenta, por medio de la acción coordinada de las distintas áreas técnicas.

La División busca asegurar que la administración de riesgos sea una ventaja competitiva para el banco, a través de una gestión que permita a las áreas de negocios cumplir con sus objetivos en un ambiente de control deseado, mediante el manejo de la relación riesgo-retorno en todas sus instancias, con un continuo apoyo a la gestión de las áreas comerciales.

La División cumple dos roles críticos en la gestión de banco Itaú Chile. Por una parte, a través de las Gerencias de Crédito de Banca Corporativa, División Comercial y de Cobranza participa activamente en la admisión crediticia de la institución, siendo pieza clave en el análisis y decisión, definición de políticas, monitoreo y cobranza. Por otro lado, realiza una serie de funciones de control de riesgos entre las que destacan:

### **Riesgo Financiero:**

Medición y control de riesgos de mercado y de liquidez.

Riesgo de Crédito: Monitoreo consolidado de las exposiciones crediticias, con especial énfasis en provisiones, modelaje y uso de capital.

### **Riesgo Operacional y Cumplimiento:**

Identificación y control de riesgos en los procesos operacionales, monitoreo preventivo y control de fraudes, seguridad de la información, continuidad de negocios y cumplimiento normativo.

### **Riesgo Legal:**

Asesoría y ejecución de riesgos jurídicos y la representación de la institución en estas materias.

### **Prevención de Lavado de Dinero:**

Desarrollo proactivo de medidas de control y monitoreo que eviten y contengan la exposición de banco Itaú Chile en caso de que sus servicios sean utilizados con fines ilícitos o fondos provenientes de ellos.



## **División Auditoría Interna**

El objetivo de Auditoría Interna es promover la evaluación de las actividades desarrolladas por banco Itaú Chile y sus filiales, permitiendo a la administración apreciar la adecuación de los controles, la efectividad de la gestión de riesgos, la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las normas y reglamentos, proporcionando al Directorio a través del Comité de Auditoría Local información realista, objetiva y oportuna. Para cumplir con lo anterior, Auditoría Interna cuenta con la atribución de ejecutar actividades técnicas de auditoría y complementarias.

Auditoría Interna es parte integrante de la estructura de Auditoría Interna del Conglomerado Itaú Unibanco y reporta técnicamente a la Dirección Ejecutiva de Auditoría de Itaú Unibanco Holding S.A. y al Comité de Auditoría Local. Su actuación se encuentra alineada con las directrices corporativas y sus evaluaciones deben ser objetivas e imparciales, evitando el conflicto de intereses y los prejuicios. Para mantener su independencia, los auditores internos no están involucrados con la rutina diaria de los procedimientos de control.



08

Sustentabilidad

## Sustentabilidad

Destacado como el “banco más sustentable del mundo” por Financial Times e IFC en 2011, y con una misión que apunta a “ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de clientes”, la sustentabilidad es sin duda parte de la esencia de banco Itaú. En consecuencia, es un valor fundamental y una guía para todas sus áreas y decisiones estratégicas a nivel gerencial.

En Itaú, “performance sustentable” es entendida como la generación de valor compartido a lo largo de la cadena de valor, para colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad, garantizando la continuidad del negocio. Como se trata de un concepto más bien amplio, que implica aspectos sociales, ambientales y económicos, la estrategia de sustentabilidad ha sido definida en tres focos estratégicos, muy alineados con nuestro negocio:

➤ **Performance sustentable:  
generar valor compartido  
para colaboradores, clientes,  
accionistas y la sociedad.**

**01 Educación financiera:**  
Que apunta a entender las necesidades de las personas para ofrecer conocimiento y soluciones financieras adecuadas, ayudando a que los particulares y empresas tengan una relación saludable con el dinero.

**02 Diálogo y transparencia:**  
En pos de construir relaciones de confianza y duraderas para mejorar nuestros negocios y generar valor compartido.

**03 Oportunidades y riesgos socio-ambientales:**  
Implica buscar oportunidades de negocios y gestionar riesgos socio-ambientales, considerando tendencias de mercado, reglamentaciones, demandas de clientes y de la sociedad.

➤ **Visión: Ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de clientes.**

---

# 250.000

## visitas desde su lanzamiento

Red Novasur: público de  
1,5 millones de alumnos al año.

---

---

En cada uno de estos ámbitos de acción, Itaú Chile ha implementado una serie de acciones con diferentes grupos de interés, algunos ejemplos son:

Empezando por los colaboradores, se implementó una capacitación en educación financiera online, realizó una serie de charlas y lanzó una campaña interna de sensibilización en torno al tema. Adicionalmente, con tal de promover esta materia en niños y jóvenes, Fundación Itaú lanzó en 2009 la obra de teatro “Toma chocolate, paga lo que debes”, que a la fecha ha alcanzado un público de alrededor de 70 mil niños y jóvenes. Posteriormente, la serie audiovisual homónima fue estrenada en conjunto con la red Novasur, llegando a un público potencial de 1,5 millones de alumnos al año. En forma complementaria, se desarrolló una alianza con el portal educativo de Fundación Chile ([educarchile.cl](http://educarchile.cl)), para fomentar la subsección “Economía para la Escuela”, que a la fecha se ha convertido en la sección más visitada del portal, con más de 250 mil visitas únicas desde su lanzamiento.

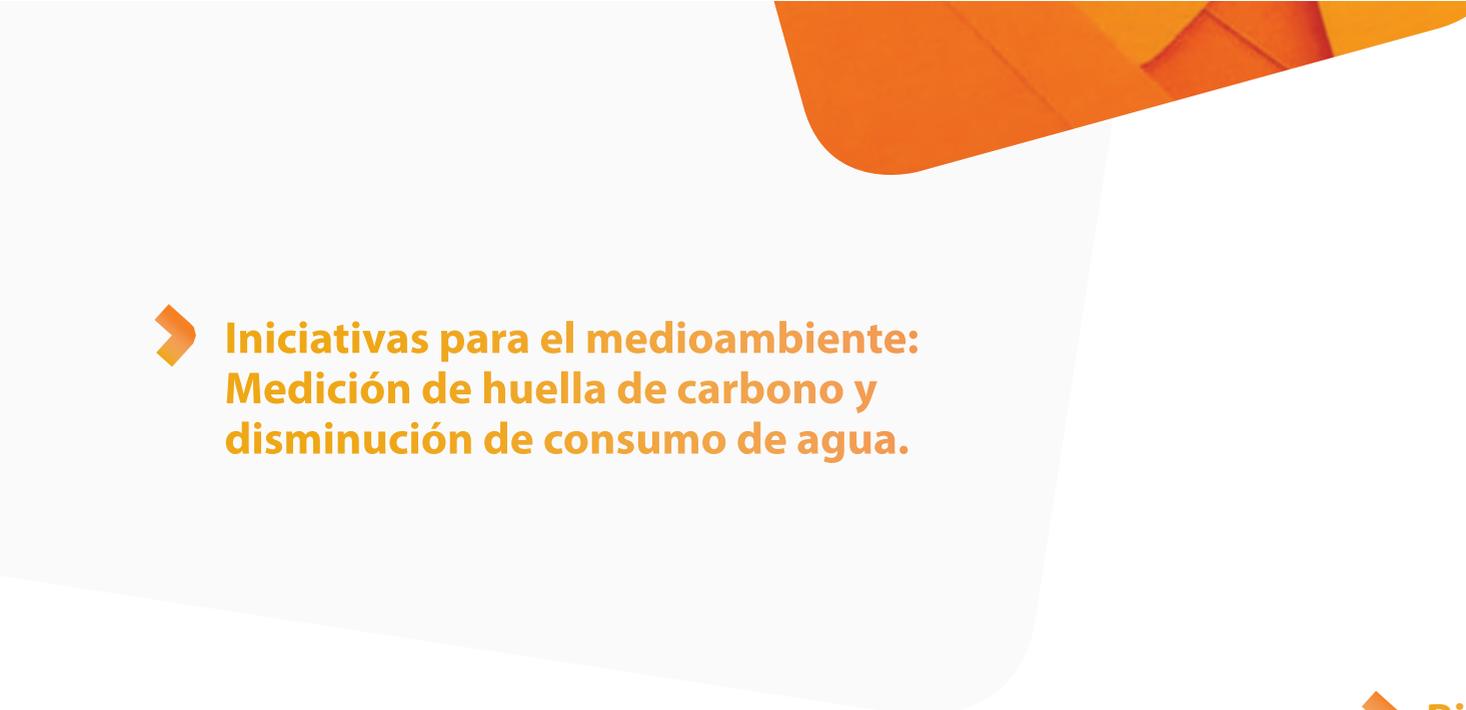
Para fomentar el diálogo y la transparencia, Itaú mantiene desde hace años el premiado programa “Agenda Abierta”, que permite a clientes y colaboradores agendar reuniones con los principales gerentes del banco, incluyendo al Gerente General.

Más importantes aún son los esfuerzos por simplificar los contratos de los productos financieros, para que las condiciones sean transmitidas de la manera más transparente y comprensible posible. Esta preocupación por la transparencia de la información a clientes, se refleja también en

**➤ 2009: lanzamiento  
“Toma chocolate, paga lo  
que debes”.  
2013: 70 mil personas  
han visto la obra.**

las campañas de marketing, que requieren el visto bueno del Área de Calidad, del Área Legal y de un consultor externo antes de su lanzamiento. Por otro lado, ha buscado un diálogo con su sindicato y sus proveedores, resultando en exitosos acuerdos y el sello ProPyme. Además de publicar su memoria, banco Itaú reporta desde el 2012 anualmente sobre su gestión sustentable, con un extenso informe publicado en su página web y basado en los criterios de GRI (Global Reporting Initiative) y los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, del cual es miembro.

En cuanto al análisis de las oportunidades y riesgos socio-ambientales, banco Itaú ha implementado varias iniciativas en beneficio del medioambiente. Junto con medir su huella de carbono y consumo de agua, se ha comprometido con una serie de proyectos destinados a disminuirla, como por ejemplo, en iluminación, ahorro de papel, etc. Además construyó su Centro de Tecnología y Operaciones (Edificio CTO) en Ciudad Empresarial de Huechuraba, bajo estrictos estándares sustentables, obteniendo la certificación Leed Gold. En cuanto a su visión de negocio, Itaú Chile está analizando y proyectando la implementación de un sistema de análisis del riesgo socio-ambiental de créditos, en concordancia con los Principios del Ecuador y alineada con los estándares de su casa matriz. Sin embargo, su iniciativa principal de contribución al medioambiente y a la sociedad en 2013 fue BikeSantiago.



➤ **Iniciativas para el medioambiente:  
Medición de huella de carbono y  
disminución de consumo de agua.**

Esta iniciativa, auspiciada por Itaú, consistió en la implementación de un sistema de bicicletas para el arriendo del público general, destinado a mejorar la calidad de vida urbana en Santiago y al mismo tiempo reducir la huella de carbono. El lanzamiento fue en octubre de 2013, con 300 bicicletas en la comuna de Vitacura y el desafío de llegar a 3 mil bicicletas y una gran red de comunas en los próximos años.

BikeSantiago fue puesto en marcha por la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad, la cual es responsable de incentivar y coordinar las actividades de las distintas gerencias en pos de la sustentabilidad,

➤ **BikeSantiago: Desafío de  
llegar a 3 mil bicicletas y  
crear una red de comunas.**

cuidar su alineamiento con la estrategia de nuestra casa matriz y los principios del Pacto Global, teniendo el desafío de implementar un Comité Gerencial de Sustentabilidad.

Junto a lo anterior, su gerente participa activamente en los Directorios de ONGs relacionadas con la sustentabilidad, como el Pacto Global y Acción RSE.



09

Reseña Histórica

## Reseña Histórica

Banco Itaú comienza sus actividades oficiales en Chile el 26 de febrero de 2007, luego que en mayo de 2006, Bank of America Corporation llegara a un acuerdo exclusivo con Itaú Unibanco Holding S.A. (antes banco Itaú Holding Financeira S.A.) por el traspaso de las operaciones de BankBoston Chile y Uruguay a cambio de propiedad accionaria en la sociedad brasilera. Esta operación de compra y adquisición de propiedad societaria, que abarcó también las operaciones que Bank of America tenía en Brasil, constituyó la transacción más importante y significativa acontecida en el mercado financiero de Brasil. De esta manera, Itaú Unibanco Holding S.A. logró la segunda posición en tamaño de activos dentro de los bancos privados de Brasil y extendió su cobertura internacional al cono sur.



10

Actividades  
y Logros 2013

## Actividades y logros

### División Banca Comercial

Durante 2013, se crea División Banca Comercial, concentrando las funciones de creación integral de negocios -activos y pasivos- así como la relación comercial con los clientes de los segmentos Personas y Empresas, centralizando la administración de los respectivos portafolios y generando sinergia en el desarrollo y comercialización de sus productos.

En línea con nuestra misión de ser un banco líder en performance sustentable, Itaú en conjunto con Bcycle inició el primer sistema automatizado de bicicletas públicas en Chile, BikeSantiago.

➤ **1° sistema de bicicletas públicas en Chile.**

---

# 3º lugar

## en calidad Servitest Personas 2013.

---

Adicionalmente lanzó la campaña "Papperless" en medios masivos la cual promovía el envío de las cartolas y estados de cuenta por mail y no por correo en papel. Por esta campaña se obtuvo el segundo lugar en la categoría "Imagen y publicidad más destacada 2013" del Diario Financiero.

De manera de potenciar el posicionamiento de marca se auspició al equipo Itaú-Casa Silva, campeón de la copa Chile de Polo 2013.

En calidad, la Banca de Personas obtuvo el 3º lugar de la industria en el estudio Servitest Personas 2013. En los atributos vinculados a interacción de personas, Itaú es líder de la industria obteniendo el primer lugar en Ejecutivos, Sucursales, Caja y Mesón. Este resultado se basa en el trabajo realizado bajo el concepto de que la calidad es responsabilidad de todos, convocando a cada colaborador y área a hacerse parte de este gran desafío.

A nivel de resultados, se lograron importantes crecimientos en ingresos, 23% la Banca Personas y 25% la Banca Empresas,

las colocaciones estuvieron en la misma línea 22% y 27% respectivamente. Se logró una mejora en eficiencia en ambas bancas disminuyendo de un 58% a un 53% en Banca Personas y de 57% a 50% en Banca Empresas.

Dado lo anterior, el Resultado Gerencial Operacional (RGO) de la División Banca Comercial obtuvo un crecimiento de un 15%.

### División Banca Corporativa

Durante 2013 continuó su consolidación en el mercado, obteniendo el 1º lugar en Satisfacción de Clientes Itaú en la encuesta Servitest Banca Corporativa, destacando el gran profesionalismo de sus ejecutivos y la alta innovación en la búsqueda de soluciones de financiamiento. En este mismo período, se alcanzó con un año de anticipación las metas de rentabilidad propuestas en el plan 2010-2014, lo cual significó replantear la estrategia al 2017, con el objetivo básico el duplicar la rentabilidad del área como un todo, manteniendo al banco dentro de los mejores bancos para nuestros clientes y colaboradores.

### División Tesorería

Las inversiones financieras que maneja la División Tesorería Institucional alcanzaron \$590.240 millones en diciembre de 2013. Asimismo, mantuvo derechos y obligaciones por productos derivados de \$67.351 millones en activos y

\$61.910 millones en pasivos, colocó UF9 millones en bonos en el mercado para financiar el crecimiento de activos largo plazo en moneda local.

En cuanto al negocio de Tesorería, durante el 2013 su foco estuvo en prestar servicio de calidad a todo el conglomerado y ser un importante centro de resultados para el grupo Itaú.

### **División Operaciones y Tecnología**

En el 2013, la División Operaciones y Tecnología abordó diversas iniciativas orientadas al cumplimiento de su plan estratégico, centrado en apalancar el crecimiento sustentable del negocio, mediante procesos con los más altos estándares de calidad, eficiencia y seguridad.

---

## **6 nuevas sucursales**

**Rotonda Atenas, Los Andes, San Damián, La Dehesa El Tranque, Territoria El Bosque y Nueva Providencia.**

---

---

## **1º lugar**

**en satisfacción de clientes  
Servitest Banca Corporativa.**

---

En apoyo a la expansión comercial del banco, se desarrollaron los proyectos de habilitación de 6 nuevas sucursales: Rotonda Atenas, Los Andes, San Damián, La Dehesa El Tranque, Territoria El Bosque y Nueva Providencia.

Para soportar desde el mundo digital dicha expansión, se continuó con el plan de renovación de canales electrónicos, destacando el lanzamiento de un nuevo sitio público del banco, con más de 250 páginas de contenido comercial y de servicio para los distintos segmentos, nuevas funcionalidades en inversiones como la compra y venta de acciones o la gestión integral de fondos mutuos en Internet, las cuáles han tenido una excelente acogida entre los clientes.

Asimismo, se logró un importante hito con la apertura del nuevo canal de atención para dispositivos móviles, Itaú Mobile, el que a la fecha ha sido utilizado por más de 30 mil clientes, contando con las principales funcionalidades transaccionales y de servicio desde cualquier lugar.

## ➤ Implementación de modelo de apertura centralizada de cuentas corrientes.

Buscando nuevas formas de eficiencia operacional, durante 2013 se avanzó en forma importante en el proceso de digitalización documental, así como se logró completar la implementación, en toda la red de sucursales, del modelo de apertura centralizada de cuentas corrientes, contribuyendo directamente a mejorar el tiempo de gestión comercial y de servicio en nuestras oficinas.

En materia de continuidad operacional y seguridad tecnológica, se completaron exitosamente todos los planes de Continuidad de Negocio y Revisión de Proveedores Críticos, para dar cumplimiento tanto a la regulación local como a la normativa interna de Itaú.

En diversas materias, la División de Operaciones y Tecnología, participó de actividades industriales orientadas a la contención del fraude y los riesgos operativos.

Finalmente, cabe destacar que en 2013, comenzó la iniciativa estratégica para dotar de Alta Disponibilidad de servicio a la Infraestructura Tecnológica del banco, en un enfoque integral, tanto en los elementos físicos como lógicos de la misma.

### **División Gestión de Personas**

Durante 2013 la gerencia División Gestión de Personas mantuvo su constante preocupación por el desarrollo de los colaboradores del banco. Así, se materializaron 150 oportunidades de crecimiento profesional mediante sus procesos de movilidad interna, con las que se cubrieron el 33% de las 665 vacantes del año. De éstas, 193 estuvieron asociadas a nuevos proyectos y apertura de sucursales, por lo que la dotación del banco creció un 4% respecto del 2012.

Mediante el programa de intercambios internacionales, Job Swap, el 2013 se realizaron programas de movilidad internacional para 12 colaboradores de Itaú Unibanco, desde y hacia nuestro país.

En materia de gestión de clima laboral, se implementaron acciones para mejorar la satisfacción de los empleados. Fue así como se realizaron 37 *focus group* en los que participaron 667 colaboradores de distintas áreas de negocios, control y apoyo, tanto de Santiago como de regiones. Aplicada la encuesta corporativa de clima laboral "Fale Francamente (GPTW)", se obtuvo una tasa de respuesta del 82% y un nivel global de satisfacción de un 70%.

En formación profesional, se impartieron cursos presenciales y online de las más diversas temáticas de negocio, en los cuales participó el 95% del equipo de banco Itaú Chile. Además, cumpliendo con la normativa exigida por la SVS, durante 2013 se certificaron las competencias profesionales exigidas por ésta al 80% de las ejecutivas de inversión y a la totalidad de los cargos gerenciales y operacionales de la Corredora de Bolsa.

Con el fin de potenciar la meritocracia y performance, el 2013 se aplicaron cuatro modelos de renta variable: el Programa Comercial Agir; el Programa de Productividad y Participación de Resultados para Staff; el Programa para Profesionales,

Especialistas y Gestores; y el Programa de Management. El costo total de éstos fue de \$10.100 millones, y 2.043 colaboradores obtuvieron parte de este reconocimiento económico.

---

**95%**

**del equipo Itaú participó en cursos de formación profesional.**

---

---

**150**

oportunidades de crecimiento profesional

**665**

nuevas vacantes laborales

**193**

asociadas a la apertura de nuevas sucursales

**5%**

**crecimiento dotación del banco**

Durante el período se aprobaron 385 ajustes salariales por promoción, retención y ajustes a mercado, por un monto de \$500.977 millones.

Como parte de las acciones de profundización de nuestra cultura Itaú, en 2013 se implementó el programa “GP en Terreno”, con el que se visitaron 31 sucursales regionales, difundiendo los valores corporativos, políticas, procesos, prácticas y conductas de liderazgo. También se trabajó en la campaña “Vive Itaú”, con la que se reconocieron a 95 colaboradores durante todo el año, y de donde salieron las 12 personas que fueron premiadas con el “Espíritu Itaú”, la máxima distinción hacia quienes encarnan y practican nuestra Manera de Hacer.

En materia de conciliación familia y trabajo, el 2013 vivimos con alegría el nacimiento de 112 hijos de nuestros colaboradores; vimos correr por nuestros pasillos a 630 niños que visitaron nuestras oficinas; 2.787 disfrutaron de la fiesta familiar en Fantasilandia y apoyamos a las familias de nuestros colaboradores con el programa Becas de Emprendimiento.

### **División Riesgos**

La nueva estructura de la división Riesgos, que fusionó dos divisiones ya existentes, llevó a que, junto con el avance del cumplimiento de los objetivos 2013 de banco Itaú Chile y de la división, fuera clave la conformación de un equipo gerencial que estuviera preparado para los desafíos que enfrenta la institución.

---

# 385

**ajustes salariales.**

---

---

# 12

**personas premiadas  
con el “Espíritu Itaú”.**

---

Para ello se redefinieron funciones y gerencias, de modo tal, que la estructura ayudara al logro de los objetivos.

La gerencia de Crédito Banca Corporativa y Tesorería durante 2013 se mantuvo sin puntos relevantes, así como son calidad de cartera, vigencia de líneas y control de *covenants*. En el año se aprobaron negocios corporativos por más de US\$2 billones en esta gerencia.

La gerencia de Crédito Banca Comercial, producto de la fusión de las gerencias de Crédito Empresas y Personas, apoyó la generación de nuevos negocios, tanto persona física como jurídica, por medio del aumento de los volúmenes y generación de comités en Santiago y regiones. En el mundo de las políticas de crédito se realizaron ajustes de control de riesgo en la Banca Personas y Pymes.

La gerencia de Riesgo Financiero y Control de Riesgo de Crédito sumó a sus responsabilidades de control de riesgo de mercado y liquidez el control de riesgo de crédito. En riesgo financiero se trabajó en una serie de mejoras para los controles institucionales entre los que destacan: Nuevos VaR (estadístico, stress, backtesting e histórico), implementación de *new framework* de límites, mejoras en reportes (normativo comparativo con la industria, consolidado NFL, MTM total) además de varios proyectos corporativos. En control de riesgo de crédito los principales focos fueron la creación de tableros de control y alertas tempranas, validación y *backtesting* de modelos y generación de bases integradas de capital para CEA y Raroc.

La gerencia de Cobranza y Normalización, brinda desde 2013 servicios a la Banca Comercial y tuvo entre sus principales logros la contención de los indicadores de mora de Personas, y la fuerte mejoría en los procesos de normalización y cobranza en empresas.

En el caso de la gerencia Legal y de Control de Lavado de Dinero, se incorporó a las responsabilidades de la gerencia Legal el rol de control de lavado de dinero y Oficial de Cumplimiento. En el ámbito jurídico esta gerencia tuvo un rol clave en el desarrollo de proyectos estratégicos de crecimiento durante 2013, sin descuidar las funciones propias de respaldo a las áreas de

---

**US\$ 2 billones**

**aprobados de negocios corporativos.**

---

negocio y sus proyectos en desarrollo (CAE, BikeSantiago, ETF, entre otros). En las responsabilidades de control de lavado de dinero, se dio un importante crecimiento cualitativo al incorporar a la esfera de control un mayor número de actividades riesgosas y mecanismos automatizados de control.

Las funciones de la gerencia de Riesgo Operacional y Cumplimiento resultan críticas para el crecimiento del banco por lo que se designó un nuevo gerente con amplia experiencia anterior en funciones de cumplimiento en filiales. Los principales logros de esta área dicen relación con la implementación de sistemas corporativos (portal AGR), cumplimiento de los programas de control de sucursales y redefinición de los focos y estándares de actuación.

Finalmente, la gerencia de Cumplimiento Segmento Corporativo tuvo especial foco en los temas de mercados de capitales, banca corporativa y tesorería. Durante 2013 obtuvo una mejora en los indicadores de la encuesta ICI (Índice de Calidad Interna) y en la participación en proyectos de desarrollo (Surecomp), así como en la implementación del nuevo modelo de gobernanza de productos.

➤ **Mejoría en los indicadores de encuesta ICI y en participación de proyectos de desarrollo.**





11

Entorno  
Económico

---

**4%** crecimiento  
del país  
durante 2013.

---

## Entorno Económico

Durante el año 2013 la economía mundial exhibió signos de cierta recuperación, con mejoras en la performance de las grandes economías europeas y Estados Unidos, pero con evidentes signos de desaceleración en las economías asiáticas. Esta situación afectó tanto la demanda por *commodities* a nivel mundial como sus precios, aspecto que incidió en el menor crecimiento registrado por Chile, el cual llegó a un 4% según las primeras estimaciones, contrastando con el 5,6% del año anterior.

Aun cuando este nivel de crecimiento es saludable, está bajo el umbral del potencial de expansión del producto y la primera señal de preocupación respecto de la evolución futura en mucho tiempo. De hecho, la evolución trimestral parte el 2013 con un 4,7% en marzo, culminando con un 2,7% en el trimestre correspondiente a final del año.

Asimismo, el gasto agregado exhibió una expansión del orden del 3,8%, sustancialmente inferior al 7,1% del año anterior, alterándose asimismo el patrón registrado desde el año 2010, que mostraba una economía con un gasto creciendo por sobre el nivel del producto.

---

**5,7%** tasa de desempleo  
en Chile durante 2013.

---

En estas circunstancias, en materia de precios, el natural ajuste en la inflación no se produjo, ya que la variación de los precios subió desde un 1,5% en 2012 a un 3%, movimiento principalmente vinculado a presiones de costos provenientes de variables claves de la economía, como fueron los mayores salarios reales y la depreciación del peso, que situó al tipo de cambio en US\$ 524, un 9,4% por sobre el valor de cierre de 2012.

En un contexto de clara desaceleración del gasto, y con un producto creciendo menos, el Banco Central decidió bajar la tasa de política monetaria, la que después de mantenerse por más de un año en 5%, bajó a 4,75% en octubre y posteriormente a 4,5% en noviembre. Esta tendencia se ha mantenido en los primeros meses de 2014, modificándose nuevamente en febrero a 4,25%.

Uno de los principales signos de la calidad del crecimiento económico está relacionado a la evolución del empleo. La tasa de desempleo, por ejemplo, bajó desde un 6,1% en 2012 (trimestre móvil septiembre-diciembre) a un 5,7% en 2013, situación consistente con una tasa de inversión que se mantuvo en niveles de 27% del Producto Interno Bruto. Esto último se materializó a través del desarrollo de importantes proyectos de infraestructura tanto a nivel público como privado.

Las cuentas externas del país se mantuvieron ordenadas, con una balanza comercial favorable que alcanzó un saldo de US\$ 2.377 millones, aun cuando es inferior a los US\$ 3.422 millones del año anterior. Esta reducción fue el resultado de una caída en el nivel de exportaciones, en circunstancias que las importaciones se mantuvieron prácticamente sin cambios. Parte de lo señalado, se debe a la fuerte baja registrada en el precio del cobre, el cual culminó el año en 332 centavos de dólar la libra, inferior a los 361 de 2012. Asimismo, las reservas internacionales mostraron una ligera caída, llegando a US\$ 41.094 millones. Tanto la situación de la balanza de pagos mencionada, como la reducción de la tasa de interés doméstica, debilitaron el peso, tal como fuera señalado anteriormente, registrándose una depreciación de un 9,4% con respecto al año anterior.

Finalmente, en relación a la situación fiscal, de acuerdo a estimaciones de mercado, se habría registrado un déficit cercano al 1% del PIB en 2013, cifra que está dentro de los rangos considerados estructurales para la economía chilena. Pese a que existe una discusión sobre cuál debería ser el nivel óptimo de la tributación en Chile, el énfasis en la recaudación, el crecimiento y composición del gastos público, el país mantiene una sólida institucionalidad fiscal que ha demostrado ser estable y transparente, asegurando con ello los flujos de inversión extranjera que el país necesita, independientemente de los cambios de gobierno y de los signos políticos de cada uno.



Gestión 2013

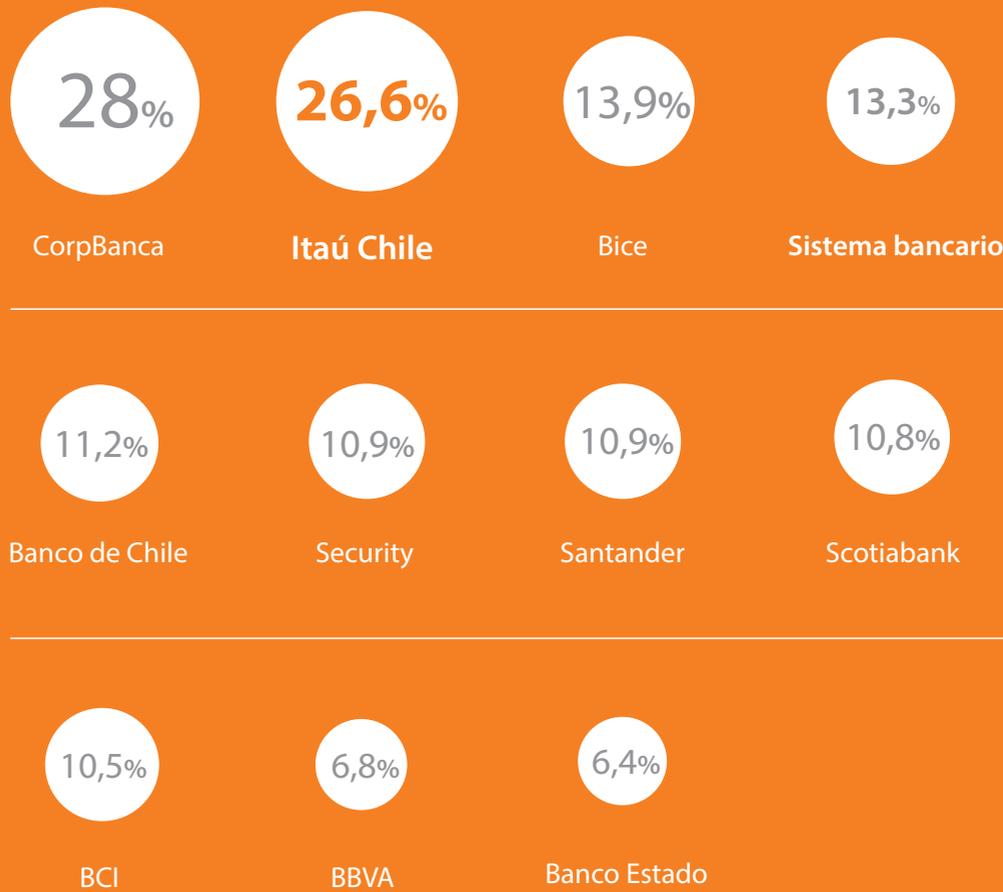
12

## Gestión 2013

El 2013, fue sin duda, un ejercicio destacable en la operación de Itaú Chile. Es así como las colocaciones del banco crecieron un 26,6%, duplicando el crecimiento del sistema financiero (13,3%) e implicando un importante aumento en la participación de mercado, la que pasó desde un 4,24% al cierre de diciembre de 2012 a un 4,74% en diciembre de 2013.

Logrando un nivel de \$5.327.330 millones (US\$ 10.171 billones), el dinamismo de la cartera de préstamos fue positivo en cada uno de los principales productos, con un crecimiento de las colocaciones comerciales que superó el promedio (31,6%), mientras que vivienda y consumo lo hicieron a un menor ritmo (22% y 9,4% respectivamente).

## Crecimiento de Colocaciones



# 26,6%

crecimiento colocaciones  
del banco en 2013.

Conceptos (MM\$)	Dic 2012	Dic 2013	Variación (%)
Colocaciones comerciales	2.809.755	3.697.487	31,6%
Colocaciones vivienda	896.959	1.094.075	22,0%
Colocaciones consumo	569.167	622.844	9,4%
Provisiones de riesgo	67.057	87.076	29,9%
<b>Total</b>	<b>4.208.824</b>	<b>5.327.330</b>	<b>26,6%</b>

La principal fuente de financiamiento, los depósitos y otras captaciones a plazo, llegaron a \$3.643.314 millones, representando el 68,4% de los préstamos, proporción que se mantuvo estable al compararla con el año anterior, pese al fuerte crecimiento registrado en el 2013 por los activos.

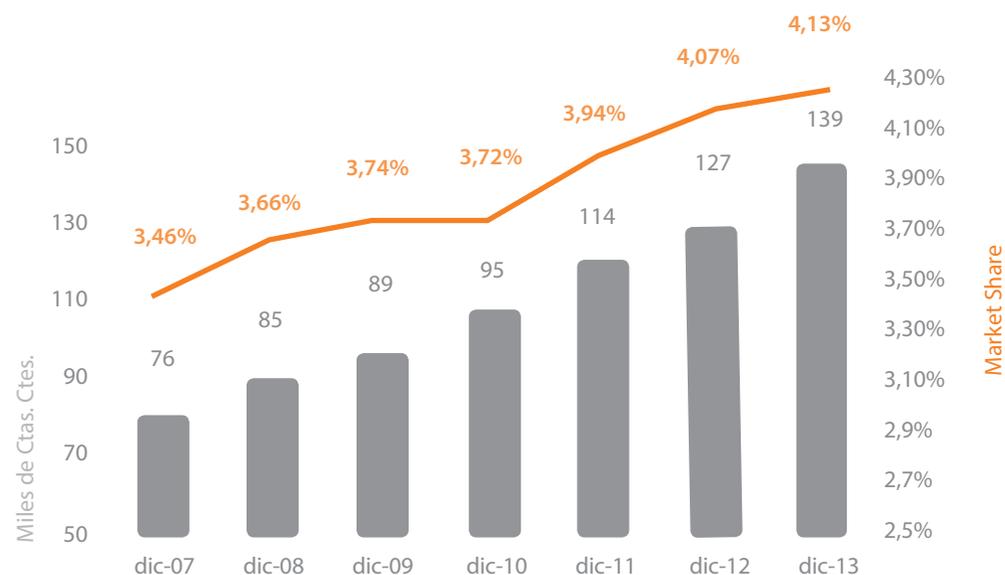
La participación de mercado llegó a 5,4%, contrastando con el 4,7% del 2012. Los depósitos y otras obligaciones a la vista crecieron un 14,3%, financiando un 14,1% de los préstamos, cifra que contrasta con el 26,6% del sistema financiero.

Conceptos (MM\$)	Dic 2012	Dic 2013	Variación (%)
Depósitos y otras obligaciones a la vista	658.963	753.316	14,3%
Depósito a plazo	2.871.885	3.643.314	26,9%
<b>Total</b>	<b>3.530.848</b>	<b>4.396.630</b>	<b>24,5%</b>

## ➤ 4,13%: Crecimiento en participación de mercado en cuentas corrientes.

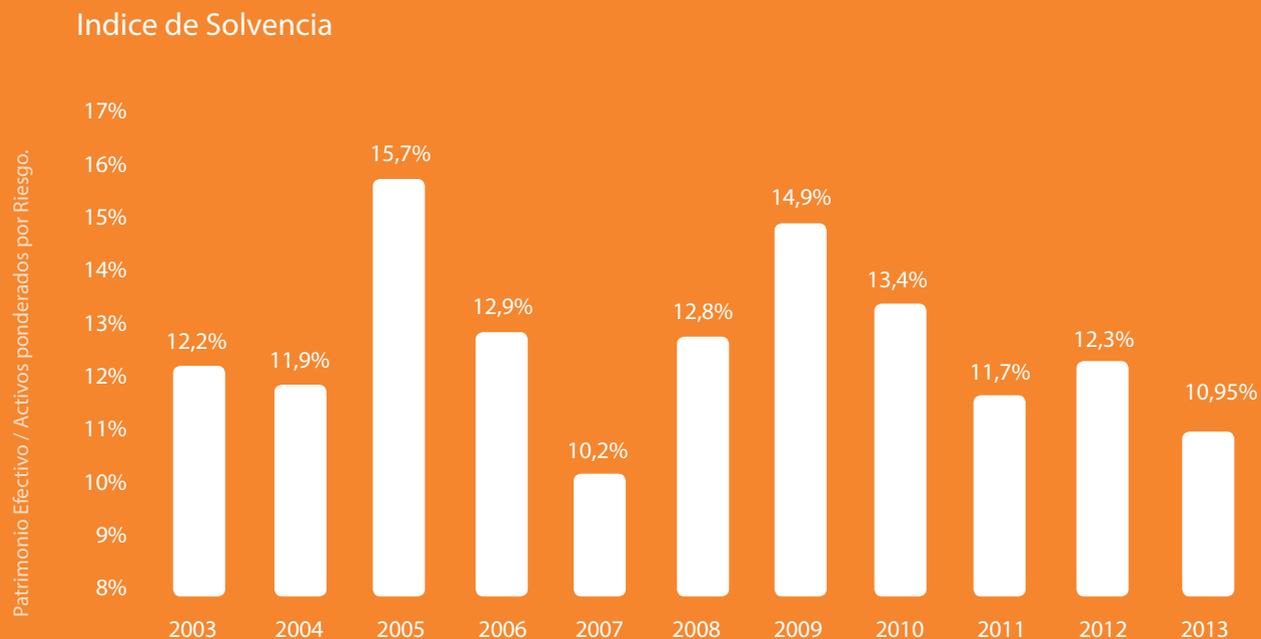
La participación de mercado en cuentas corrientes subió de un 4,07% en diciembre de 2012 a un 4,13% en diciembre de 2013. Esto permitió lograr un total de 138.751 cuentas, las que se componen de 114.774 en personas naturales y 23.977 de personas jurídicas.

Respecto al volumen de saldos, las cuentas corrientes crecieron un 7,7% con respecto a octubre de 2012 en comparación al sistema que mostró un 23,3%.



Durante el 2013 se realizaron siete emisiones de bonos corrientes. En enero se realizaron dos series (v y u) por UF 1.000.000 cada una, en abril dos series (t y s) por UF 1.000.000 cada una, en agosto una serie (y) por UF 2.000.000, en septiembre una serie (x) por UF 2.000.000 y la séptima, una serie (z) por UF 1.000.000 que se realizó en diciembre.

En relación a la situación patrimonial del banco, es importante destacar que ha sido la política aprobada en casa matriz el no repartir dividendos, lo cual ha permitido mantener un sólido nivel de capitalización. El indicador de solvencia llegó a 10,95%. Esto último explica el fuerte crecimiento de las colocaciones, siendo la intención de banco Itaú de volver a niveles consistentes con su estrategia de crecimiento de largo plazo.



Durante el ejercicio 2013, las utilidades de Itaú Chile alcanzaron a \$87.731 millones, representando un crecimiento de un 48% con respecto al 2012, cifra que supera ampliamente el 18% de la industria. La rentabilidad sobre el capital y reservas llegó a un 13,9%, un 11% superior al año anterior y cercana al 14,9% registrado en el sistema financiero.

A nivel de ingresos netos, el crecimiento fue de un 31%, con un comportamiento positivo en las distintas líneas de negocio. Destaca particularmente el crecimiento del margen de interés neto, de un 25%, explicado tanto por la expansión de los préstamos como por una mejora en los *spreads*.

El favorable comportamiento de la operación de Itaú durante el 2013 provocó un crecimiento en los gastos de apoyo operacional, los que se expandieron en un 13%. Sin embargo, es importante destacar que al compararlo con el comportamiento de los ingresos, se concluye que el ejercicio culminó con un balance operacional positivo y una importante ganancia de productividad. De este modo, el índice de eficiencia llegó a un 48,2%, lo que se compara favorablemente con el 55,2% del año pasado y con el 49,7% que exhibió la industria durante 2013.

La evolución de los gastos está influida por una mayor transaccionalidad, propia de la expansión, así como por la ampliación de la infraestructura, reflejada en la apertura de seis nuevas sucursales, cerrando con un total de 96 puntos de venta, así como un mayor número de colaboradores, llegando a 2.494.

Los buenos resultados del año permitieron absorber el fuerte crecimiento del costo de crédito que aumentó un 60%, debido al incremento de los préstamos, el deterioro de algunos indicadores de riesgo y los efectos que incidieron en la base de comparación 2012, constatándose los impactos de la Ley Dicom y la aplicación de la mitigación de avales en el mundo de empresas. Con todo, el índice de riesgo de la cartera se mantuvo en niveles cercanos al 1,6%, con una cobertura de provisiones sobre cartera con morosidad de 90 días o más de 1,4 veces, superando el 1,1 exhibido por la industria.

---

**48%** crecimiento en utilidades respecto 2012.

---

## Clasificación de riesgo

El banco mantiene dos clasificaciones privadas e independientes otorgadas por entidades de reconocido prestigio. A diciembre de 2013, las clasificaciones de riesgo eran las siguientes:

2013	Depósito a plazo más de un año	Letras de crédito	Líneas de bonos	Líneas de bonos subordinados	Depósitos a plazo hasta 1 año	Perspectivas
Feller ratigs	AA	AA	AA	AA-	nivel 1+	estables
Fitch ratigs	AA	AA	AA	AA+	nivel 1+	estables
<b>Total</b>						

Banco Itaú Chile mantiene la clasificación de riesgo internacional realizada por Moody's Investor Services, que lo posiciona en un nivel "A3" en la escala internacional, siendo la calificación más alta de todas las unidades del conglomerado Itaú Unibanco. Esta clasificación permite acceder a los mercados internacionales para obtener nuevas fuentes de financiamiento y así otorgar un adecuado servicio a nuestros clientes, respondiendo a sus necesidades de crecimiento y apoyando nuevos emprendimientos en el país.

### Utilidades distribuibles

Durante el ejercicio 2013, no se distribuyeron utilidades.

### Política de dividendos

La intención del Directorio es proponer a la junta de accionistas que se mantenga la política actualmente vigente, la que consiste

en no distribuir dividendos. Por este motivo, no se distribuirán dividendos correspondientes al ejercicio 2013 y las utilidades de este período se imputarán a las utilidades retenidas.

### Transacción de acciones

Durante el ejercicio 2013, no se transaron acciones.



Administración  
de Riesgos

13

## **Administración de Riesgos**

El objetivo de la administración de riesgos es velar por que las distintas exposiciones que asume la institución sean monitoreadas y se encuentren alineadas con las definiciones de riesgos dadas por la administración y accionistas. Lo anterior, apegado al cumplimiento de las normas, tanto corporativas como regulatorias, acorde con los distintos negocios del banco, equilibrando adecuadamente la relación riesgo retorno.

El foco de la institución es que las estructuras permitan generar mecanismos de controles especializados y segregación de funciones y, al mismo tiempo, tener una visión consolidada del riesgo.

## **Gestión del Riesgo de Crédito. Admisión, Monitoreo y Cobranza**

Las gerencias de Créditos de cada segmento de negocios participan en todo el proceso de crédito, desde la evaluación y admisión de nuevos clientes, hasta el pago o recuperación de los créditos. Estas gerencias cuentan con las capacidades humanas y técnicas para velar por el fiel cumplimiento de las políticas de crédito; tienen un rol fundamental en las decisiones de los diversos comités; monitorean sistemáticamente la cartera a través de herramientas de detección temprana de señales de deterioro; gestionan el cobro o reestructuración de operaciones fallidas; y realizan actividades de capacitación y apoyo a las áreas comerciales.

## **Áreas de Control de Riesgo**

- **Control de Riesgo de Crédito**

El área de Riesgo cuenta con una unidad especializada para el Control de Riesgo de Crédito, con un rol independiente de las gerencias de crédito y de negocios, siendo responsable de la calidad de la cartera de créditos de Itaú, planificando, coordinando y dirigiendo las acciones que permiten identificar, analizar, medir, controlar e informar de manera oportuna el riesgo al que está expuesto el banco. Así se garantiza que su actividad de negocios se mantenga dentro de los límites tolerables esperados, obteniendo el nivel de rentabilidad

requerido por los accionistas, velando por el debido cumplimiento de las políticas en estas materias y en la correcta confección de objetivo y alcances de las mismas.

- **Riesgo de Mercado**

La gerencia de Riesgo de Mercado vela por el adecuado cumplimiento de las políticas de Riesgo Financiero, la de *Fair Value* y la de Liquidez, a través de la identificación, evaluación y control de riesgos, procurando proporcionar permanente adecuación de la gestión a la naturaleza de las operaciones, a la complejidad de los productos y a la dimensión de la exposición al riesgo de la institución. Controla límites y participa activamente en las distintas operaciones que se realizan cada día en el banco y en particular en la Tesorería.

- **Riesgo Operacional**

Banco Itaú cuenta con un área de Riesgo Operacional que tiene por objeto crear un ambiente de control que garantice el funcionamiento eficiente del proceso de administración de riesgos de la institución, su identificación, mitigación y control, basándose en la recepción continua de indicadores de riesgo; controles SOX; reportes provenientes de auditorías internas y externas; autoevaluación de controles de la línea; cambios normativos; nuevos negocios; nuevas tecnologías y tendencias de mercado.

- **Riesgo Legal**

El área de Riesgo Legal se encarga de entregar asesoría, análisis, interpretación y difusión de la regulación aplicable, preparación de la documentación necesaria para la consecución de los negocios de las diferentes áreas del banco y sus empresas filiales en Chile, de modo que toda actividad y operación sean conducidas en concordancia con las regulaciones aplicables y sustentada en la documentación legal correspondiente.

También actúa como primer contacto en materias legales ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Superintendencia de Valores y Seguros, Banco Central y Comité de Inversiones Extranjeras, Asociación de Bancos, buscando la correcta implementación de las políticas internas con la legislación aplicable nacional y/o extranjera cuando corresponda.

- **Control de Lavado de Dinero**

Esta área tiene como responsabilidad diseñar, implementar y velar por un adecuado cumplimiento del programa que protege a la organización frente al riesgo de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y del riesgo regulatorio. En esta tarea participan y colaboran todos los miembros de la organización.



14

Factores  
de Riesgo

## Factores de Riesgo

Uno de los aspectos más relevantes en la evolución de la actividad se refiere al desempeño de la economía. Banco Itaú Chile atiende a sus clientes a través de un número importante de productos, lo que lo hace, al igual que el resto de la banca, dependiente de la actividad económica. Durante el ejercicio y acorde con la actividad económica el nivel de colocaciones creció fuertemente, manteniéndose la calidad de la cartera. Uno de los indicadores claves que muestra estos efectos corresponde al Índice de Riesgo. Banco Itaú Chile tiene una composición de cartera en términos de segmento y productos con menor vulnerabilidad, exhibiendo un nivel del 1.61%, uno de los menores entre los 8 principales bancos del sistema chileno.

Un segundo parámetro importante, vinculado al desenvolvimiento económico, es la inflación variable que está incorporada en una proporción relevante de los productos bancarios. Por lo tanto, la variabilidad de la inflación implica un elemento de riesgo adicional en la operación de la banca. En el caso de Itaú Chile, este riesgo se mantiene controlado a través de una reducida exposición neta a contratos reajustables.

De la misma forma, el tipo de cambio y su variabilidad, a través de la exposición que la banca mantiene en moneda extranjera, afecta los resultados de las instituciones. Por ello, en el caso de Itaú Chile, la exposición neta en moneda extranjera es mínima, producto de la aplicación de su política de cobertura de riesgos.

Un factor importante de riesgo lo constituyen los aspectos relacionados a los procesos operacionales, factor que es transversal a todos los segmentos de negocios. El banco, a través de políticas y procedimientos claramente establecidos, mantiene un control adecuado sobre estos riesgos evitando pérdidas producto de los mismos.

Otro factor de riesgo relevante es la tasa de interés ya que sus variaciones tienen efecto en la valorización de los instrumentos financieros y productos en general, por ello Itaú Chile, a través de sus políticas y su Comité ALCO, mantiene una visión permanente sobre estos movimientos equilibrando el riesgo con las necesidades de negocios.

Finalmente, los factores de riesgo legal y de compliance, están abordados adecuadamente a través de las distintas políticas, procedimientos y comités que tienen como misión primordial velar por los cumplimientos regulatorios y normativos, como también prevenir la ocurrencia de eventos relacionados con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

 **Itaú establece políticas y procedimientos que permiten un adecuado control de riesgos.**





15

Políticas de Inversión,  
Financiamiento y Gestión  
de Riesgos Financieros

## **Políticas de Inversión, Financiamiento y Gestión de Riesgos Financieros**

La gerencia División de Tesorería es el área responsable de gestionar los libros de banca y de negociación del banco. En el libro de banca, la gestión consiste en administrar los riesgos de inflación, moneda, tasas de interés y liquidez del balance del banco, de modo de maximizar la rentabilidad, actuando dentro del marco de políticas corporativas y de la legislación y normas vigentes. El libro de negociación se refiere a aquella cartera de instrumentos financieros adquiridos con el propósito de obtener beneficios en resultados de corto plazo provenientes del incremento en su valor razonable originado en cambios en los valores de las variables subyacentes del contrato.

Como parte relevante de la gestión de los riesgos de liquidez y de tasa de interés del libro de banca o balance, se incluye gestión de la estructura de financiamiento del banco y sus filiales.

La gerencia División Tesorería desarrolla su gestión con el soporte independiente de Middle Office Tesorería y la subgerencia de Negocios Financieros. La gerencia de Riesgo de Mercado, unidad independiente, es responsable del control y medición de los riesgos financieros del banco y sus filiales, así como de proponer a los Comité ALCO los límites para dichos riesgos, los que están establecidos en las políticas respectivas.

La gestión financiera del banco se encuentra enmarcada en las siguientes políticas:

- **Manual Corporativo de Riesgos, cuyos principales contenidos respecto a los riesgos financieros son:**

Administración de Riesgos Financieros.

Administración de Riesgos de Mercado.

Administración de Riesgos de Liquidez.

Valor Razonable.

Clasificación de Operaciones.

- **Política de Inversiones Financieras.**
- **Política de Inversiones Financieras para Filiales.**
- **Política de Derivados.**

---

### **Política de Administración de Riesgos Financieros**

La política de gestión de riesgos financieros define las responsabilidades de identificar, evaluar, monitorear y controlar los riesgos; de ejecutar las actividades de control; de definir procedimientos y revisiones de políticas implementadas; del planeamiento y la implementación de las metodologías de evaluación de riesgos; y del planeamiento y monitoreo del sistema de información de riesgos.

Con esto, y en conjunto con las normas entregadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, el Banco Central de Chile, las políticas de control y manejo de riesgos

financieros de Itaú Unibanco Holding S.A., y las referencias del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, se busca establecer y fundamentar los límites a la exposición al riesgo establecidos para el banco y sus filiales. Así se procura proporcionar permanente adecuación de la gestión a la naturaleza de las operaciones, complejidad de los productos y dimensión de la exposición al riesgo de mercado de la institución.

La gerencia de Riesgos de Mercado vela por el cumplimiento de estos objetivos y es responsable por el control de los riesgos de mercado y liquidez, garantizando el funcionamiento independiente y la capacidad técnica, como también por la atención de las exigencias regulatorias de las autoridades locales. El proceso de control de riesgos se compone de diversas etapas, las que se representan gráficamente en la siguiente figura.



### **Política de Administración de Riesgo de Mercado**

Esta política contiene y se refiere a los mecanismos de gestión, información y control de la exposición a eventuales pérdidas derivadas de cambios adversos en las tasas de interés de mercado, en el valor expresado en moneda nacional de las monedas extranjeras, o en las unidades o índices de reajustabilidad a los que estén afectas las distintas partidas que conforman tanto los activos como los pasivos del banco.

El objetivo de esta política es cautelar la solvencia del banco, tanto en condiciones normales de operación como cuando éstas presenten factores de riesgo de mercado que se alejen sustancialmente de lo previsto, para lo cual se utilizan una serie de herramientas de medición y control, y variados escenarios de tensión que permiten una adecuada gestión de los riesgos.

### **Política de Administración de Riesgo de Liquidez**

Se entiende por liquidez la capacidad de financiar el crecimiento de los activos de acuerdo a las necesidades del negocio y de hacer frente a las obligaciones registradas en los pasivos. La administración prudente y rentable de la liquidez es una de las actividades más importantes de la tesorería del banco.

Dentro de esta política, se establecen los principales lineamientos para la gestión de la liquidez y los límites normativos e internos de descalce, concentración de depósitos a plazo por contraparte, por área de negocios y por vencimientos, alertas tempranas y planes de contingencia. Estos indicadores tienen el propósito de velar por la adecuada diversificación y estabilidad de las fuentes de financiamiento del banco. Dado el particular escenario internacional, Itaú Chile ha privilegiado una conservadora gestión de liquidez a objeto de enfrentar adecuadamente eventos de situaciones adversas.

## **Política de Valor Razonable y Clasificación de Operaciones**

En general se debe entender por “valor razonable” (*fair value*) el precio que alcanzaría un instrumento financiero en un determinado momento, en una transacción libre y voluntaria entre partes interesadas, debidamente informadas e independientes entre sí. Por tanto, el valor razonable de un instrumento financiero debe estar debidamente fundado y reflejar el valor que la entidad recibiría o pagaría al transarlo en el mercado.

Cualquiera sea el método utilizado para determinar el valor razonable de un instrumento financiero, desde precios de mercado hasta la modelación de los mismos, deberá servir para todos los propósitos de valorización. En otras palabras, el modelo utilizado por las unidades negociadoras o de soporte para valorizar o gestionar un instrumento, no podrá ser distinto al aplicado para registrarlo contablemente. Las valorizaciones realizadas por el banco son derivadas de observaciones de mercado.

## **Política de Inversiones Financieras para Banco y Filiales**

La política de inversiones financieras para banco y filiales establece los lineamientos generales que se deberán cumplir para la administración de las carteras propias de inversiones financieras no derivados de banco Itaú Chile y sus filiales.

Las políticas de inversiones financieras establecen tres categorías de inversiones:

- Cartera de inversiones de negociación: está conformada por aquellos instrumentos adquiridos con el propósito de obtener beneficios en resultados de corto plazo provenientes de cambios en los niveles de precio de determinados factores, índices o posiciones. Su ajuste a valor razonable se hace contra cuentas de resultado.
- Cartera de inversiones al vencimiento: está definida en la política para aquellos instrumentos que se adquieren con el propósito de mantenerlos hasta la fecha de su amortización final. Estos activos reciben tratamiento contable en base al devengo de su costo amortizado y no están afectados a ajustes de valor razonable.
- Cartera de inversiones disponibles para la venta: sus objetivos son facilitar a la tesorería la administración del riesgo de tasa de interés y de inflación del balance maximizando el beneficio, anticipándose a la evolución esperada de estos

factores, sujeto al marco de políticas y límites internos; facilitar la gestión de la liquidez del banco, hacer frente a eventuales episodios de iliquidez, acceder a la liquidez intradía provista por el Banco Central de Chile permitiendo la fluidez de los pagos y, en general, acceder a las líneas de financiamiento del Banco Central de Chile y obligaciones normativas como la reserva técnica. Su ajuste a valor de mercado se hace contra cuentas de patrimonio. Por lo tanto, no tiene como propósito obtener beneficios en resultados de corto plazo provenientes de cambios en los niveles de precio de determinados factores, índices o posiciones.

En particular, para las filiales se entregan los lineamientos que deben seguir las filiales en la administración de la cartera propia.

## Política de Derivados

La política de derivados del banco se refiere a aquellos instrumentos derivados vigentes en el banco y su clasificación y gestión. Actualmente, existen dos clasificaciones para estos instrumentos:

- **Derivados de negociación:**  
aquellos contratados con el propósito de obtener beneficios en resultados en el corto plazo.
- **Derivados de cobertura contable:**  
aquellos contratados para calzar algunas partidas del balance, de manera de administrar los riesgos financieros del mismo.



16

Patentes  
y otros Derechos

## Patentes y otros Derechos

Al 31 de diciembre de 2013 existen los siguientes nombres de dominio inscritos a favor del banco:

[www.itaubeneficios.cl](http://www.itaubeneficios.cl)

[www.bikesantiago.cl](http://www.bikesantiago.cl)

La única marca inscrita a favor de banco Itaú Chile es **BikeSantiago**.

El resto de los nombres de dominio o marcas que utiliza Itaú en sus operaciones en Chile se encuentran debidamente inscritos o registrados a favor de Itaú Unibanco Holding S.A. o a nombre de alguno de sus vehículos legales, quienes permiten su uso por este banco. Lo anterior se enmarca dentro de la estrategia de nuestro accionista controlador.



17

Principales Activos

## Principales Activos

Los principales activos fijos de propiedad del banco al 31 de diciembre de 2012 es la casa matriz, pisos 2 al 9 del edificio ubicado en Av. Apoquindo #3457, Las Condes, Santiago, Chile y 96 sucursales.

---

### Sucursales Regionales

#### I Región

Iquique. Serrano N° 372.

Iquique Sur. Avda. Diagonal Fco. Bilbao N°3422.

Iquique Zofri. Placa Bancaria Wental L.2, Sitio 1-A,  
Zona Franca Iquique.

#### II Región

Antofagasta. Prat N° 461.

Av. Brasil Antofagasta. 14 de Febrero N° 1776.

Calama. Soto Mayor N° 2044.

### **III Región**

Copiapó. O'Higgins N° 770.

### **IV Región**

La Serena. Alberto Solari N° 1400, Local E-101.

### **V Región**

Arlegui – Viña. Av. Arlegui N° 646, Local 13.

Reñaca. Avda. Borgoño N° 14475.

Valparaíso. Prat N° 828.

Viña del Mar. Av. Libertad N° 971.

Viña El Salto. Limache 3405, Viña del Mar.

Los Andes. O'Higgins 248.

### **VI Región**

Portal Rancagua. Presidente Frei N° 750 Loc. 1093.

Rancagua. Av. Independencia N° 475.

### **VII Región**

Curicó. Estado N° 280.

Talca Plaza Maule. Av. Circunvalación 30 Oriente

100 Local B-01.

Talca. Uno Sur N° 687.

### **VIII Región**

Chillán. Arauco N° 698.

Concepción. Avenida Barros Arana N° 365.

Concepción Plaza Perú. Av. Chacabuco Nr. 1088, local Nr. 2.

El Trébol. Av. Jorge Alessandri N° 3177, Local B2.

Los Ángeles. Colón N° 320.

San Pedro de la Paz. Avda. Michimalonco N° 1113.

### **IX Región**

Avenida Alemania. Avda. Alemania N° 0930, Temuco.

Temuco. Arturo Prat N° 800.

### **XV Región**

Valdivia. Independencia N° 450.

### **X Región**

Osorno. Av. Lib. Bernardo O'Higgins 691.

Puerto Montt. Pedro Montt N° 55.

### **XII Región**

Punta Arenas. 21 de Mayo N° 1157.

---

## Sucursales Región Metropolitana

Agustinas. Agustinas 1287.  
Alcántara. Avda. Apoquindo N° 3910, local 1.  
Alonso de Córdova. Av. Alonso de Córdova 4156.  
Bilbao. Av. Bilbao N° 2094.  
Cantagallo. Av. Las Condes N° 12295, Local 111.  
Cerrillos. Av. Pedro Aguirre Cerda 6115.  
Ciudad Empresarial. Avda. Santa Clara N° 207.  
Costanera. Av. Vitacura N° 2700, local 101.  
Diez de Julio. Diez de Julio 1078.  
El Bosque. Don Carlos N°2889, local 4.  
El Cortijo. Av. Américo Vespucio 2828.  
El Faro. Av. Apoquindo N° 5782.  
El Golf. Av. Apoquindo N° 3457.  
El Llano. Av. El Llano Subercaseaux Nr. 3629 Local 101.  
Escuela Militar. Avda. Apoquindo N° 4501, local 19.  
Estoril. Estoril N° 50, local 104-A.  
Huérfanos. Huérfanos 1034.  
Isidora Goyenechea. Isidora Goyenechea N° 2924.  
IV Centenario Av. Apoquindo N° 6275, Local 11.  
La Dehesa. El Rodeo N° 12618.  
La Dehesa-Malbec. Av. La Dehesa 1201 local 101.

La Dehesa El Tranque. Av. Manquehue Oriente 2030 local 2.  
La Florida. Froilán Roa 7205 Local D-112.  
La Reina. Av. Príncipe de Gales N° 7096.  
Lo Castillo. Vitacura N° 4180.  
Los Cobres. Av. Vitacura N° 6640.  
Los Trapenses. Camino Los Trapenses N° 3515, Loc.204/ 205.  
Manuel Montt. Av. 11 Septiembre N° 1395.  
Matta Oriente. Av. Matta 301 local A, Ñuñoa.  
Matías Cousiño. Moneda 947.  
Miraflores. Miraflores 156.  
Moneda. Moneda 799.  
Nueva Costanera Av. Nueva Costanera 4120.  
Nueva York. Nueva York 33.  
Nueva Providencia. Suecia 26, local 1.  
Ñuñoa. Avda. José Pedro Alessandri N° 19.  
Orrego Luco. Paseo Orrego Luco N°43.  
Padre Hurtado. Av. Las Condes N° 9050.  
Parque Araucano. Presidente Riesco N° 5335, local 104.  
Pedro de Valdivia. Pedro de Valdivia 3558.  
Peñalolén. Sánchez Fontecilla N° 12200, loc.1965.  
Piedra Roja. Chicureo Av. Paseo Colina Sur 14500 L.149.  
Plaza Bulnes. Paseo Bulnes 71.

Plaza Egaña. Avda. Irarrázabal N° 5156.  
Plaza El Golf Avda. El Golf N°82, piso 1.  
Plaza Italia Alameda 142 Loc. 147.  
Plaza Los Dominicos Av. Apoquindo 8371.  
Plaza Norte Avda. A. Vespucio N°1737, local BP 188-192-184.  
Plaza Oeste Avda. A. Vespucio N° 1501, local BS110-112.  
Plaza Tobalaba Av. Camilo Henríquez 3692 local E-104 y E108.  
Príncipe de Gales. Príncipe de Gales N° 8481, local 3.  
República Av. Lib. Bdo. O'Higgins 2300.  
Rosario Norte Alonso de Córdova 5683 A.  
Rotonda Atenas. IV Centenario 996 local 1.  
San Bernardo. Eyzaguirre N° 310, local 3.  
San Carlos de Apoq. Camino El Alba 11969, local 210.  
San Diego. San Diego 1915.  
Santa Elena Av. Vic. Mackenna 3141.  
Santa Lucía Agustinas 640.  
Santa María M. Santa María Manquehue N° 6914.  
San Damián. Avda. Las Condes 11283, local 103-B.  
Titanium Avda. Vitacura 2872.  
Territoria. Avda. Apoquindo 2827, local 104, 105 y 106.  
Vicuña Mackenna. Vicuña Mackenna N° 999.  
Vitacura. Vitacura N° 3554.





18

Sociedades Filiales  
y Coligadas

# 01 Sociedades, Filiales y Coligadas

## Itaú Chile Administradora General de Fondos S.A.

### Directorio

Boris Buvinic Guerovich  
Presidente

Marcelo De Lima Fatio  
Director

Víctor Hugo Orellana Ángel  
Director

Pablo Lewin Guzmán  
Director

Nicolás Abovic Wiegand  
Director

### Gerente General

Wagner Guida de Araujo

### Principales Accionistas

---

N°	Nombre	% Participación
1	Banco Itaú Chile	99,99
2	Boris Alfredo Buvinic Guerovich	0,01
	<b>Total</b>	<b>100,00</b>

---

## Objeto exclusivo

La sociedad tendrá por objeto exclusivo la administración de fondos mutuos regidos por el decreto Ley 1.328 de 1976; fondos de inversión regidos por la Ley 18.815; fondos de inversión de capital extranjero regidos por la Ley 18.657; fondos para la vivienda regidos por la Ley 19.281, y cualquier otro tipo de fondo cuya fiscalización sea encomendada a la Superintendencia de Valores y Seguros. La Sociedad podrá administrar uno o más tipos o especies de fondos de los referidos anteriormente y realizar además todas las actividades complementarias que le haya autorizado o que le autorice la Superintendencia de Valores y Seguros.

---

**21%** crecimiento Fondos Mutuos Administrados.

---

## Misión

Entregar a nuestros clientes asesoría y soluciones en administración de activos, por medio de estudios que posibiliten el profundo entendimiento de las condiciones de mercado financiero, permitiendo el crecimiento sustentable de su patrimonio, con adecuado control de riesgos.

## Total Patrimonio al 31 de diciembre de 2013

\$23.729 millones de pesos.

## Análisis financiero

Durante el 2013, la Administradora General de Fondos obtuvo una utilidad después de impuestos de \$3.060 millones, lo que implica un crecimiento de 8.1% en los resultados en relación a 2012, fruto de un enfoque estratégico hacia los productos de renta fija, que si bien poseen un perfil de ingresos y volatilidad más conservadores evitaron un conturbado escenario bursátil que sufrió fuertes pérdidas a lo largo de 2013. Al cierre del año la empresa cuenta con \$872.000 millones en Fondos Mutuos Administrados, lo que presenta un crecimiento de 21% en relación a 2012, con una participación de mercado del 4.03%, con un total de 40.872 partícipes.

## 02 Itaú Chile Corredora de Seguros Limitada

### Gerente General:

Arturo Achondo

### Principales Accionistas

N°	Nombre	% Participación
1	Banco Itaú Chile	99,9
2	Boris Alfredo Buvinic Guerovich	0,1
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>

### Objeto

Actuar como intermediario remunerado e independiente en la contratación de pólizas de seguros generales y de vida con cualquier entidad aseguradora radicada en el país.

### Misión

Convertirse en la mejor alternativa en productos de seguros orientados a satisfacer la más amplia gama de necesidades de protección individual y de bienes personales, de modo de profundizar sostenidamente la relación de nuestros clientes de modo de entregar un servicio complementario, eficiente y rentable del banco.

### Total Patrimonio al 31 de diciembre de 2013

\$35.407 millones de pesos.

1 Datos diciembre 2013, promedio. Fuente Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos de Chile.

2 Datos diciembre 2013, cierre. Fuente Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos de Chile.

## Análisis Financiero

La empresa logra durante el año 2012 una Prima Intermediada anual de \$ 27.206 millones, en el cuadro adjunto se muestra el porcentaje de distribución por ramo.

Ramos	Prima Intermediada en M\$	% de Distribución por Ramo
Vida	11.950.910	44%
Generales	15.255.004	56%
<b>Total</b>	<b>27.205.914</b>	<b>100%</b>

Lo anterior implica un aumento de un 18% en la producción intermediada en relación al 2012, con una utilidad final asociada de \$ 6.135 millones, correspondiente a un aumento de un 21% en relación al mismo año.

# MM\$ 6.135

utilidad final Corredora de Seguros

## 03 Itaú BBA Corredor de Bolsa Ltda.

### Junta de Administración

Carlos Maggioli  
Presidente

Camilo Morales  
Rodrigo Letelier

### Gerente General:

Hernán Martínez

### Principales Accionistas

N°	Nombre	% Participación
1	Banco Itaú Chile	99,98
2	Boris Alfredo Buvinic Guerovich	0,02
<b>Total</b>		<b>100,00</b>

**Objeto exclusivo:** Corredor de Bolsa

### Misión

Crear valor para nuestros clientes, a través de una asesoría profesional, transparente y oportuna, generando negocios complementarios a los distintos vehículos de la corporación, con la finalidad de contribuir a la generación de retornos sobre el capital asignado, asegurando la rentabilidad de nuestros socios, respetando rigurosamente el marco legal externo e interno y dentro de un ambiente agradable y comprometido de trabajo.

### Capital social

Al 31 de diciembre 2013 el capital es de \$ 27.441 millones y las reservas ascienden a \$160.644 millones. Utilidades acumuladas \$17.170.218 y utilidad del ejercicio 2013 es de \$2.162.086.

### Total Patrimonio al 31 de diciembre de 2013

\$19.520 millones de pesos.

### Análisis financiero

El año 2013, Itaú Chile Corredor de Bolsa obtuvo un resultado después de impuesto de \$2.162 millones, que representa un aumento de un 37% respecto al año anterior.

Los principales ingresos de la Corredora se generaron en la posición de cartera propia y pactada de renta fija que ascendieron a \$1.692 millones y que comparando con \$1.034 millones del año anterior da un 64% de aumento.

Los ingresos por operaciones de moneda extranjera fue la segunda línea de ingresos de la corredora, con \$1.253 millones, que comparando con \$973 millones del año anterior da un 29% de aumento.

El total de ingresos operacionales netos alcanzaron los \$4.130 millones durante el 2013 con un 31% de aumento y gastos operacionales por \$1.632 millones con un 28% de aumento.

---

# MM\$ 4.130

total ingresos.

---

---

# 28%

de aumento  
comparando al año  
anterior.

---

## 04 Redbanc S.A.

### Directorio

Jorge Díaz Vial  
Presidente

Ángel Rebolledo Lemus  
Vicepresidente

Mario Gaete Hormann  
Segundo Vicepresidente

Ricardo Servanti Vivanco  
Director

Jorge Tagle Ovalle  
Director

Juan Fernández Fernández  
Director

Rodrigo Tonda Mitri  
Director

Fernando Saenz Castro  
Director

Luis Javier Blas Agueros  
Director

### Gerente General

Roberto Bustos Kaempffer

### Objeto

Prestar servicios destinados a facilitar el cumplimiento de los fines bancarios, tales como la instalación, operación, conservación y desarrollo de equipos, dispositivos, sistemas y servicios destinados a la administración y operación de terminales de caja y de puntos de venta, automáticos o no. Proveer de redes electrónicas interconectadas y de los servicios relacionados con ellas para realizar transferencias electrónicas de fondos e informaciones en operaciones comerciales y financieras y el procesamiento electrónico y computacional de comunicaciones y datos.

### Total Patrimonio al 31 de diciembre 2013

\$4.401 millones de pesos.

### Participación del banco

El banco participa en un 0,0016%.

## 05 Transbank S.A.

### Directorio

Fernando Cañas Berkowitz  
Presidente

Maria I. Aranda Ramírez  
Director

Juan Fernández Fernández  
Director

Mauricio Fuenzalida Espinoza  
Director

Mario Gaete Hormann  
Director

Richard Kouyoumdjian Inglis  
Director

Victoria Martínez Ocamica  
Director

Angel Rebolledo Lemus  
Director

Jorge Tagle Ovalle  
Director

Rodrigo Tonda Mitri  
Director

### Gerente General

Alejandro Herrera Aravena

### Objeto

Transbank S.A. es una empresa de apoyo al giro bancario cuyos socios son las entidades bancarias y financieras más importantes del país. Sus servicios se basan en la confiabilidad y mejora continua en el servicio al cliente; apego estricto a la ética; trabajo en equipo en un ambiente de mutuo respeto y fluidas comunicaciones; y crecimiento integral de las personas. Su misión es liderar el desarrollo de los medios de pago seguros que gestiona, mediante ofertas de valor segmentadas a los clientes, siendo competitivos en el procesamiento, con servicios de calidad, con riesgo controlado y en un buen ambiente laboral.

### Total Patrimonio al 31 de diciembre del 2013

\$5.232 millones de pesos.

### Participación del banco

El banco participa en un 0,000002%

## 06 Sociedad Interbancaria de Depósito y Valores S.A.

### Directorio

Arturo Concha Ureta  
Presidente

Mario Gómez Dubravcic  
Director

Fred Meller Sunkel  
Director

### Gerente General

Ricardo Matte Eguiguren

### Objeto

El objetivo social de Sociedad Interbancaria de Depósitos de Valores S.A., es formar parte de otra sociedad anónima especial, la cual a su vez, tiene el objeto exclusivo de recibir depósitos de valores de oferta pública de las entidades individualizadas en el artículo N° 2 de la Ley 18.876, y de facilitar las operaciones de transferencia de dichos valores de conformidad a la ley.

La Sociedad en su calidad de Sociedad de Apoyo al Giro Bancario, se encuentra sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

La Sociedad mantiene una inversión en asociada (Depósito Central de Valores S.A., (DCV), la cual es registrada bajo el método del Valor Patrimonial proporcional, reconociendo los resultados sobre base devengada.

### Total Patrimonio al 31 de diciembre de 2013

\$2.015 millones de pesos.

### Participación del banco

El banco participa en un 5,4925%.

## 07 **Combanc S.A.**

### **Directorio**

Arturo Concha Ureta  
Presidente del Directorio

Andrés Sanfuentes Vergara  
Vice Presidente

Alejandro Alarcón Pérez  
Director

René Lehuedé Fuenzalida  
Director

Mario Duque Arredondo  
Director

José Isla Valle  
Director

Felipe Montt Fuenzalida  
Director

Renato Peñafiel Muñoz  
Director

Gustavo Arriagada Morales  
Director

### **Gerente General**

Rodrigo Osorio Petit

### **Objeto**

La sociedad tiene por misión proveer servicios de procesamiento, compensación y liquidación de pagos, y realización de aquellas actividades conexas o complementarias, alineados a estándares internacionales de eficiencia, continuidad y seguridad.

### **Patrimonio al 31 de diciembre 2013**

\$4.529 millones de pesos.

### **Participación del banco**

El banco participa en un 2.84%.

## 08 IMERC-OTC S.A.

### Directorio

Arturo Concha Ureta  
Presidente del Directorio

Andrés Sanfuentes Vergara  
Vice Presidente

José Isla Valle  
Director

Mario Duque Arredondo  
Director

Felipe Montt Fuenzalida  
Director

Alejandro Alarcón Pérez  
Director

René Lehuedé Fuenzalida  
Director

Renato Peñafiel Muñoz

Director

Gustavo Arriagada Morales  
Director

### Gerente General

Rodrigo Osorio Petit

### Objeto

Con fecha 21 de Junio de 2013 ha sido constituida, en conjunto con otros bancos del sistema financiero chileno, la sociedad de Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A. (Imerc-OTC S.A.). Su objeto es operar un registro centralizado de operaciones, otorgando servicios de registro, confirmación, almacenamiento, consolidación y conciliación de las operaciones de derivados.

### Total Patrimonio al 31 de diciembre 2013

\$11.420 millones de pesos.

### Participación del banco

El banco participa en un 1.12%.

## ➤ **Fundación Itaú promueve valores, principios e instituciones para dar base a un orden social libre.**

### **09** **Fundación Itaú Chile**

#### **Directorio**

Ricardo Villela Marino  
Presidente

Boris Buvinic Guerovich  
Vicepresidente

Víctor Orellana Ángel  
Director / Tesorero

Sonia Cárdenas Pavincich  
Directora / Secretaria

Patricia Rieper Leandrini  
Villela Marino  
Directora

Milan Ivelic Kusanovic  
Director

Benito Baranda Ferrán  
Director

#### **Gerente General**

Jaime Uribe Hidalgo

Fundación Itaú Chile es una corporación de derecho privado sin fines de lucro que promueve los valores, principios e instituciones que sirven de base a un orden social libre.

Consciente de que el desarrollo de una sociedad es tarea de todos y que sólo el esfuerzo conjunto marcará la diferencia, la Fundación ha fomentado redes colaborativas a nivel nacional e internacional, asociándose con diversas instituciones del sector privado y público, para contribuir a acortar la brecha social y cultural. Es por ello que, además de gestionar exitosos proyectos propios, apoya también iniciativas de agenciamiento con terceros.

En coherencia con su misión de “promover iniciativas sustentables de alto impacto en cultura, desarrollo social y educación para contribuir a crear una sociedad más

## ➤ **Fundación Itaú Chile fomenta redes con diversas instituciones para disminuir la brecha social y cultural.**

equitativa y diversa”, ha definido como estrategia fomentar proyectos y programas en los siguientes ámbitos:

- **Artes Visuales**
- **Música**
- **Crecimiento personal**
- **Educación financiera y de emprendimiento**

Ha fomentado estas líneas de acción, beneficiándose de la experiencia y reconocida trayectoria de la Fundación Itaú Social e Instituto Itaú Cultural en Brasil. Este significativo vínculo le permite potenciar el impacto de sus iniciativas y favorecer un intercambio cultural y social entre ambos países.

Su gran propuesta cultural es “acercar el arte” a un público más amplio y diverso, mientras sus proyectos sociales y educativos persiguen favorecer, especialmente, a personas de escasos recursos

➤ **Desde 2009: Itaú pone énfasis en la educación financiera entregando herramientas en proyectos educativos.**

y/o en riesgo social, como también a las nuevas generaciones de estudiantes, entregando principalmente herramientas personales para fomentar su desarrollo y crecimiento profesional. Desde el 2009, ha puesto mucho énfasis en la educación financiera, identificando en este ámbito una gran necesidad, y enfocándose en la educación temprana al respecto.

A su vez, innovadores programas de Voluntariado Corporativo han contribuido a canalizar los esfuerzos del banco y sus empleados en iniciativas de contribución a la comunidad. De esta forma, Fundación Itaú se ha preocupado no sólo de realizar iniciativas con la comunidad externa, sino también de integrar los propios empleados del banco, concibiendo así una estrategia de sustentabilidad más sólida y coherente.

Fundación Itaú Chile se propone enfrentar el futuro próximo manteniendo sus focos estratégicos y programas exitosos, ampliando sus iniciativas en el ámbito social y educativo, y aprovechando sin duda las oportunidades y desafíos que traerán los próximos años.

### **Programa Social y Cultural**

De acuerdo a los objetivos de la Fundación, se han desarrollado dos líneas principales de acción: un programa cultural, denominado ArteAbierto (m.r.), y un programa social, en el cual participan empleados del banco como voluntarios. Ambos programas están marcados por su fuerte compromiso con

la educación y contemplan generalmente oportunidades de aprendizaje para niños y jóvenes.

El programa cultural, que beneficia a más de 200.000 personas anualmente, se propone esencialmente contribuir a la diversidad y calidad de la oferta en esta área en Chile, presentando exposiciones inéditas de artistas de renombre internacional y rescatando aspectos menos conocidos del patrimonio cultural nacional. Bajo la premisa de que “el arte es una fuente de experiencia y aprendizaje universal”, la Fundación se esfuerza por alcanzar a un amplio y diverso sector de la población, en especial a quienes usualmente no se sienten público objetivo de una galería de arte o un museo. El nombre ArteAbierto elegido para el programa y su primer espacio de exhibición, ubicado en la sucursal de la casa matriz de banco Itaú Chile (Apoquindo 3457, Las Condes) simboliza una invitación amistosa, casual y espontánea a un encuentro personal con el arte. Este año se inauguró un segundo espacio expositivo, ubicado en Suecia 26, reforzando así nuestro compromiso las artes visuales. Las muestras de mayor impacto e interés, como por ejemplo la inédita exposición de obras de pintura flamenca, la itinerancia expositiva “Del Culto al Salón” o la muestra en torno a la obra del artista francés Georges Rousse, premiada por el Círculo de Críticos de Arte, son generalmente compartidos con socios como la Corporación Cultural de Las Condes, el Museo Nacional de Bellas Artes o el Museo de Arte Contemporáneo. Estas alianzas permiten multiplicar el alcance de las exposiciones e invitar al público a

nutridos programas de extensión, que consideran actividades tales como visitas guiadas, talleres y charlas.

En el entendido de que una buena educación es la base para superar las condiciones adversas y acceder al progreso, el programa social desarrolla una serie de iniciativas educativas que apuntan a la superación y al desarrollo de habilidades que faciliten el acceso de niños y jóvenes de escasos recursos al mundo laboral. Asimismo, se apoyan proyectos destinados a mejorar las condiciones de vivienda y de salud de los sectores más necesitados de la población.

Otra línea de acción ha sido la preocupación por el apoyo al emprendimiento y la educación financiera. Para ello, con el fin de acercar el tema a niños y jóvenes de una manera amena al uso responsable del dinero, Fundación Itaú desarrolló la obra de teatro y la serie audiovisual educativa "Toma chocolate, paga lo que debes" llegando en total a más de 4200 colegios. Para complementar esta iniciativa e incentivar la educación financiera en los colegios, implementó -en conjunto con Fundación Chile- la subsección "Economía para la Escuela" para la plataforma virtual educarchile.cl, el mayor portal educativo de nuestro país. Con más de 250.000 visitas desde su creación, esta sección se ha convertido en la más visitada del portal.

Tanto en el ámbito social como cultural, la Fundación Itaú se preocupa por extender sus actividades a regiones, beneficiando a un público masivo y diverso con estas iniciativas.

---

# 4.200

**colegios han visto la obra  
obra "Toma chocolate, paga lo  
que debes".**

---



