

POLÍTICA DE GOBIERNO CORPORATIVO

RESUMEN

Recoge y establece el conjunto de valores, principios, políticas, reglas, medios, prácticas y procesos, por medio de los cuales Banco Itaú Chile es administrado, potenciando el crecimiento, fomentando la confianza de los inversionistas por medio de prácticas orientadas a la transparencia y coherencia en sus actuaciones y el cumplimiento de los compromisos con sus diversos grupos de interés.

CONTENIDO

Capítulo I: Introducción

Capítulo II: Principios de Gobierno Corporativo

Capítulo III: Marco Normativo

Capítulo IV: Roles y Responsabilidades

Capítulo V: Estructura de Comités y Comisiones

Capítulo VI: Control de Filiales

Capítulo VII: Mejores prácticas

Capítulo VIII: Información a los inversionistas

Capítulo IX: Transparencia de la información al mercado

Capítulo X: Control Interno

Capítulo XI: Compromiso social y ambiental

Capítulo XII: Selección, evaluación, remoción y sucesión de la Alta Administración

Capítulo I: Introducción

Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo se refiere al sistema por el cual una empresa es dirigida y controlada en el desarrollo de sus actividades. Establece las responsabilidades y derechos de cada miembro de la organización y las directrices a seguir para la toma de decisiones, abarcando una serie de relaciones entre el directorio, gerentes, accionistas y organismos fiscalizadores, principalmente. El Gobierno Corporativo también proporciona una estructura para el establecimiento de objetivos por parte de la empresa y determina los medios que pueden utilizarse para alcanzar dichos objetivos y para supervisar su cumplimiento.

También se ha definido como “El conjunto de instancias y prácticas institucionales que influyen en el proceso de toma de decisiones de una empresa, contribuyendo a la creación sustentable de valor en un marco de transparencia, adecuada gestión, control de los riesgos y responsabilidad empresarial”. Esta definición recoge los principales aspectos establecidos por la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF”), que en el capítulo 1-13 de su Recopilación Actualizada de Normas (“RAN”), dispone que se entiende por Gobierno Corporativo al “Conjunto de instancias, directrices y prácticas institucionales que influyen en el proceso de toma de decisiones del Banco, contribuyendo entre otras a la creación sustentable de valor, en un marco de transparencia y de una adecuada gestión y control de los riesgos”.

La presente Política recoge las normas de la CMF, lo dispuesto en la Ley General de Bancos y en la Ley de Sociedades Anónimas, en lo que fueren aplicables. Asimismo, se han considerado especialmente los principios que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha establecido al respecto, como también aquellos establecidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, referidos a las materias del buen gobierno en las empresas financieras. Finalmente, esta Política contempla además, el impacto en el valor económico del Banco que ella genera, la integridad del mercado y los incentivos que crea en los participantes del mercado, así como, en la promoción de la transparencia y eficiencia de los mismos.

Alcance

Esta Política aplica a Banco Itaú Chile (en adelante el “Banco”, o “Itaú”), a sus filiales locales e internacionales, y a sus unidades en el extranjero. La aplicación de las directrices y mejores prácticas sobre filiales y sucursales en el extranjero quedará sujeta, además, a la normativa y reglamentación del respectivo país en que éstas operen.

Objeto

La presente Política tiene por objeto que las actuaciones y decisiones corporativas de Itaú con sus accionistas, proveedores, colaboradores y el público en general, se desarrollen en un ambiente con altos estándares de gobierno corporativo, ello con el objeto de crear valor para los clientes y para los accionistas, promover hábitos de respeto a las personas, adoptar acciones socialmente responsables y, finalmente, contribuir al desarrollo del país.

Capítulo II: Principios de Gobierno Corporativo

Esta Política consolida los principios y prácticas de Gobierno Corporativo adoptados por Banco Itaú. El principio fundamental de la Política de Banco Itaú es la búsqueda de la excelencia en Gobierno Corporativo, fortaleciendo y creando las mejores condiciones para el desarrollo de Itaú y sus filiales.

La Política hace referencia a los Estatutos de la Sociedad, al Directorio, Comités y Comisiones Superiores, y demás órganos y demás políticas, normativas y reglamentos internos, con el fin de reflejar y consolidar las estructuras existentes para la protección de intereses de los accionistas y del mercado.

La visión del Banco es ser el banco líder en desempeño sustentable y satisfacción del cliente. Para Itaú Chile el desempeño sustentable es generar valor compartido para los empleados, clientes, accionistas y sociedad, asegurando la continuidad del negocio.

En materia de generación de valor para los accionistas, uno de los caminos es la adopción de mejores prácticas de Gobierno Corporativo, un proceso continuo y de largo plazo, enfocado al desempeño y sostenibilidad de la Compañía.

Capítulo III: Marco Normativo

El marco normativo del gobierno corporativo está compuesto por esta Política, por los estatutos del Banco y de las sociedades filiales locales y extranjeras, unidades en el exterior y por las directrices que imparta el Directorio.

Este marco se complementa con las normas establecidas por la Comisión para el Mercado Financiero, con la Ley General de Bancos, la Ley de Sociedades Anónimas junto con su Reglamento y la Ley de Mercado de Valores. Asimismo, se han considerado las políticas corporativas que aprueba el Directorio de Itaú, teniendo a la vista los valores y mejores prácticas de Itaú Unibanco.

A su vez, los comités y las comisiones superiores definidas en el Capítulo V de esta Política cuentan con sus propios estatutos.

Las filiales sujetas a reguladores específicos, como la Comisión para el Mercado Financiero, deben cumplir además con las normas de gobierno corporativo definidas por dicho organismo.

Capítulo IV: Roles y Responsabilidades

a) De los Accionistas:

La Junta de Accionistas es el máximo órgano de decisión del Banco, y es la instancia que permite a los accionistas reunirse periódicamente con el objeto de tomar conocimiento de la gestión y resultados del Banco y adoptar todos los acuerdos que

sean del ámbito de su competencia, según lo establecido principalmente en la Ley General de Bancos, en la Ley de Sociedades Anónimas y en sus Estatutos.

En la Memoria Anual del Banco se informa su estructura de propiedad y principales accionistas, las variaciones en el capital social y reservas, los estados financieros auditados, así como la política de dividendos de la institución.

Para el adecuado ejercicio de los derechos de los accionistas, ellos deben recibir en forma oportuna, veraz y simétrica, información del Banco que se debe divulgar y entregar conforme con la ley y los principios sobre manejo de información de interés para el mercado, que se contienen en el Capítulo VIII de este documento.

b) Del Directorio:

El Directorio es la principal instancia de gobierno corporativo del Banco y es a quien le corresponde definir los lineamientos estratégicos, así como, impulsar políticas que permitan realizar adecuadamente los negocios y una gestión prudente de los riesgos que enfrenta el Banco.

Existe una clara separación entre las responsabilidades de la administración y las responsabilidades del Directorio, de manera que cada uno actúe dentro del ámbito de sus atribuciones. De acuerdo a sus estatutos, el Directorio del Banco está compuesto por 7 miembros titulares y 1 suplente. Estos, durarán en su cargo un periodo de tres años, y podrán ser reelegidos indefinidamente y se renovarán en su totalidad al término de cada período. De acuerdo a lo establecido en el artículo 50 bis de la Ley 18.046, el Banco debe tener, al menos un director, que conforme a la ley debe tener el carácter de independiente.

Los directores son designados, conforme a la ley, en juntas de accionistas. Para la propuesta y elección de directores de Banco Itaú Chile, deberán cumplirse las normas previstas en la Ley No. 18.046 sobre Sociedades Anónimas, en la Ley General de Bancos, en los Estatutos del Banco y en la regulación aplicable de la Comisión para el Mercado Financiero. En especial, se deberá velar porque los candidatos a director no estén afectados a las inhabilidades establecidas en los artículos 35 y 36 de la ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas y en el artículo 49 bis de la Ley General de Bancos. Por otra parte, aquellos que se postulan en calidad de directores independientes, deberán cumplir en todo momento las condiciones de independencia previstas en el artículo 50 bis de la Ley No. 18.046 sobre Sociedades Anónimas. Adicionalmente, los accionistas deberán tener a la vista las disposiciones de la Ley No. 21.757, la cual establece un mecanismo para aumentar la participación de mujeres en los directorios de las sociedades anónimas abiertas y sociedades anónimas especiales.

En su primera reunión después de la Junta Ordinaria de Accionistas respectiva, el Directorio elegirá de su seno un Presidente y un Vicepresidente, quienes lo serán también de la Junta de Accionistas. Los nombramientos se harán por la mayoría absoluta de los directores asistentes con derecho a voto y, si ninguno obtuviere dicha mayoría, se repetirá la elección entre los que hubieren obtenido las dos más altas mayorías, sumándose los votos en blanco a la persona que hubiere obtenido mayor número de votos. El Presidente y el Vicepresidente podrán ser reelegidos indefinidamente.

En caso de vacancia o impedimento de uno o más directores, el Directorio designará a su reemplazante el que ejercerá sus funciones hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, oportunidad en la cual se procederá a designar al nuevo director el que durará hasta la próxima renovación total del Directorio.

Los directores deben desempeñar su cargo de buena fe, cumpliendo sus deberes de debido cuidado y lealtad con el Banco, sus accionistas y clientes. Asimismo, los directores para cumplir con su deber de votar sobre las materias que les sean sometidas, deben ejercer su derecho a información a través del Presidente o del Gerente General o de quien haga sus veces. El Directorio podrá requerir al Gerente General de una asesoría externa para conocer de una determinada materia.

Salvo el derecho de información ya indicado, los directores solo podrán actuar y tomar decisiones en sala legalmente constituida.

La remuneración del Directorio se aprueba anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas, y consiste en un honorario mensual fijo. A su vez, la remuneración de los miembros de los distintos Comités del Banco también se determina y se aprueba anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas, correspondiendo a un honorario fijo y mensual para el Comité de directores y Comité de Auditoría, y un honorario por asistencia para los otros Comités.

El número de miembros del Directorio es acorde al tamaño del Banco, de tal forma que asegura la protección de los intereses de los accionistas minoritarios. Su número permite el funcionamiento eficiente y efectivo del Directorio.

El Directorio sesiona en forma ordinaria una vez al mes. Las sesiones extraordinarias pueden ser citadas por el presidente del Directorio, a instancia suya o de uno o más de los directores titulares. Las reuniones del Directorio se constituirán con la asistencia de la mayoría absoluta de los directores y los acuerdos se adoptarán por la mayoría absoluta de los directores asistentes con derecho a voto, salvo en los casos que los Estatutos o la Ley exija quórum o mayorías especiales.

Se entenderá que participan en las sesiones aquellos directores que, a pesar de no encontrarse físicamente presentes, están comunicados simultánea y permanentemente a través de medios tecnológicos con los demás directores.

Cada uno de los directores debe asistir a las sesiones del Directorio, salvo que se vea impedido de hacerlo por una causa justificada, la que es evaluada por el Directorio del Banco.

Los directores están obligados a guardar estricta reserva de los negocios del Banco y de la información de que tomaren conocimiento.

El Gerente General del Banco es designado por el Directorio y permanece en su cargo mientras no exista un acuerdo en contrario de este órgano.

Capítulo V: Estructura de Comités del Directorio; Comisiones Superiores y Comisiones de Gestión

a. Comités del Directorio

Banco Itaú Chile cuenta con cuatro comités de apoyo al Directorio, denominados Comités del Directorio constituidos por directores, altos ejecutivos y/o asesores externos cuyos integrantes son designados por el Directorio. Los distintos Comités tienen la misión de fortalecer la autorregulación del Banco y demás entidades en el ámbito de su competencia y mejorar la

eficiencia en el desempeño del Directorio al incorporar una mayor fiscalización en las actividades que realiza la administración.

Asimismo, los Comités del Directorio, deberán garantizar la aplicación de las prácticas de gobernabilidad y transparencia, en aras de la sostenibilidad y beneficio de todos los interesados, velando por una gestión eficaz y eficiente de los recursos, que garantice independencia y objetividad en las decisiones. Deben velar por la veracidad e integridad de los estados financieros, la suficiencia de los sistemas de control y modelos internos, en la gestión y definición del apetito de riesgos en general y en la aprobación de las políticas y criterios de administración y gestión de riesgos del Banco.

Los Comités del Directorio de Itaú son los siguientes: Comité de Directores; Comité de Auditoría; Comité de Riesgo Integral y Comité de Remuneración y Talento.

Para el adecuado funcionamiento de los Comités, los directores no serán parte de aquellos Comités que tengan funciones contrapuestas, de manera de evitar conflictos de interés. Son contrapuestas para estos efectos las tareas propias de la gestión con aquellas de supervisión o control.

Los integrantes y asistentes a estos Comités no podrán usar en beneficio propio o de terceros relacionados, ni en perjuicio del Banco, las oportunidades comerciales de que tuvieren conocimiento en razón de su cargo. Asimismo, estarán obligados a guardar estricta reserva respecto de los negocios del Banco y de la información a que tengan acceso en razón de su cargo, y que no haya sido divulgada oficialmente.

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

Todos los Comités del Directorio deben contar con estatutos que contengan al menos sus objetivos, roles, facultades, reglas de funcionamiento y su vinculación con el resto de los Comités, Comisiones y con el Directorio. Se mantendrán actas de las sesiones de estos Comités, las que incluirán asistentes, horario de inicio y término y descripción de materias tratadas y de acuerdos adoptados, las que estarán a disposición de la CMF.

*** La administración superior del Banco, a nivel ejecutivo, está organizada en Comisiones Superiores y en Comisiones de Gestión.

b. Comisiones Superiores

Las Comisiones Superiores recomiendan la aprobación de políticas al Directorio, y tienen por objeto conducir la estrategia del Banco e identificar y gestionar los principales riesgos. Las Comisiones Superiores, son creadas por acuerdo del Directorio o de la Comisión Superior Ejecutiva. Deben tener Estatutos y actas o minutas que incluyan asistentes, horario de inicio y término y descripción de materias tratadas y de acuerdos adoptados, las que estarán a disposición de la CMF. Estas Comisiones son una instancia resolutoria.

c. Comisiones de Gestión

Las Comisiones de Gestión constituyen instancias de información, seguimiento y coordinación internas del Banco. Estas comisiones son creadas por acuerdo de la Comisión Superior Ejecutiva, y no requieren Estatutos ni actas o minutas.

d. Estructura General del Gobierno Corporativo:

Tipo de Comité o Comisión	Función	Facultades
Comités del Directorio:		
	Apoyan al Directorio en sus funciones conforme la competencia definida para cada uno de ellos. Su función dice relación con velar por la veracidad e integridad de los estados financieros, la suficiencia de los sistemas de control y modelos internos, en la gestión y definición del apetito de riesgos en general y en la aprobación de las políticas y criterios de administración y gestión de riesgos del Banco.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Deben tener estatutos aprobados por el Directorio. ✓ Pueden ser resolutivos o consultivos. ✓ Deben tener actas o minutas que están disponibles para la CMF.
Comisiones de la Administración		
1. Comisiones Superiores	Recomiendan la aprobación de políticas al Directorio. Tienen por objeto conducir la estrategia del Banco e identificar y gestionar los principales riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pueden ser creadas por el Directorio o la Comisión Superior Ejecutiva. ✓ Deben tener estatutos aprobados por el Directorio. ✓ Si la Comisión Superior es responsable de asuntos o materias cubiertas por una Política del Banco, sus estatutos deben estar contemplados en la respectiva Política. ✓ Son resolutivas. ✓ Deben tener actas o minutas que incluyan asistentes, horario de inicio y término y descripción de materias tratadas y de acuerdos adoptados. ✓ Estas actas o minutas estarán a disposición de la CMF.
2. Comisiones de Gestión	Constituyen instancias de información, seguimiento y coordinación interna del Banco.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Son creadas por decisión de la Comisión Superior Ejecutiva. ✓ No requieren estatutos. ✓ Pueden tener o no actas o minutas.

*** La estructura, composición y funciones de los Comités y de la Comisiones Superiores se establece en sus respectivos Estatutos.

Capítulo VI: Control de Filiales

Para el control de filiales nacionales y extranjeras, como también las unidades internacionales, el Banco estableció la Política de Gobierno Corporativo de Filiales, en la cual se establece el marco de gestión y supervisión de filiales de Itaú. Revisar esta política para más detalles.

Sociedades Anónimas

Tanto el Directorio del Banco como los directorios de las filiales deberán seguir estándares mínimos de funcionamiento, que consideren al menos, los siguientes ámbitos:

1. Existencia de estatutos y estructura de poderes actualizados.
2. Periodicidad y duración de las sesiones del Directorio acorde con las funciones.
3. Las actas del Directorio deberán reflejar las actividades, materias tratadas y acuerdos adoptados, como también se deberá hacer un seguimiento de dichos acuerdos.
4. El Directorio cuenta con la información, en forma previa, de las materias que serán puestas a su consideración.
5. El Directorio contempla la capacitación continua para sus miembros. Además, los nuevos miembros participan en un programa de orientación sobre la sociedad, sus responsabilidades, los informes financieros y las prácticas contables.
6. El Directorio tiene participación en la agenda de temas a tratar en sus sesiones.
7. El Directorio aprueba el plan estratégico y las políticas de gestión de riesgo y monitorea su cumplimiento.
8. El Directorio se informa sobre la gestión de los distintos riesgos, para lo cual recibe periódicamente presentaciones de las áreas encargadas de la gestión de riesgos.
9. El Directorio se reúne con los auditores internos y externos para conocer su plan de trabajo, observaciones e informes.
10. El Directorio supervisa, examina y se pronuncia sobre los estados financieros presentados por los administradores de la sociedad.
11. El Directorio del Banco examina los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, ejecutivos principales y trabajadores de la sociedad.
12. El Directorio verifica que la sociedad mantiene resguardos y relaciones contractuales apropiadas con sus principales clientes y proveedores.
13. El Directorio conoce las revisiones e informes efectuados por organismos reguladores, como también es informado de las comunicaciones con dichos reguladores.
14. El Directorio conoce sobre incidentes de riesgo o fraudes relevantes.
15. El Directorio cuenta con mecanismos de autoevaluación periódicos, donde revisa sus oportunidades de mejora y establece planes de acción para su solución.

Sociedades de Responsabilidad Limitada

Para aquellas filiales chilenas constituidas como sociedades de responsabilidad limitada, y conforme lo señalan sus respectivos estatutos, la administración, representación y uso de la razón social corresponderá al socio Banco Itaú Chile, estando dotado de las facultades y atribuciones del giro administrativo ordinario y aquellas establecidas en los estatutos,

que además serán ejercidas a través de apoderados o mandatarios designados por la alta administración del Banco especialmente al efecto por escritura pública. Adicionalmente cada una de dichas filiales deberá contar permanentemente con un gerente general designado también por el socio administrador. La sociedad filial tendrá una Comisión de Administración, liderada por el Gerente Corporativo responsable de ella u otro Gerente Corporativo designado para tal efecto, cuyo objeto será supervisar y dirigir la marcha general de las operaciones, negocios, riesgos, cumplimiento y prevención de lavado de dinero de la respectiva sociedad filial. La Comisión sesionará ordinariamente en forma mensual o trimestral, según cada filial defina, y en forma extraordinaria, cuando así se requiera.

Capítulo VII: Mejores prácticas

El gobierno corporativo del Banco se rige por esta Política, por las normas y por las mejores prácticas internacionales sobre la materia. Entre las materias contenidas en estas prácticas, y que el Banco incorpora, se consideran especialmente:

1. Estructura de funcionamiento adecuada, con reuniones periódicas suficientes para el cumplimiento de sus obligaciones.
2. Registro adecuado en actas del Directorio, de los acuerdos adoptados, antecedentes y fundamentos que sirvieron para su adopción. También se valora la claridad de los asuntos tratados, los compromisos adoptados y el seguimiento de los acuerdos.
3. Mecanismo de autoevaluación periódica del Directorio, que conduzca a identificar eventuales brechas y establecer los planes de acción necesarios.
4. Proceso de inducción formal a los nuevos directores, que incluya información sobre la institución, sus negocios, riesgos, y sus responsabilidades, deberes y sanciones.
5. Plan de capacitación continua para los miembros del Directorio.
6. Instancias directas con auditores externos y clasificadoras de riesgo para conocer sus planes de trabajo, avances y materias de interés.
7. Mecanismos y canales de comunicación que permitan informar reservadamente de situaciones irregulares.
8. Mecanismos modernos y seguros para administrar la documentación del Directorio.
9. Principales decisiones de mercado y crédito adoptadas en comisiones especializadas.
10. Estricta separación de funciones comerciales y operativas.
11. Establecimiento claro y robusto de las tres líneas de defensa para la gestión de riesgos y control interno.
12. Auditoría interna y externa independiente.

Considerando que la buena fe, la confianza, la transparencia y la seguridad son la base de las actividades, negocios y servicios que realiza y/o presta el Banco y sus filiales, y que estos valores constituyen el fundamento de la relación con sus clientes, Itaú se adhiere al “Código de Conducta y Buenas Prácticas de Bancos e Instituciones Financieras”, elaborado por los Bancos y la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., así como a la “Guía del Usuario del Sistema Financiero” de la Comisión para el Mercado Financiero.

Capítulo VIII: Información a los inversionistas

Itaú cuenta con un “Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado”, que contiene las políticas y normas internas sobre el tipo de información que será puesta a disposición de los inversionistas y los sistemas implementados para garantizar que dicha información sea comunicada en forma oportuna. El Manual se mantiene a disposición general en su sitio institucional, en su casa matriz y en sus oficinas o sucursales.

Conforme dicho Manual, la Información de Interés determinada por el Directorio o por el Gerente General será difundida en el sitio institucional.

La información que se publique en el sitio institucional del Banco, en base a lo expuesto anteriormente, deberá mantenerse por todo el ejercicio respectivo, sin perjuicio de que deberá existir un registro histórico de la información publicada.

Capítulo IX: Transparencia de la información al mercado

Itaú está comprometido en divulgar en forma suficiente y oportuna toda información de interés para el mercado, lo cual efectúa no solamente mediante los canales formales dispuestos al efecto por la ley y la normativa administrativa, sino también a través de canales de información propios, como su sitio institucional o página web. Al respecto, en dicho medio se pueden consultar en forma pública sus estatutos, memorias anuales, actas y antecedentes de las Juntas de Accionistas, sus hechos esenciales, así como sus políticas, manuales y códigos relevantes, entre ellos, el Código de Conducta en los Mercados de Valores, las Reglas para Prevenir y Combatir el uso de la Información Privilegiada y la Manipulación del Mercado, las Políticas Generales de Habitualidad para Operaciones con Partes Relacionadas, entre otras.

Itaú vela permanentemente para que la información que se entrega al mercado sobre sus productos financieros permita a los clientes y usuarios adquirir un conocimiento integral sobre éstos, permitiéndoles adoptar sus decisiones con la mejor y más completa información disponible. Las normas internas del Banco disponen que la información respecto de los intereses, comisiones, primas y cualquier otra característica relevante de un determinado producto o servicio ofrecido, sea entregada en forma clara, suficiente y oportuna. Ello permite al cliente comprender plenamente cada uno de los cobros asociados a los productos de su interés. Asimismo, los clientes deben ser informados respecto de aquellos productos que pueden o no ser otorgados de forma independiente, y adicionalmente sobre cuáles de ellos el cliente debería declarar su expreso consentimiento.

Itaú otorga a sus clientes los medios para presentar reclamos con relación a productos o servicios otorgados. Los clientes pueden expresar sus consultas y reclamos mediante comunicación escrita dirigida al Banco, o directamente en forma remota a través de un acceso directo dispuesto en la página institucional del Banco. Para el evento que no se haya dado respuesta en el plazo de 30 días hábiles, o que la respuesta entregada no sea satisfactoria, el cliente puede acceder a abogados independientes que atenderán su caso sin costo para él, a través del Sistema denominado "Defensoría del Cliente", establecido por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), en conjunto con los Bancos, y disponible en el sitio www.defensoriadelclientedeabif.cl

Asimismo, los interesados disponen de canales internos y externos de comunicación para denuncias directas o anónimas relacionadas con normas de Conducta Ética, Conflictos de Interés, como cualquier tema relacionado al cumplimiento legal regulatorio, control interno, Estados Financieros y situaciones o hechos que requieren la atención de la Administración y/o del Directorio. Para todas las denuncias recibidas se asegura su análisis y procesamiento riguroso y confidencial por profesionales independientes de quienes fuesen objeto de la denuncia respectiva.

Capítulo X: Control Interno

Itaú cuenta con una doble estructura para el Control Interno de su gestión:

1.- Gerencia Corporativa de Auditoría Interna.

La Gerencia Corporativa de Auditoría Interna desarrolla su función de manera independiente y objetiva, tanto para el Banco Itaú Chile como a sus filiales. Tiene un enfoque de carácter proactivo e integral, incorporando en sus revisiones aspectos operativos, de riesgos y de gestión, entregando una opinión global de la unidad o materia auditada. Todos los procesos y áreas de mayor riesgo en el banco son examinados por la auditoría interna, al menos en forma anual.

Su propósito principal es mejorar y proteger el valor de la organización, proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría e información basada en riesgos, conforme a los estándares internacionales definidos por el *International Professional Practices Framework (IPPF)* del Instituto de Auditoría Interna y por Itaú Unibanco.

En el ejercicio de sus funciones, Auditoría Interna contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales mediante un enfoque sistemático y disciplinado, orientado a evaluar y fortalecer la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno corporativo. Para ello, utiliza técnicas modernas de auditoría que permiten a la administración revisar la adecuación de los controles, la efectividad en la gestión de riesgos, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables.

Dentro del marco de gobierno de riesgos de Banco Itaú Chile, Auditoría Interna se constituye como la tercera línea de defensa, complementando la labor de las áreas ejecutivas (primera línea) y de las áreas de gestión de riesgos (segunda línea).

Auditoría Interna, deberá informar al Directorio de las observaciones de auditoría y el estado de las acciones comprometidas por la Administración para superarlas, asegurando su monitoreo y resolución oportuna. Asimismo, el Presidente del Comité de Auditoría deberá informar al Directorio de los hechos, situaciones y resoluciones que se conozcan, traten o acuerden en sus reuniones.

2.- Gerencia de AML & Compliance.

Es la encargada de velar por el cumplimiento de las normas contenidas en el Código de Ética y Conducta establecido por el Directorio, su perfeccionamiento y la investigación de eventuales infracciones a dicho código de conducta, asimismo, se encarga de velar por el cumplimiento de la normativa aplicable a Itaú en general y particularmente aquella normativa relacionada a la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho. Sus funciones las realiza

reportando periódicamente a la Comisión Superior de Prevención de Lavado de Dinero, Comisión Superior de Ética y Cumplimiento, Comité de Auditoría, Comité de Riesgo Integral y al Directorio.

Capítulo XI: Compromiso social y ambiental

Banco Itaú se adhiere a los “Principios del Ecuador”, lo que implica un compromiso oficial, a nivel nacional como internacional, de procurar un desempeño sostenible a través de la identificación, evaluación y gestión de los riesgos sociales y ambientales derivados de los grandes proyectos financiados. Además, Itaú mantiene el compromiso de hacer todo lo que esté a su alcance para reducir el impacto en el entorno, mantener una relación transparente con los grupos de interés, respetar el medioambiente, procurar un marketing responsable y fomentar la ética empresarial con la visión de ser el banco líder en satisfacción de clientes y desempeño sustentable.

Es por ello que Itaú cuenta con la Política de Cambio Climático y Riesgo Socioambiental que asegura la aplicación de los Principios del Ecuador, establece los lineamientos, estrategia y gobernanza para la identificación, gestión y mitigación de los riesgos sociales, ambientales y climáticos desde la perspectiva de las actividades de crédito y de inversiones.

Capítulo XII: Selección, evaluación, remoción y sucesión de la Alta Administración

Se entenderá por Equipo de Alta Administración a aquel liderado por el Gerente General, quien reporta directamente al Directorio del Banco y lo integran todos aquellos ejecutivos que reportan en forma directa al Gerente General y que tienen el cargo de Gerente Corporativo.

Será atribución del Directorio nombrar al Gerente General del Banco, quien a su vez tendrá la facultad de elegir a los miembros de su equipo directo. En este proceso el Gerente General podrá recurrir a la consulta y opinión de diversas instancias, tales como miembros del Directorio y entidades externas expertas en la selección de ejecutivos de Alta Administración.

Criterios de selección de la Alta Administración

- Ser un profesional altamente capacitado, poseer las competencias laborales y de liderazgo, formación profesional, así como la trayectoria laboral establecidas para el adecuado desempeño de sus funciones y cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio.
 - Presentar altos estándares de conducta y ética.
 - No poseer antecedentes legales/judiciales que no se condigan con la posición que ocupará en el Banco.
 - Adherir al propósito, principios y normas declarados por el Banco.
 - Capacidad de gestión compatible con el rol a desempeñar.
 - Alineamiento con la cultura y valores de Itaú.
 - No presentar conflicto de interés alguno que interfiera en el adecuado ejercicio de su cargo, tales como negocios particulares relacionados, vínculos familiares con algún colaborador del Banco o filiales, u otros que obstaculicen una gestión libre de presiones y transparente para la toma de decisiones.
 - Contar con la confianza del Directorio y/o del Gerente General, según corresponda.
-

- El proceso de nominación debe considerar personas con diferentes características y perfiles, buscando complementar habilidades y diversidad, como criterios de género, raza y edad, entre otros.

Evaluación de Candidatos

La evaluación de los candidatos para ocupar una posición de Alta Administración se realizará por medio de entrevistas personales que buscarán confirmar que el candidato cuenta con los criterios de selección señalados y otros requisitos que se establezcan como necesarios para la posición que ocupará.

Para los miembros del Equipo de Alta Administración, salvo el Gerente General, las entrevistas personales serán realizadas siempre por el Gerente General en ejercicio y si éste estima por otra persona más que él designe, pudiendo ser ésta algún miembro(s) del Directorio, otro(s) miembro(s) del Equipo de Alta Administración y/o entidades externas expertas en la selección de Ejecutivos de Alta Administración.

Evaluación de la Gestión

El Gerente General tiene la responsabilidad de informar en forma periódica al Directorio los avances de su gestión y el cumplimiento de objetivos propuestos para el Banco. A su vez, el Gerente General evaluará la gestión de su equipo directo a lo menos una vez al año a través de los instrumentos de evaluación de desempeño y competencias establecidos para todos los colaboradores del Banco.

Remoción de miembros del Equipo de Alta Administración

El Directorio tiene la responsabilidad de retroalimentar al Gerente General en ejercicio por la gestión realizada, así como también la atribución de removerlo de su cargo. El Gerente General tiene la misma responsabilidad y atribución anteriormente descrita para con su equipo directo.

Proceso de sucesión

El proceso de Sucesión tiene como objetivo asegurar que el Banco cuente con profesionales disponibles para promoción o contratación, cuya experiencia y habilidades profesionales contribuyan a su buen desempeño y preservación de su valor. Dado el carácter estratégico de estos cargos, tanto el Directorio, como el Gerente General, deberán tener identificados y en proceso de formación a los potenciales sucesores. Todo esto con la finalidad de asegurar la continuidad del negocio.

Independiente de la persona que se esté preparando como sucesor, en el momento de producirse la necesidad de cubrir un cargo del Equipo de Alta Administración, este tendrá que cumplir tanto con los criterios de selección señalados, como con el proceso de evaluación y consulta definido para estos cargos.

Las personas que son parte de la Alta Administración son claves en el logro de los objetivos estratégicos del Banco, por lo que resulta crítico que este proceso sea realizado con excelencia, cuidando que en la selección de las personas siempre se resguarde mantener el sello del Banco y que estos líderes sean capaces de conducir a todo el equipo del Banco hacia el cumplimiento de los desafíos, generando confianza y agregando valor a los clientes.

Subrogancia y reemplazo del Gerente General

El Directorio es responsable de nombrar al Gerente General, a quien le corresponde, de conformidad a la ley, tanto su representación judicial, conforme con lo dispuesto en la ley y reglamentación vigente, como la representación extrajudicial de acuerdo a lo instruido por el Directorio.

Sobre la designación debe quedar expresa constancia en el acta respectiva con indicación o referencia de las atribuciones que se le otorgan.

Adicionalmente, el Directorio debe designar a una o más personas que, individualmente actúen en ausencia o impedimento temporal del Gerente General.

En caso de designarse a más de una persona, ellas ejercerán la subrogancia en forma sustitutiva, es decir, que en caso de ausencia o impedimento del Gerente General actuará el primero de los designados por el Directorio y solo en caso de ausencia o impedimento de éste, ejercerá la subrogancia el segundo de los designados y así sucesivamente, en caso de existir más de 3 designados.

El Directorio en la sesión en que proceda a la designación del Gerente General subrogante, debe fijar sus atribuciones y limitaciones, en su caso.

Sin que sea necesario acreditarlo frente a tercero, el Gerente General subrogante representará válidamente al Banco judicial y extrajudicialmente con todas las atribuciones que se le hayan otorgado por el Directorio.

El Directorio será responsable de que existan personas designadas para los efectos de lo señalado en este Acápite y de que su nombramiento se encuentre vigente.

Será el presidente del Directorio o el Vice-Presidente en caso de ausencia del primero, quien efectúe la comunicación de subrogancia si el Gerente General estuviera impedido de efectuarla.
