Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial

07

Bci
somosdiferentes

Nuestra misión

Bci se define como una Corporación de Soluciones Financieras que participa en todos los negocios y operaciones financieras que la Ley General de Bancos le permite, ofreciendo a la comunidad productos y servicios con procesos de alta eficiencia operacional y excelencia en la calidad, con una permanente innovación tecnológica, prudentes políticas de administración de riesgos y exigentes estándares éticos, los que deben ser respetados por todas las personas que se desempeñan en sus empresas. En este marco, y con el propósito de cumplir sus objetivos y políticas, la Corporación se compromete a cuidar que dichos logros se obtengan con especial énfasis en los que considera sus cuatro pilares fundamentales:

Accionistas

Las políticas y decisiones de negocios deben estar siempre destinadas a incrementar el patrimonio que los accionistas tienen invertido en la empresa, procurando que el retorno sobre su inversión sea superior al promedio del sistema bancario, acompañado de niveles de riesgo normales para los negocios en que se desenvuelve la Corporación y con el máximo nivel de transparencia posible en su conducta de acuerdo a las leyes, reglamentación y marco ético vigente.

Clientes y Proveedores

Los productos y servicios que las empresas Bci entreguen a sus clientes deben ser de óptima calidad, a precios competitivos, innovadores y destinados a satisfacer adecuada y oportunamente sus necesidades. Siempre se debe considerar que los clientes son la base del éxito de la Institución y, por ende, las relaciones comerciales con ellos deben ser mantenidas con una perspectiva de largo plazo.

Con los proveedores se debe mantener relaciones de mutuo beneficio, lealtad en el tiempo y altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia.

Colaboradores y sus Familias

La Corporación debe procurar que todos sus colaboradores tengan una calidad de vida digna, un trabajo estable y con posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar, incentivando y retribuyendo adecuadamente el buen desempeño, el esfuerzo individual y grupal, entregando al mismo tiempo las directrices y normas que mantengan un ambiente laboral de excelencia y un comportamiento profesional y ético exigente.

La Corporación se define cómo una empresa familiarmente responsable, en términos que se encuentra comprometida a procurar que las funciones de los colaboradores se desarrollen en condiciones compatibles con una adecuada vida personal y familiar.

Sociedad

El compromiso de la Corporación es desarrollar sus negocios y actividades dentro de la legislación vigente, en el país y en las plazas del exterior en que actúa, con plena observación de los principios éticos que aseguran el respeto de los derechos e intereses ajenos, de acuerdo con los cánones establecidos y aceptados por la sociedad. Como empresa también está interesada en contribuir efectivamente a mantener un medioambiente sano y a incrementar el patrimonio social, cultural y económico del país, apoyando iniciativas en esa dirección.

"Aspiramos a ser líderes
en innovación, cercanía
y satisfacción al cliente
y ser reconocidos como
la mejor empresa para
trabajar y desarrollarse"

Bci
somosdiferentes

TEATRO MUNICIPAL
DE SANTIAGO

Bci

00. Índice

01. Carta del Presidente 4
02. Alcance del informe 8
03. Metas 2007 y compromisos 2008 10
04. Perfil 12
05. Responsabilidad Social Empresarial en Bci 18
06. Gobierno corporativo y ética 24
07. Calidad de vida laboral 58
08. Clientes y proveedores 72
09. Compromiso con la comunidad 84
10. Medio ambiente 92
11. Desempeño económico 98
12. Índice Global Reporting Initiative y Pacto Global 100

01.

Carta del Presidente

El presente informe, que por cuarto año tenemos el agrado de poder compartir con nuestros grupos de interés, es otro paso en la cultura de permanente innovación con la que Bci busca caracterizarse en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

A través de él queremos mostrar la manera en que nos relacionamos con todos nuestras partes interesadas: accionistas, colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y comunidades. Este anhelo explica la nueva estructura del documento que usted tiene en sus manos y que incluye los seis ámbitos de acción de nuestra estrategia de RSE: gobierno corporativo, ética, calidad de vida laboral, compromiso con la comunidad, clientes y proveedores y medio ambiente.

En cada una de estas áreas de acción, Bci intenta llevar a la práctica los principios que le son distintivos en su forma de operar y en los cuales se sustentan nuestros 70 años de sólida reputación corporativa. Aquéllos son los pilares contenidos en nuestro marco valórico, el cual define los límites y ámbitos en los que nuestra Institución desea operar y permite entregar un norte claro a toda la Corporación en relación con la forma de actuar a la que debemos siempre ajustarnos como empresa.

Durante 2007 hemos perfeccionado nuestras políticas internas de gobierno corporativo, creando nuevos comités de directorio que permiten a sus miembros interiorizarse aun más de la marcha diaria de los negocios de la empresa. Además, hemos establecido una nueva política de proveedores, que busca institucionalizar nuestra relación de respeto y mutua colaboración con esta importante parte interesada y que se ha complementado con un proceso continuo de medición de sus niveles de satisfacción.

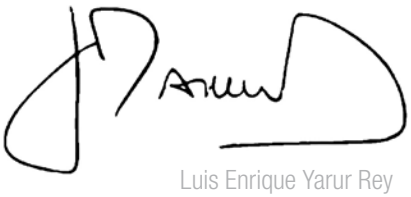
Tal como ha sido una constante durante los últimos años, hemos incrementado los beneficios de la red social que gozan nuestros colaboradores, como es el caso de los programas “Te quiero protegido” y el “regreso paulatino luego del post natal“, entre muchos otros, que buscan entregar una calidad de vida digna a las personas de la empresa y sus familias. De la misma manera, hemos continuado nuestros programas dirigidos a la pequeña y mediana empresa de nuestro país, siempre contando para ello con una importante participación de voluntariado de nuestros colaboradores, pues en Bci nos enorgullecemos de poder decir que contamos con un espíritu común que permite ejecutar nuestras políticas de responsabilidad social empresarial a lo largo de todos los estamentos de la Corporación.

El año 2007 marcó también el inicio de nuestra alianza con Fundación Las Rosas. Este compromiso busca proyectar la ayuda de la Corporación y muy especialmente, también la de sus colaboradores. Para ello se han establecido iniciativas y programas concretos, de mutuo beneficio, cuyo inicio ha sido altamente exitoso.

Por otra parte, dado que queremos contribuir a mantener un medio ambiente sano, hemos comenzado un programa de cuidado ambiental, que promueve en nuestros colaboradores el uso eficiente de la energía eléctrica, el agua y el papel, en las oficinas Bci.

En Bci queremos seguir siendo una empresa en la que la cultura interna permite y motiva a cada uno de quienes aquí trabajamos, a cumplir con el marco valórico y la misión que nos hemos trazado. Para ello, hemos tratado de crear los incentivos para que cada colaborador pueda hacerse parte de esta aspiración. Podemos decir con satisfacción que quienes contribuyen con su trabajo diario al éxito de esta Corporación tienen claro cuáles son los principios que ella desea preservar y conocen los medios que el Banco provee para ponerlos en práctica.

Afectuosamente,



Luis Enrique Yarur Rey
Presidente

02. Alcance del informe

Este cuarto Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial, que Bci publica anualmente, da cuenta de su desempeño social, ambiental y económico, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2007, de todos sus negocios, salvo cuando se señale expresamente lo contrario.

Para su elaboración se consideraron los indicadores sugeridos por la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) versión G3, publicada en octubre 2006, para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Además, se tomaron por primera vez como referencia los indicadores del Suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros-Desempeño Social (noviembre, 2002).

Asimismo, el informe ha pretendido dar cuenta adecuada en su contenido del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. En los casos en que se informa expresamente y en aquellas instancias donde resulta relevante, se incluye información de años anteriores.

Con el fin de cumplir con los principios referidos a la definición del contenido, según lo indican los principios de relevancia / materialidad y el contexto de sustentabilidad del estándar GRI, los indicadores de desempeño fueron seleccionados a partir de un ejercicio interno a nivel intergerencial en el cual se revisaron y eligieron los aspectos más importantes.

Para la realización del presente Informe, Bci contó con el apoyo de un consultor externo especializado en las pautas GRI, que se encargó de resguardar la calidad, comparación y verificación de la información. A través de este trabajo también fue posible documentar las metas para un próximo período.

Los datos y cálculos técnicos realizados para preparar cada indicador cuantitativo del desempeño económico, social y ambiental, están basados en procedimientos reconocidos por la normativa nacional y corresponden a los estándares aceptados por la comunidad internacional. Este año, en la mayoría de los gráficos y tablas, se consideró información de Banco Nova, a diferencia del año 2006. Cuando esta información está excluida se hace explícito, al igual que la información de Proservice.

1 www.globalreporting.org

Bci cumplió setenta años de existencia consolidando una valiosa trayectoria de progresos e innovaciones para sus clientes

La información financiera y económica de la Corporación Bci se expresa en pesos chilenos, salvo cuando se indique lo contrario, y es abordada más extensamente en la Memoria Anual que distribuye Bci, que desde hace cuatro años se entrega en forma conjunta con este Informe. Esta información es auditada por PricewaterhouseCoopers.

Este año hemos impreso 4.000 ejemplares en español y 500 en inglés de este informe, los que serán enviados a nuestros principales grupos de interés. Además, para garantizar el acceso a la información, tanto éste como los informes de años anteriores pueden ser consultados en el sitio de la compañía (www.bci.cl).

GRI REPORT
SELF DECLARED

03. Metas 2007 y compromisos 2008

Ámbito	Meta 2007	Desempeño	Meta 2008
Gobierno Corporativo	Gestionar las actividades del Banco basadas en el mejoramiento continuo, transparencia e involucramiento en la gestión	Cumplida 100%. Creación de Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo del Directorio. Creación de Comité de Compensaciones del Directorio.	Continuar avanzando en transparencia e involucramiento en la gestión.
Ética Empresarial	Desarrollar campaña dirigida a todos los colaboradores para acercar los contenidos éticos. Realizar estudio sobre valores éticos para establecer en qué medida Bci ha incorporado principios éticos en su gestión.	Cumplida 100%: Campaña de ética "¿Qué hago?". Cumplida 100%: Fundación Generación Empresarial en conjunto con Gemenis Consultores realizaron Estudio de Valores Éticos en la industria.	Realizar campaña interna de mantención de los contenidos éticos.
Calidad de Vida Laboral	Mantener a Bci entre las mejores empresa para trabajar en Chile. Desarrollar e implementar encuesta interna sobre los beneficios de los colaboradores. Reunir, coordinar y articular los programas y beneficios para los colaboradores y sus familias. Ser la empresa con el menor índice de frecuencia de accidentes de la industria bancaria.	Bci ocupó el lugar 21 entre las 35 empresas del ranking Great Place to Work. Cumplida 100%. Cumplida 100%: Implementación del programa de beneficios "Bci Contigo". Cumplida 100%: Bci obtuvo el primer lugar entre los bancos, con el menor índice de frecuencia de accidentes del trabajo.	Estar entre las mejores empresas para trabajar en Chile. Generar y ampliar cobertura de nuevos convenios en regiones. Implementar el 100% del plan de comunicaciones internas para posicionar el programa de beneficios "Bci Contigo". Mantenerse dentro de las tres empresas con menor índice de frecuencia de accidentes laborales. Lograr una tasa de accidentabilidad menor a 1,25%. (n° de accidentes/ promedio del n° colaboradores del año).
Clientes	Avanzar en la transparencia con los clientes. Mejorar los indicadores de calidad de servicio. Innovar en productos y servicios que faciliten la vida a nuestros clientes.	Cumplida 100%: Lanzamiento del manual "Nuestros compromisos con Usted, Bci al Servicio de sus Clientes". Creación y redefinición de mecanismos de monitoreo de nivel de satisfacción de clientes. Un 45% de los clientes encuestados en el período colocaron nota 7 al servicio entregado por Bci Cumplida 100%. Lanzamiento de ocho nuevos productos y servicios que facilitan la vida a nuestros clientes.	Liderar en calidad de servicio en los negocios preferentes. Potenciar la bancarización para dar acceso bancario a microempresarios. Innovar en nuevos productos y servicios que faciliten la vida a nuestros clientes.

Ámbito	Meta 2007	Desempeño	Meta 2008
Proveedores	Elaborar y aprobar la Política de Compras Corporativas y Proveedores. Criterios de evaluación.	Cumplida 100%.	Incorporar criterios de RSE en la evaluación y selección de proveedores.
	Implementar un portal web para proveedores.	Cumplida 100%.	Implementar el programa de Escucha a Proveedores.
	Desarrollar e implementar una Encuesta de Calidad de Servicios a Proveedores.	Cumplida 100%.	Implementar un plan de mejora, de acuerdo con los puntos más débiles levantados en la encuesta de Calidad de Servicios a Proveedores y evaluarlas en un próximo estudio de opinión.
Comunidad	Realizar lanzamiento de alianza con Fundación Las Rosas.	Cumplida 100%.	Consolidar la alianza con Fundación Las Rosas.
	Implementar un programa de visitas guiadas a la Colección de Arte de Artistas Chilenos.	Cumplida 100%.	Implementar programa de voluntariado corporativo.
	Definir un proyecto de aporte para el cuidado y conservación del medio ambiente en el país.	Cumplida 100%: Se definió un proyecto de conservación y educación ambiental en el Parque Nacional Pan de Azúcar.	Implementar el proyecto de conservación y mejora en el Parque Nacional Pan de Azúcar.
Medio Ambiente	Reducir en 10% el consumo de agua, energía y papel en cada una de las oficinas de Bci.	Se logró disminuir en 13% el consumo de papel. En relación al consumo de energía y agua no se logró la meta de reducción de 10% en el consumo en todas las oficinas, sin embargo, las sucursales de la Región de Antofagasta superaron la meta y lograron una reducción de 18%.	Mantener el programa "Despierta" para continuar reducción del consumo de agua, luz y papel y el reciclaje de papel en las oficinas del país.
	Aumentar 10% los kilos de reciclaje de papel en la Región Metropolitana.	Cumplida 100%.	Elaborar e implementar una política de reciclaje electrónico.
	Realizar una campaña interna que sensibilice sobre el cuidado del medio ambiente.	Cumplida 100%: Implementación de la campaña de cuidado medio ambiental "Despierta, el medio ambiente está en tus manos".	Extender la campaña de cuidado medioambiental "Despierta el medio ambiente está en tus manos" a los clientes de Bci.
	Implementar un programa de reciclaje de plásticos y residuos de aceite comestible en los proveedores de casino en la Región Metropolitana.	Cumplida 100%: Se implementó el programa de reciclaje de plásticos y residuos de aceite en los cuatro casinos de la Región Metropolitana.	Iniciar estudio de factibilidad para adherir a los Principios de Ecuador[2].

[2] Los Principios de Ecuador son una serie de directrices elaboradas y asumidas de manera voluntaria por los bancos para la gestión de temas sociales y ambientales en relación con el financiamiento de proyectos de desarrollo. (http://www.bancomundial.org/temas/resenas/principios_ecuador.htm)

04. Perfil

Nuestra empresa

El Banco de Crédito e Inversiones abrió sus puertas al público el 10 de junio de 1937, luego de ser autorizado por Decreto Supremo de Hacienda N° 1683, de 7 de mayo de 1937. Constituido como una sociedad anónima de giro bancario, desde su inicio su objetivo principal fue atender el sector productivo del país, enfocado principalmente a la pequeña empresa y el trabajo familiar. Luego de 70 años, su capacidad de gestión e innovación lo han mantenido como una de las entidades financieras más importantes del país, convirtiéndose en la tercera empresa de la industria bancaria privada de Chile, con activos consolidados por $10.679.305 millones, al 31 de diciembre de 2007.

Actualmente en la Corporación Bci se desempeñan 9.541 colaboradores, de los cuales 6.251 trabajan en el Banco y 3.290 en sus empresas filiales. En 2007, Bci atendió alrededor de 1.200.000 clientes y respondió ante los intereses de 2.300 accionistas en promedio.

La compañía cuenta con una red de 273 oficinas de servicios bancarios en el país. En Chile, tiene presencia desde Arica en el norte, a Villa Las Estrellas, en la Antártica. En el exterior opera una sucursal en Miami, oficinas de representación en Ciudad de México, Lima, Sao Paulo y Hong Kong y un agente de negocios en Madrid, en alianza estratégica con el Banco Popular Español.

Unidades de negocio específicas:

- Banca Corporativa, Empresas e Inmobiliaria
- Banca Personas
- Banca Empresarios
- Banca Masiva
- Finanzas e Internacional
- Banca Internet
- Bci Inversiones
- Leasing

Sociedades filiales:

- Bci Asesoría Financiera S.A.
- Bci Corredor de Bolsa S.A.
- Bci Corredores de Seguros S.A.
- Bci Administradora de Fondos Mutuos S.A.
- Bci Factoring S.A.
- Bci Securitizadora S.A.
- Compañía de Normalización de Créditos, Normaliza S.A.
- Análisis y Servicios S.A.
- Bci Administradora General de Fondos S.A.

Bci ofrece a sus clientes una amplia oferta de servicios de crédito, ahorro e inversión, poniendo a su disposición toda clase de productos financieros, orientados a personas naturales, empresarios, pequeña y mediana empresa y grandes corporaciones e instituciones.

Los clientes del Banco pueden acceder a los productos tanto a través de la línea comercial y la red de sucursales, como mediante el sitio web (www.bci.cl), la plataforma telefónica y otros canales remotos.

Membresías y acuerdos voluntarios

Bci forma parte de las siguientes entidades:

- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)
- Asociación de Exportadores de Manufactura y Servicios (Asexma)
- Asociación de Exportadores de Chile (Asoex)
- Cámara de Comercio de Santiago
- Cámara Chilena de la Construcción
- Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (Amcham)
- Cámara Oficial Española de Comercio de Chile
- Cámara Chileno Alemana de Comercio
- Cámara de Comercio Chileno Argentina
- Cámara de Comercio Chileno Brasileña de Santiago
- Cámara de Comercio Chileno China
- Cámara de Comercio Chileno Francesa
- Cámara de Comercio Chileno Mexicana
- Cámara de Comercio Chileno Peruana
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare)
- Confederación Internacional de Bancos Populares
- Acción RSE
- Fundación ProHumana
- Fundación Generación Empresarial
- Pacto Global en Chile (Naciones Unidas)

LA COMPAÑÍA CUENTA CON UNA RED DE 273 OFICINAS DE SERVICIOS BANCARIOS EN EL PAÍS

Premios y reconocimientos

Durante 2007, Bci recibió premios y distinciones no sólo por su gestión, sino por la trayectoria y el compromiso demostrado con sus trabajadores, la comunidad y el medio ambiente.

Premio empresa del año, Chile US Chamber of Commerce (Miami).

Este premio identifica y reconoce a aquellas organizaciones que sobresalen por su liderazgo en la industria, así como también por su visión y responsabilidad social ante la comunidad empresarial chilena residente en Miami, Estados Unidos.

Ranking bancos más sustentables y mejor gobernados de América Latina, Management & Excellence (M&E) y Revista Latin Finance.

Bci obtuvo el tercer lugar del ranking.

Ranking empresas más admiradas, Diario Financiero y PricewaterhouseCoopers.

En sexto lugar se ubicó Bci, manteniéndose entre los diez primeros lugares durante los nueve años en los cuales se ha realizado esta medición.

Ranking mejores empresas para trabajar en Chile, Great Place to Work Institute y Revista Capital.

Bci figuró en el lugar 21 del ranking entre las 35 mejores empresas para trabajar en Chile.

Ranking de las empresas más responsables socialmente, Fundación ProHumana y Revista Capital.

Bci alcanzó el octavo lugar del ranking de las empresas que destacan por su desempeño en este ámbito.

Concurso de memorias institucionales, Editorial Gestión y PricewaterhouseCoopers.

Por tercer año consecutivo, la Memoria Anual, junto a su Informe de Gobierno Corporativo y RSE, obtuvo el primer lugar en este concurso.

Premio a los mejores bancos de América Latina, Revista América Economía.

Bci ocupa el lugar 14 entre los mejores bancos de Latinoamérica.

Ranking nacional de satisfacción de consumidores, ProCalidad, Universidad Adolfo Ibáñez, Adimark, Praxis y Revista Capital.

Bci figuró en el Cuadro de Honor en la categoría “Empresas de Membresía”.

Premio nacional de eficiencia energética, Confederación de la Producción y del Comercio (CPC), Ministerio de Economía y Diario Financiero.

Bci recibió el premio en la categoría Gran Empresa por la implementación de planes de eficiencia energética en su gestión y campañas de difusión.

Premio anual de seguridad del Consejo Nacional de Seguridad.

Bci ocupó el primer lugar en el rubro empresas de la banca. Durante 12 años, Bci ha recibido esta distinción.

Premio Patrimonio en Categoría Empresa, Corporación Patrimonio Cultural de Chile.

Bci recibió esta distinción por su permanente apoyo a los proyectos de valor cultural con trascendencia patrimonial.

Premio Garrigues-Affinitas de Buen Gobierno Corporativo en Latinoamérica, entregado en el IX Foro Latibex en España.

Bci estuvo entre los finalistas de la II edición de los Premios Garrigues-Affinitas de Buen Gobierno Corporativo en Latinoamérica.

Ranking Global Pulse, Reputation Institute y Pontificia Universidad Católica de Chile

Se ubicó en el lugar 28 de un total de 100 compañías, alcanzando posiciones de reconocimiento dentro de las empresas nacionales en cuatro de las siete dimensiones, al lograr el primer lugar en innovación y ambiente de trabajo.

Ranking Empresas con Mejor Reputación Corporativa, Hill & Knowlton Captiva, La Tercera y Collect.

Bci se ubicó en el lugar 21 de un total de 25 empresas evaluadas.

Big! de Plata en categoría Servicios Financieros, CONEP Marketing S.A. y las asociaciones de Marketing Directo y Nacional de Avisadores.

Bci obtuvo el premio Big! como reconocimiento a las mejores campañas de marketing directo y relacional.

Diálogo y compromisos con nuestros grupos de interés

La estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de Bci, así como su Misión, tienen como pilares fundamentales los principales grupos de interés con que se relaciona: accionistas, colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y la sociedad.

El Banco privilegia la generación de confianza y la transparencia en todas sus relaciones y para ello ha desarrollado e implementado diferentes instancias de comunicación, consulta, diálogo y participación.

A continuación se presenta un cuadro que identifica a los principales grupos de interés, los diferentes mecanismos de diálogo, las expectativas e intereses que fueron detectados en dichas instancias, así como ejemplos de la forma en que Bci responde a ellas.

Grupo de interés	Mecanismo de diálogo/involucramiento	Intereses y expectativas	Respuesta
Accionistas (Mayoritarios y Minoritarios)	Sitio web (www.bci.cl), Bci entrega a sus accionistas y al público, información sobre la gestión financiera liquidez y riesgo de mercado. Oficina de Atención al Inversionista, dirigida por la Gerencia de Planificación y Control de Gestión. Conferencias telefónicas con analistas e inversionistas. Reuniones personalizadas con accionistas institucionales y los principales inversionistas del mercado. Correo electrónico: investor_relations_bci@bci.cl, donde se reciben preguntas de analistas e inversionistas.	Crear valor sostenible. Informar de manera oportuna, transparente y confiable.	Publicación y difusión de la Memoria Anual. Publicación y difusión del Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial.
Colaboradores	Programas para mejorar el clima organizacional y la calidad de vida laboral, como Programa Escucha a Colaboradores y Programa Bci Te Escucha. Encuestas y diálogo para conocer percepciones, como reuniones cara a cara, la Encuesta Calidad de Servicio (Interno), las encuesta de Beneficios, y de Clima Laboral. Además, se realizan reuniones con los sindicatos. Desarrollo de medios internos para informar sobre la marcha del Banco como: e-mail corporativo, Intranet, revista interna, canal corporativo y diario mural. Estudios para establecer la realidad interna de la compañía como el Ranking de ProHumana y del Great Place to Work.	Trabajar en una empresa con clima laboral agradable y de respeto. Equilibrar el trabajo con la vida familiar. Conocer la estrategia de la compañía.	Obtención del octavo lugar en Ranking Empresas Socialmente Responsables (ProHumana). Estar dentro de las 25 mejores empresas para trabajar en Chile. Mantención del menor índice de frecuencia de accidentes del trabajo, de la industria bancaria.

El Banco privilegia la generación de confianza y la transparencia en todas sus relaciones y para ello ha desarrollado e implementado diferentes instancias de comunicación, consulta, diálogo y participación.

Grupo de interés	Mecanismo de diálogo/involucramiento	Intereses y expectativas	Respuesta
Clientes	Utilización de diversas herramientas para conocer la percepción de los clientes respecto del servicio de Bci: Programa Escucha a Clientes, Sistema de Atención de Reclamos (SAR) y Encuesta de Satisfacción de Clientes.	Mejorar la calidad de servicio. Dar garantía de transparencia, seguridad y confianza.	Creación y redefinición de mecanismos de monitoreo del nivel de satisfacción en clientes. Lanzamiento del manual “Nuestros compromisos con Usted, Bci al Servicio de sus Clientes”.
Proveedores	Desarrollo de mecanismos para conocer la percepción de los proveedores: Encuesta a Proveedores, Portal Web para Proveedores y Uso de canal de sugerencias y reclamos.	Disminuir tiempo para pago. Entregar Información sobre el proceso de licitación. Mantener canales de comunicación fluidos. Generar negocios transparentes y de largo plazo.	Creación de la Gerencia de Compras Corporativas y Proveedores. Agilización del proceso de pagos a proveedores. Creación del sitio en página para proveedores que incluye un canal de consulta en línea. Formalización y estandarización de criterios de evaluación de proveedores.
Comunidad	Medición respecto de las actividades que realiza el Banco y la forma en que es percibida a través del Estudio de Reputación Corporativa (evaluación sobre gestión RSE) y el Estudio Empresas más Admiradas.	Apoyar el desarrollo social.	Desarrollo de Alianza con la Fundación Las Rosas. Mantención de la Corporación de Crédito al Menor y Orquesta Nocedal, que beneficia a niños en riesgo social. Apoyo al desarrollo de PyME (Programas Nace y Renace).

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Más allá de la manera en que el banco dirige sus negocios, Bci tiene la necesidad ética de impactar positivamente a la comunidad con beneficios concretos que gratifican los valores con que la empresa y sus accionistas se desarrollan.

bien común...

Más de 70 años preocupados por las personas

05.

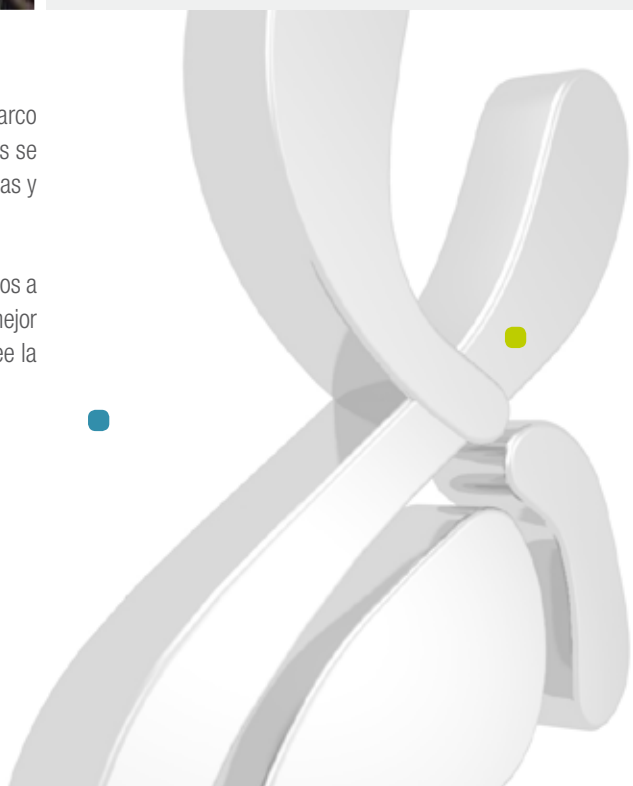
Responsabilidad Social Empresarial en Bci

LAS PERSONAS SON EL CENTRO DE LA ACTIVIDAD DEL BANCO

Principios

En el transcurso de su historia, Bci ha tenido como foco de sus actividades el Marco Valórico que sus accionistas han establecido en su Misión. Por ello sus esfuerzos se han centrado en maximizar el valor que el Banco genera tanto para sus accionistas y clientes, como para sus colaboradores y la sociedad.

Estos son los principios que motivan a que Bci no sólo busque adecuar sus negocios a la legalidad vigente, sino que además realice constantes esfuerzos para satisfacer mejor a todos quienes perciben los efectos de sus acciones. Al respecto, el Banco posee la convicción de que existe un imperativo ético que es necesario cumplir.



Marco Valórico

Las políticas y acciones que desarrolla Bci tienen en cuenta que la persona es el objetivo final y el centro de toda actividad humana. De este modo, la Corporación Bci, además de procurar mantener una rentabilidad sobre el capital y los activos superiores al promedio del sistema financiero a través de la eficiencia operacional, servicios de excelencia y una fuerte innovación tecnológica, tiene como principal finalidad promover el bienestar económico, profesional, moral y espiritual de todas las personas a quienes afecte su actividad, especialmente a sus accionistas, clientes y colaboradores.

Para la consideración de este Marco Valórico, Bci tiene presente el reconocimiento universal de que el Bien Común debe primar por sobre el Bien Individual de sus integrantes.

Las Personas

Todos los miembros de Bci han de tener siempre presente el derecho de toda persona a preservar su dignidad, lo cual se traduce en el reconocimiento de:

- Su libertad y su expresión en la legítima autonomía en el campo laboral, de modo que todos tengan la oportunidad de desarrollar su iniciativa dentro del ámbito que le es propio.
- Su trabajo facilite la realización personal, como también de quienes se hallan bajo su influencia.
- Su derecho a no ser presionado para realizar lo que su conciencia le indique como ilícito.
- El deber de obrar conforme a las exigencias del orden moral natural, en el cual se fundamenta todo marco valórico.
- Su trabajo se haga en forma honesta, absteniéndose de realizar acciones reñidas con las normas éticas o con las leyes en beneficio de Bci, de sí mismos o de los clientes.
- Su derecho a ser tratado siempre con respeto, lo cual implica el deber correlativo de cuidar la fama y buen nombre de los demás.
- El apoyo a la estabilidad y la constitución de las familias de sus colaboradores y su dedicación a ellas.

La Corporación

Quienes trabajan en Bci han de reconocer en ello un compromiso con la organización, lo cual les obliga a:

- Cooperar en forma decidida al logro de las metas y objetivos de Bci, prestando con iniciativa la colaboración debida a los clientes, sus subordinados, jefes y compañeros de trabajo.
- Trabajar con intensidad, constancia y dedicación, conjugando su capacidad e iniciativa con la responsabilidad personal.
- Contribuir eficazmente a la existencia de un clima de confianza, respeto y armonía que facilite el trabajo en equipo.
- Asumir como propias las indicaciones de las autoridades en el ejercicio legítimo de sus atribuciones.
- Extremar la prudencia en cuestiones de ética económica y de negocios, haciéndose asesorar, si es preciso, para actuar siempre de modo ejemplar.
- Entregar información a quien corresponda con la mayor prontitud y exactitud posible de modo que todos puedan tomar sus decisiones con la debida información, cautelando la reserva de la información debida a los clientes, conforme al marco legal en que se desenvuelve la Corporación. Este deber es especialmente relevante en quienes ejercen supervisión.
- Mantener excelentes relaciones personales y comerciales con los clientes de Bci, prestando el mejor servicio con honestidad y transparencia, cuidando siempre los legítimos intereses de la Corporación.
- Ser ejemplares tanto en las actividades comerciales como en las sociales y privadas, pues el prestigio de la Corporación está en quienes trabajan en ella.

Estrategia

La estrategia de RSE de Bci se fundamenta en su Marco Valórico, que orienta la definición de las diferentes políticas, acciones y objetivos relacionados con las personas, los clientes y proveedores, los accionistas y la sociedad. Además, consagra a las personas como el objeto final y centro de todas las actividades. En concordancia con este marco de acción, la RSE para Bci se basa en dos ideas principales:

> La empresa debe velar porque todas sus actuaciones y los efectos de ellas se encaminen a la consecución del progreso, no sólo de sus propios accionistas, sino también de la comunidad.

> La RSE debe integrarse a la gestión de la empresa de una manera imperativa, pues el bienestar de la comunidad en la que realiza su giro influye en ella de manera significativa.

El compromiso de Bci con esta estrategia de RSE se evidencia en la incorporación de sus metas e indicadores en su Balanced Scorecard (BSC)[3] 2007/2009.

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos de Responsabilidad Social Empresarial planteados en el BSC, se constituyó un equipo de trabajo intergerencial denominado Equipo de Mejora Continua de RSE.

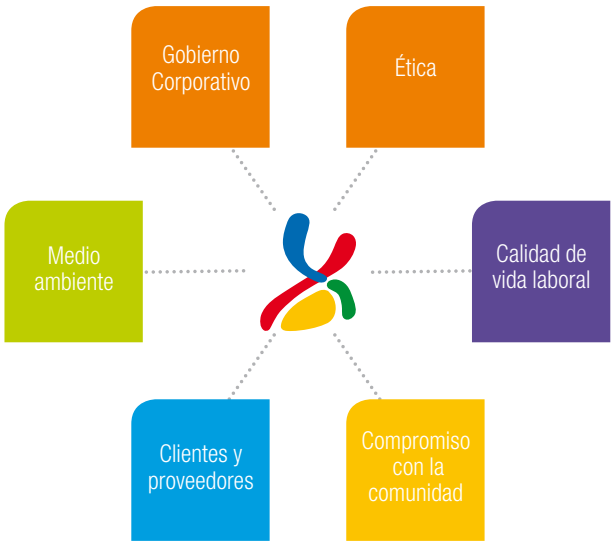
Proceso de Responsabilidad Social Empresarial

[3] Balanced Scorecard (BSC): Modelo de gestión que ayuda a Bci a traducir la estrategia en objetivos tácticos y que es utilizado desde 1992. Es un programa para la gestión del cambio y no simplemente un programa de medición de lo realizado.

Los esfuerzos de Bci, tanto en su marco valórico como en su estrategia de RSE, se centran en la maximización del valor que el Banco genera tanto para sus accionistas y clientes, como para sus colaboradores y la sociedad.

Ámbitos de acción

Bci ha definido seis ámbitos de acción para desarrollar su modelo de gestión, cada uno de los cuales se encuentra íntimamente vinculado con sus principales grupos de interés:



El detalle del desempeño de Bci en cada uno de los ámbitos de acción en que se estructura su gestión de RSE, se presenta en los siguientes capítulos.

Gobierno corporativo y ética

El Banco se preocupa cada día de mejorar las políticas internas del Gobierno Corporativo, innovar en la creación de nuevas campañas y comités para transmitir el espíritu Bci a sus colaboradores.

nuevas innovaciones...

Acercar y reforzar el Código de Ética

06. Gobierno corporativo y ética

Directorio

El Directorio de la compañía está formado por nueve Directores que fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2007, de acuerdo con lo que establece la ley y los estatutos sociales. Ellos desempeñarán sus cargos por tres años, sin restricciones de reelección. El Directorio eligió, entre sus integrantes, a Luis Enrique Yarur Rey como Presidente y a Jorge Cauas Lama como Vicepresidente.

La misión del Directorio es lograr "la maximización del valor de la empresa en el largo plazo, velando por los intereses de los accionistas, clientes, proveedores, colaboradores de la empresa y sus familias y la sociedad, asegurando la viabilidad futura y la competitividad de la compañía, con respeto de la legalidad vigente y de los deberes éticos contenidos en el Código de Ética Bci".

Las actuaciones del Directorio se rigen por los siguientes principios y documentos:

El Código de Ética Bci, que contiene los principios que inspiran la forma de conducción de los negocios de parte de los miembros de la empresa, abarcando aspectos del comportamiento comercial y la relación con accionistas, clientes, proveedores, colaboradores, sus familias y el público en general. También se refiere a los eventuales conflictos de interés entre las conductas personales de quienes trabajan en la organización y su posición en Bci.

Velar porque todos sus actos se realicen de la forma más transparente posible, para que no quede duda de que éstos se han efectuado con apego irrestricto a su Misión. Igualmente, el Directorio debe procurar que este principio rija en todos los actos de la administración del Banco.

Los miembros del Directorio deben desempeñar su labor disponiendo de una información completa, de buena fe, con la diligencia y cuidado debidos y velar siempre por los mejores intereses de la empresa y de todos sus accionistas. Para asegurar el cumplimiento de estos fines, Bci estableció los procesos que permiten un completo y transparente flujo de información desde y hacia el Directorio.

Cuando las decisiones del Directorio pudiesen afectar a los distintos grupos de accionistas de forma dispar, éste debe tomar sus decisiones velando por asegurar un trato justo para cada uno de ellos. Con este fin, debe asegurarse la libertad de opinión de todos los miembros del Directorio y debe incentivarse la crítica constructiva en relación con la manera en que se desenvuelve la Administración del Banco.

La misión del Directorio es maximizar el valor de la empresa en el largo plazo, velando por los intereses de los accionistas, clientes, proveedores, colaboradores, sus familias y la sociedad, a través del respeto de la legalidad vigente y de los deberes éticos contenidos en el Código de Ética Bci.

Composición del Directorio

Nombre	Cargo	Desde
Luis Enrique Yarur Rey	Presidente	21 octubre de 1991
Jorge Cauas Lama	Vicepresidente	19 marzo de 1992
Andrés Bianchi Larre	Director	24 abril de 2007
Juan Manuel Casanueva Préndez	Director	24 abril de 2007*
Pedro Corona Bozzo	Director	24 marzo de 1998**
Sergio De Amesti Heusser	Director	24 marzo de 1977
Alberto López-Hermida Hermida	Director	17 abril de 2001
Dionisio Romero Seminario	Director	27 febrero de 1996
Daniel Yarur Elsaca	Director	17 abril de 2001

* Juan Manuel Casanueva Préndez se desempeñó anteriormente como Director de Bci durante el período 1995-2001.
** Pedro Corona Bozzo se desempeñó anteriormente como Director de Bci durante los períodos 1978-1980 y 1989-1996.

Perfil

Con la finalidad que los Directores realicen un aporte concreto al gobierno del Banco, éstos se eligen en virtud de sus atributos intelectuales, profesionales y valóricos. Además, son personas que se han destacado en sus respectivos ámbitos de acción.

Así, los Directores tienen formaciones y tendencias que no siempre son coincidentes, de tal forma que la calidad de las decisiones adoptadas esté garantizada por la variedad de posiciones. Entre los miembros del Directorio hay representantes de diferentes ramas de la actividad económica, un ex Ministro de Estado, un ex Presidente del Banco Central de Chile y un ex Superintendente de Valores y Seguros, habiendo ejercido estos últimos sus cargos durante administraciones de distinta tendencia política.

Si bien no existen requisitos formales para integrar este órgano, más allá de lo establecido por la ley, el Directorio ha estado tradicionalmente compuesto por profesionales y empresarios no relacionados ni con el pacto controlador ni con la familia Yarur, con la sola excepción de su Presidente.

Al cierre del ejercicio 2007, la participación directa de los miembros del Directorio en la propiedad de la empresa ascendía a 1,4 % del capital social.

Luis Enrique Yarur Rey
Presidente

Master en Economía y Dirección de Empresas del Instituto de Educación Superior de Empresas (IESE), España y Abogado de la Universidad de Navarra, España. Actualmente es Presidente de Empresas Juan Yarur S.A.C.; Vicepresidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras A.G.; Director de la Bolsa de Comercio de Santiago; Miembro del International Advisory Board de IESE, España; Miembro del Consejo Asesor Empresarial del Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de los Andes (ESE); Director Bci Seguros de Vida S.A. y de Bci Seguros Generales S.A.; Presidente Empresas Jordan S.A.; Presidente Salcobrand S.A.; Vicepresidente Empresas Lourdes S.A. y Director del Banco de Crédito del Perú, entre otros directorios. Con anterioridad a su actual cargo, se desempeñó durante 11 años como Gerente General de Bci.

Jorge Cauas Lama
Vicepresidente

Master of Arts en Economía, Columbia University, Estados Unidos e Ingeniero Civil de la Universidad de Chile. Es Miembro de Número de la Academia de Ciencias Sociales, Políticas y Morales del Instituto de Chile. Es Vicepresidente de Empresas Juan Yarur S.A.C.; Presidente Bci Seguros Vida; Presidente Bci Seguros Generales y Miembro del Consejo del Centro de Estudios Públicos y Miembro del Consejo Asesor Empresarial del Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de los Andes (ESE). Ha sido Profesor Titular de la Universidad de Chile y de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Vicepresidente del Banco Central de Chile, Director del Centro de Estudios para el Desarrollo del Banco Mundial, Ministro de Hacienda y Embajador de Chile en Estados Unidos.

Andrés Bianchi Larre
Director

Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile y Master of Arts en Economía de la Universidad de Yale. Actualmente es Presidente del Comité Financiero Asesor del Ministerio de Hacienda y es Director de Empresas Copec S.A., la Cámara Chileno Norteamericana de Comercio y la Comisión Fulbright. Ha sido Embajador de Chile en Estados Unidos; Presidente del Banco Central de Chile, del Dresdner Banque Nationale de Paris y del Banco Credit Lyonnais Chile; y Secretario Ejecutivo Adjunto de la Comisión Económica para América Latina. Ha sido Profesor de Economía de la Universidad de Chile y Católica, Profesor Visitante de la Universidad de Boston e Investigador Visitante de la Universidad de Princeton.

Juan Manuel Casanueva Préndez
Director

Ingeniero Civil de la Universidad de Chile. Es Presidente del Grupo Gtd. Actualmente es Director de la Fundación Rodelillo y de la Corporación del Patrimonio Cultural. Asimismo, es miembro del Consejo Asesor del Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de los Andes (ESE) y del Consejo Empresarial del Centro de Emprendimiento de la Universidad del Desarrollo.

Pedro Corona Bozzo
Director

Contador Auditor, Licenciado en Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de Chile. Es Presidente de la Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum y de la Cámara Nacional de Comercio y Director del Depósito Central de Valores. Ha ejercido cargos como Presidente de la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones; Presidente de la Asociación de AFP de Chile; Presidente de Fábrica de Cementos el Melón S.A. y Vicepresidente de Administración y Finanzas de Codelco Chile.

Sergio de Amesti Heusser
Director

Abogado de la Universidad de Chile. Director Empresas Juan Yarur S.A.C., Director de la Fundación Andes y Miembro del Colegio de Abogados de Chile. Es socio fundador del Estudio Jurídico De Amesti, Bezanilla, Torres y Cía. Ltda. y ha sido director de diversas empresas.

Alberto López-Hermida Hermida
Director

Alberto López-Hermida Hermida, Contador Público Nacional de la Universidad de Buenos Aires y Contador Auditor de la Universidad de Chile. Fue socio de la firma PricewaterhouseCoopers en la que ocupó diversos cargos de dirección en Argentina, Inglaterra y Chile, llegando a ser socio principal de la firma. Actualmente es Director General del Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de los Andes (ESE).

Dionisio Romero Seminario
Director

Master en Administración de Empresas de la Universidad de Stanford, Business Administration (BA) en Ciencias Económicas de Pomona College, California, ambas en Estados Unidos. Actualmente es Presidente de la Corporación Credicorp del Perú; Presidente del Banco de Crédito del Perú, de la Asociación de Bancos de ese país y Presidente del Banco de Crédito de Bolivia.

Daniel Yarur Elsaca
Director

Daniel Yarur Elsaca, graduado en Advanced Management Program en Harvard Business School, Estados Unidos, Master of Science in Finance, London School of Economics, Reino Unido e Ingeniero en Información y Control de Gestión y Contador Auditor de la Universidad de Chile. Es Director de Invertec Pesquera Mar de Chiloé S.A., de la Sociedad Química y Minera S.A. y de Antofagasta Minerals plc. Ha sido Presidente del Council of Securities Regulators of the Americas (Corsa); Superintendente de Valores y Seguros y Profesor de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Chile.

Lionel Olavarría Leyton
Gerente General

Master en Economía y Dirección de Empresas del Instituto de Educación Superior de Empresas (IESE) - España, e Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile. Actualmente es Director de Bci Seguros Generales, Bci Seguros de Vida, Bci Corredor de Bolsa, Empresas Juan Yarur S.A.C. y Salcobrand S.A. y Presidente de Bci Factoring. Anteriormente se desempeñó como ingeniero consultor en Chile y España, ocupando los cargos de Controller de Chemical Bank, España, y de Gerente Comercial de Banco Santiago. Fue Presidente fundador de Redbanc S.A., Presidente de Transbank S.A. y Edibank S.A., Presidente de Servipag S.A., Director del Parque del Sendero S.A., Presidente de Artikos Chile S.A, del Banco Conosur y Director de la Financiera Solución (Perú). Posee una experiencia de 32 años en la banca y una antigüedad de 26 años en Bci, desempeñándose como Gerente General de la Institución desde 1993.

Funcionamiento

El Directorio se reúne en sesiones mensuales para analizar y resolver sobre las principales materias que son de la competencia de las diversas actividades del Banco y en forma extraordinaria, si la gestión de los negocios requiere. De acuerdo con lo establecido en la ley, las reuniones del Directorio se constituyen por mayoría absoluta de sus integrantes y los acuerdos se adoptan por la mayoría absoluta de los Directores asistentes a la sesión, no existiendo materias sobre las cuales deba obtenerse un quórum mayor para su aprobación.

El Gerente General hace de secretario del Directorio, tanto en las sesiones ordinarias como en las extraordinarias, asistido por el Fiscal del Banco.

Bci ha formulado políticas internas para asegurar que cada uno de los Directores cuente de manera oportuna con toda la información requerida para una correcta toma de decisiones. Para ello, todos los informes y presentaciones que sirven de base a las materias de discusión de cada una de las sesiones, que no tengan una naturaleza estrictamente confidencial, son entregados a cada Director con anticipación.

Entre los informes examinados, el Directorio mensualmente recibe una exposición sobre la gestión de la Administración de Bci y los resultados del ejercicio en curso. Además, anualmente analiza y se pronuncia sobre los resultados del proceso de evaluación de gestión que cumplen todas las dependencias en funcionamiento, tanto del propio Banco como sus sociedades filiales, de acuerdo con un procedimiento que considera una composición desagregada de actividades de las distintas áreas de riesgo.

Tal como se hace todos los años, y con el fin de tratar materias específicas que requieren un razonamiento y profundización propios de un buen gobierno corporativo, el Directorio realizó el 18 de diciembre de 2007 una sesión ordinaria durante un día completo, con el propósito de revisar temas como la determinación de la estrategia y planificación global de Bci y del presupuesto para el año siguiente; la definición de los planes prioritarios para el año entrante; la revisión de los resultados del año 2007; y el grado de cumplimiento de los planes de acción acordados.

Asistencia a reuniones del Directorio

Directores	2006	2007
Luis Enrique Yarur Rey (Presidente)	12	12
Jorge Cauas Lama (Vicepresidente)	12	11
Andrés Bianchi Larre*	-	9
Juan Manuel Casanueva Préndez*	-	8
Pedro Corona Bozzo	11	11
Sergio De Amesti Heusser	12	10
Alberto López-Hermida Hermida	12	9
Dionisio Romero Seminario	9	10
Daniel Yarur Elsaca	10	9

* Andrés Bianchi Larre y Juan Manuel Casanueva Préndez asumieron sus cargos el 24 de abril de 2007.

Funciones

Sin perjuicio de las facultades de representación judicial y extrajudicial para el cumplimiento del objeto social que la ley entrega al Directorio, éste realiza específicamente, entre otras, las siguientes funciones claves y distintivas:

- La definición de la Misión del Banco.
- La aprobación, revisión y supervisión de la estrategia corporativa, los planes principales de acción, los presupuestos anuales y la supervisión de los principales gastos, inversiones, adquisiciones y enajenaciones de activos.
- La revisión y aprobación de los estados financieros, mensuales y anuales.
- La evaluación y supervisión de las políticas de diversificación de cartera y de riesgo crediticio, operacional y tecnológico, y el desempeño de las sociedades filiales.
- La supervisión y el arbitraje de los posibles conflictos de interés entre la dirección, los miembros del Directorio y los accionistas, incluidos el uso fraudulento de activos corporativos y el abuso en transacciones entre partes interesadas.
- El examen del cumplimiento de la obligación de integridad de los sistemas de contabilidad y de los estados financieros de la sociedad, incluida la realización de una auditoría independiente y la implantación de los debidos sistemas de control.
- La supervisión del cumplimiento de las políticas de transparencia y gobierno corporativo establecidas por el Banco.
- La supervisión del proceso de comunicación y la política de información.
- El examen y respuesta de las presentaciones dirigidas a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras por los clientes y el público.

Poderes especiales conferidos por el Directorio a su Presidente

El Presidente del Directorio posee poderes especiales para actuar con la necesaria flexibilidad que requiere el ejercicio ejecutivo y ágil de su cargo. Sin perjuicio de las facultades que por ley o estatutos son propias del Presidente, este poder incluye las siguientes atribuciones:

- Supervisar los procesos de planificación y presupuesto anual y conocer y supervisar las operaciones y negocios sociales.
- Aprobar la organización general del Banco.
- Designar y remover, cuando lo estime conveniente, a uno o más Gerentes, Subgerentes y otros Ejecutivos, con excepción del Gerente General, el cual sólo podrá ser nombrado o removido por el Directorio. Esta facultad se extiende a la fijación de sus remuneraciones.
- Determinar las facultades de los distintos Comités y ejecutivos para otorgar créditos o para asumir posiciones en instrumentos financieros del país o del exterior, en lo que se refiere a montos, características, condiciones y demás modalidades, adoptar descalce de posiciones, aceptar pérdidas máximas y efectuar operaciones de intermediación.
- Delegar parcialmente las facultades que se le han otorgado, en uno o más gerentes.

En caso de ausencia del Presidente, estas atribuciones serán ejercidas por el Vicepresidente.

Comités

El Directorio busca adecuar sus funciones para limitar su accionar a la determinación y supervisión de las políticas corporativas, sin interferir en la gestión de las mismas, de manera tal que la Administración y el Directorio cumplan sus objetivos de la mejor forma posible. Es por ello que el Directorio ha delegado algunas de las atribuciones que le son propias, tanto en comités especialmente establecidos para el efecto.

• Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo se reúne dos veces por semana con amplias facultades delegadas por el Directorio para resolver sobre diferentes materias, principalmente de orden crediticio y de negocios.

Este comité está compuesto por cinco miembros titulares, que son Luis Enrique Yarur Rey (Presidente) y Jorge Cauas Lama (Vicepresidente). Además, Pedro Corona Bozzo, Sergio De Amesti Heusser y Alberto López-Hermida Hermida actúan como miembros titulares y Andrés Bianchi Larre, Juan Manuel Casanueva Préndez, Dionisio Romero Seminario y Daniel Yarur Elsaca, como miembros suplentes.

El Comité Ejecutivo tiene, entre otras, las siguientes facultades:

- Resolver sobre todas las operaciones crediticias y financieras del Banco que se sometan a su consideración y resolución.
- Aprobar las políticas generales y los manuales de riesgo financiero, crediticio y operacional.
- Fijar tasas de interés y descuento para las operaciones del Banco, así como fijar los límites de posición de colocaciones e inversiones financieras en el país y en el exterior y las pérdidas máximas permitidas.
- Conocer el informe de los diferentes sectores económicos del país, analizar su evolución yevaluación, fijando los límites de exposición crediticia y financiera aplicables a cada uno de ellos.
- Determinar los recursos que se destinarán periódicamente a provisiones y castigos, sin perjuicio de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable al respecto.
- Resolver la compra, venta y la constitución de gravámenes sobre toda clase de bienes muebles e inmuebles, valores y derechos de cualquier tipo, sin perjuicio de las limitaciones y prohibiciones establecidas en la Ley General de Bancos.
- Establecer sucursales, agencias y otras oficinas en el país y en el exterior, así como poner término a sus operaciones.
- Otorgar los poderes generales y especiales que sean necesarios para el debido funcionamiento de la empresa.
- Aprobar donaciones específicas, dentro de la legislación aplicable.

Asistencia de los Directores a las sesiones de Comité Ejecutivo

Directores	2006	2007
Luis Enrique Yarur Rey (Presidente)	55	49
Jorge Cauas Lama (Vicepresidente)	80	79
Andrés Bianchi Larre*	-	50
Juan Manuel Casanueva Préndez*	-	43
Pedro Corona Bozzo	74	69
Sergio De Amesti Heusser	72	70
Alberto López-Hermida Hermida	69	53

* Andrés Bianchi Larre y Juan Manuel Casanueva Préndez asumieron sus cargos el 24 de abril de 2007.

• Comité de Directores

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, el Directorio ha designado a tres Directores para que integren este Comité: Alberto López-Hermida Hermida (Presidente), Andrés Bianchi Larre y Jorge Cauas Lama, quienes cumplen los requisitos de independencia.

En concordancia con lo dispuesto en la ley, sus funciones incluyen, entre otras, examinar los informes de los auditores externos, el balance y estados financieros presentados por los administradores de la sociedad a los accionistas, y pronunciarse respecto de ellos en forma previa a su presentación a los accionistas para su aprobación. También deben proponer al Directorio los auditores externos y los clasificadores de riesgo que serán sugeridos a los accionistas para su designación y examinar los antecedentes relativos a las operaciones con partes relacionadas.

En forma adicional, debe tomar conocimiento e informarse de los riesgos importantes detectados o confirmados, como producto de las auditorías internas y revisiones efectuadas por la Contraloría de la Corporación y coordinar sus tareas con las revisiones de los auditores externos; tomar conocimiento de hechos o actos de conductas sospechosas y fraudes que hayan sido detectados; resolver acerca de conflictos de intereses; informarse sobre las políticas aplicadas para prevenir y detectar eventuales operaciones sospechosas de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; tomar conocimiento de las resoluciones adoptadas por el Comité de Prevención de Lavado de Activos del Banco y sus filiales.

Desde la fecha en que inició su funcionamiento, el Comité de Directores no ha incurrido en gastos distintos de su remuneración mensual aprobada por la Junta Ordinaria de Accionistas, quedando sin utilizar el presupuesto para gastos de apoyo aprobado por la misma.

Asistencia de los miembros del Directorio a las sesiones del Comité de Directores

Directores	2006	2007
Alberto López-Hermida Hermida (Presidente)	12	15
Jorge Cauas Lama	12	16
Andrés Bianchi Larre*	-	12

* Andrés Bianchi Larre asumió como Director el 24 de abril de 2007.

• Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial

El Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial tiene como misión diseñar y revisar las políticas de la empresa en relación con las mejores prácticas de conducción empresarial en lo que al gobierno interno de la empresa se refiere.

Su rol contempla supervisar las políticas y programas de Bci en cuanto se relacionan con temas que afectan a las comunidades en las cuales el Banco se desempeña, así como revisar las prácticas de responsabilidad social vigentes al interior de la Corporación y la evaluación de sus relaciones externas, cuidando la reputación corporativa de la empresa.

El Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial está formado por Luis Enrique Yarur Rey (Presidente), Jorge Cauas Lama, Pedro Corona Bozzo, Sergio De Amesti Heusser y Daniel Yarur Elsaca.

Sin perjuicio de las tareas inherentes a su misión y rol, el Comité tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Proponer modificaciones a la estructura de poderes del Banco y fijar las políticas generales sobre designación de sus apoderados y representantes.
- Monitorear el cumplimiento de las acciones de formación de los directores y gerentes.
- Revisar periódicamente el Código de Ética, estableciendo las adecuaciones y actualizaciones que requiera o que el Comité estime necesarias.
- Fijar procedimientos, políticas y programas en materia de donaciones y otras actividades de bien social.
- Controlar las prácticas de negocios del Banco y sus filiales, así como el impacto que ellas puedan tener en la reputación, imagen y prestigio de la Corporación.
- Revisar las propuestas de los accionistas, la calidad de servicio e información del Banco a ellos, así como las respuestas de la administración a sus requerimientos, si los hubiere.
- Aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial de la institución.

Asistencia de los miembros del Directorio a las sesiones del Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial

Directores	2006	2007
Luis Enrique Yarur Rey (Presidente)	4	4
Jorge Cauas Lama	4	4
Pedro Corona Bozzo	4	2
Sergio De Amesti Heusser	4	3
Daniel Yarur Elsaca	2	4

• Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo

El Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo del Directorio fue creado en junio de 2007 con el objetivo de profundizar aún más el conocimiento que los Directores de Bci tienen sobre la marcha de sus negocios, específicamente en estas áreas. Este Comité está formado por Luis Enrique Yarur Rey (Presidente), Andrés Bianchi Larre y Jorge Cauas Lama.

Sin perjuicio de las tareas inherentes a su misión y rol, este Comité tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Revisar las grandes exposiciones comerciales de Mesa de Dinero y de Riesgo País.
- Revisar el comportamiento de las provisiones y castigos y su comparación con la industria.
- Revisar los principales deterioros de cartera y originación de clientes nuevos.
- Controlar las estrategias del Comité de Activos y Pasivos (Alco) en función de las variables de mercado.
- Revisar el cumplimiento de límites internos y principales variaciones de riesgo financiero.

Las funciones detalladas precedentemente no implican superposición o delegación alguna por parte del Directorio en cuanto le corresponden las facultades mencionadas. Este Comité corresponde a una instancia más focalizada y permite una evaluación conjunta con los Gerentes de las respectivas áreas.

Asistencia de los miembros del Directorio a las sesiones del Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo

Directores	2007
Luis Enrique Yarur Rey	4
Jorge Cauas Lama	4
Andrés Bianchi Larre	4

• Comité de Compensaciones

El Comité de Compensaciones del Directorio fue creado en septiembre de 2007 con el fin de incrementar el grado de participación que tienen los Directores en el control y definición de los sistemas de compensación de los colaboradores de la Corporación.

Este Comité está formado por Luis Enrique Yarur Rey (Presidente), Juan Manuel Casanueva Préndez y Pedro Corona Bozzo.

Sin perjuicio de las tareas inherentes a su misión y rol, este Comité tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Establecer las políticas generales de compensaciones que se aplican en la empresa, incluyendo las remuneraciones, bonos y beneficios por segmentos de colaboradores.
- Analizar el sistema de compensaciones en relación con la industria u otros regímenes comparativos.
- Establecer los aspectos que inciden en la conformación de las remuneraciones, tanto de aquellas pactadas fijas contractualmente como aquellas que obedezcan a incentivos, metas u otros factores de variabilidad.
- Establecer mecanismos de compensación que aseguren la consistencia de ellos en función de la misión del Banco, que procura asegurar a todos los colaboradores una calidad de vida digna, un trabajo estable y posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar, incentivando y retribuyendo adecuadamente el buen desempeño.

Las facultades recién indicadas no suponen repetición, superposición o delegación de las mismas por parte del Directorio, pues este Comité pretende asegurar de una forma más específica el cumplimiento de los objetivos que se ha planteado.

Asistencia de los miembros del Directorio a las sesiones del Comité de Compensaciones

Directores	2007
Luis Enrique Yarur Rey	1
Juan Manuel Casanueva Préndez	1
Pedro Corona Bozzo	1

Participación de Directores en órganos de administración de empresas filiales de Bci o de Empresas Juan Yarur S.A.C.

A continuación se detallan los cargos que los miembros del Directorio o el Gerente General de Bci, ocupan en órganos de administración de la sociedad controladora del Banco o en las filiales de la misma.

Director	Cargo	Sociedad
Luis Enrique Yarur Rey	Presidente	Empresas Juan Yarur S.A.C.
	Presidente	Inversiones Jordan Dos S.A.
	Presidente	Salcobrand S.A.
	Vicepresidente	Empresas Lourdes S.A.
	Director	Inversiones Empresas Juan Yarur S.A.
	Director	Bci Seguros de Vida S.A.
	Director	Bci Seguros Generales S.A.
		Parque del Sendero S.A.
Jorge Cauas Lama	Presidente	Inversiones Empresas Juan Yarur S.A.
	Presidente	Bci Seguros de Vida S.A.
	Presidente	Bci Seguros Generales S.A.
	Vicepresidente	Empresas Juan Yarur S.A.C.
Sergio De Amesti Heusser	Director	Empresas Juan Yarur S.A.C.

Gerente General	Cargo	Sociedad
Lionel Olavarría Leyton	Presidente	Bci Factoring S.A.
	Director	Empresas Juan Yarur S.A.C.
	Director	Bci Seguros de Vida S.A.
	Director	Bci Seguros Generales S.A.
	Director	Salcobrand S.A.
	Director	Bci Corredor de Bolsa S.A.

Proceso de auto evaluación del Directorio

En forma anual, el Directorio efectúa una autoevaluación de su funcionamiento. Este proceso considera aspectos básicos como la medición de la puntualidad y asistencia, el nivel de preparación con la que los directores asisten a las sesiones, la profundidad de los temas tratados, la forma en que las prioridades e inquietudes del Directorio se reflejan en el accionar de la Administración, la manera en que se refleja el compromiso de los directores en la gestión del Banco y el grado de preparación que poseen los directores para contribuir al negocio. Además, se evalúa si el Directorio, como cuerpo colegiado, posee una visión de futuro clara, explícita y consensuada y si sus discusiones garantizan una óptima toma de decisiones.

Remuneraciones del Directorio

De acuerdo con lo establecido en la ley y en los estatutos sociales, es la Junta Ordinaria de Accionistas la que establece la remuneración del Directorio para el período inmediatamente siguiente. En la reunión realizada con fecha 24 de abril de 2007 se aprobaron para ese año y hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, las siguientes remuneraciones:

- Remuneración mensual fija: 150 unidades tributarias mensuales para cada uno de los integrantes del Directorio, con excepción del Presidente, a quien le corresponderá una remuneración fija de 650 unidades tributarias mensuales.

- Remuneración por cada asistencia a sesión de Directorio, Comité Ejecutivo del Directorio o Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial: 5 unidades tributarias mensuales.

- Remuneración variable: 0,5% de la utilidad líquida, considerando para estos efectos el promedio de las ganancias correspondientes a los últimos tres ejercicios anuales. La participación en las utilidades, así determinada, será dividida por 10, asignando dos décimos al Presidente del Directorio y un décimo a los demás directores.

- Remuneración del Comité de Directores: 50 unidades tributarias mensuales para cada integrante de este Comité. Con respecto al presupuesto de gastos de funcionamiento del Comité de Directores, el Directorio estimó conveniente proponer la misma cantidad del año anterior, equivalente a 170 unidades tributarias mensuales.

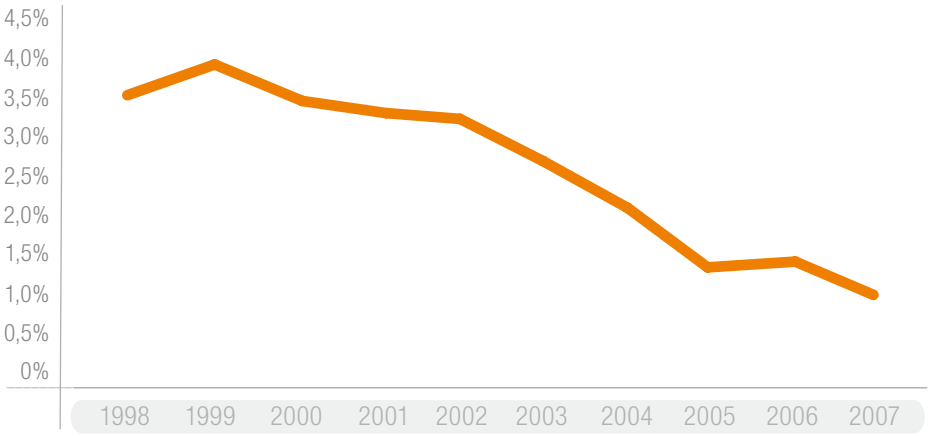
De la misma manera en que el monto total de las utilidades de Bci ha experimentado un fuerte crecimiento a lo largo de los años, sus accionistas han disminuido el porcentaje de las utilidades que corresponden a los Directores como remuneración total por sus servicios. Mientras hace diez años este porcentaje ascendía casi al 5% de las utilidades del Banco, hoy alcanza al 1,18% de las utilidades anuales.

De esta forma, los montos totales pagados al Directorio en 2007, considerando sumas fijas y variables, se descomponen en:

- Dietas, honorarios y otros gastos pagados, equivalentes al 0,66 % de las utilidades del año 2007.

- Participación en las utilidades, equivalentes al 0,52% de las utilidades del año 2007.

Remuneración total Directorio Bci / Utilidades de la empresa



Nota: La forma de cálculo de esta clase de remuneraciones para los años 2005, 2006 y 2007 considera el promedio de las utilidades de los tres últimos ejercicios.

Política del Directorio en materia de operaciones con partes relacionadas

El Directorio de la Corporación ha adoptado una política referida a los créditos que se otorgan a partes relacionadas con el Banco por propiedad o gestión, los que, sin perjuicio de las normas legales existentes, han quedado sujetos a las siguientes condiciones:

- Cada operación de financiamiento otorgada a personas relacionadas, sea deuda directa o indirecta, debe ser aprobada por el Comité Ejecutivo del Directorio. Los créditos se otorgarán en condiciones de mercado en cuanto a plazos, tasas de interés y garantías.

- El límite individual máximo por grupo de personas relacionadas no podrá exceder del 5% del patrimonio efectivo consolidado de Bci. Igualmente, la suma de toda la cartera de colocaciones con partes relacionadas no podrá superar el 25% del patrimonio efectivo.

- El endeudamiento con el Banco de las personas naturales o jurídicas relacionadas con su propiedad o gestión será informado al Comité Ejecutivo del Directorio en cada oportunidad en que se formule una solicitud de crédito, sea obligación directa o indirecta, tanto del grupo a que pertenezca el deudor, como del total de la cartera de créditos relacionados.

- Se excluyen de esta normativa los créditos que se otorgan a colaboradores del Banco y sus filiales, sin perjuicio de los límites legales que les afectan.

Adicionalmente, y en consideración a las exigencias legales, el Directorio mantiene una nómina de proveedores habituales de bienes y servicios necesarios para el normal funcionamiento del Banco, dejando establecido que la adquisición de insumos o utilización de servicios debe efectuarse en condiciones de mercado y que cualquier operación que no sea de abastecimiento habitual de bienes y servicios, que no corresponda a operaciones bancarias o que provenga de un proveedor relacionado no incluido en la nómina autorizada, deberá ser previamente calificada y aprobada por el Directorio, luego de su examen e informe por parte del Comité de Directores.

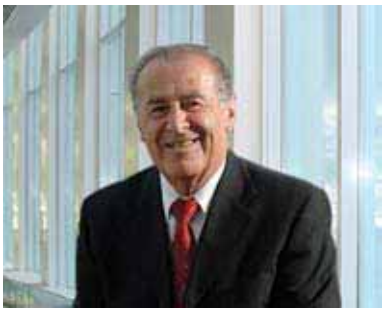
La nómina actualizada de proveedores de bienes y servicios relacionados necesarios para el normal funcionamiento del Banco es la siguiente:

Análisis y Servicios S.A. (Proservice)
Archivos Credenciales e Impresos Ltda. Archivert Ltda.
Artikos Chile S.A.
Bci Administradora de Fondos Mutuos S.A.
Bci Asesoria Financiera S.A.
Bci Corredor de Bolsa S.A.
Bci Corredor de Seguros S.A.
Bci Factoring S.A.
Bci Securitizadora S.A.
Bolsa de Comercio de Santiago
Carnes Ñuble S.A.
Centro Compensación Automatizado S.A.
Cia.de Normalizacion de Creditos Normaliza S.A.
Deposito Central de Valores
Distribuidora de Carnes Chillán Ltda.
Distribuidora de Carnes Ñuble - Santiago Ltda.
Editora e Impresora Cabo de Hornos S.A.
Empresas Jordan S.A.
Faenadora de Carnes Ñuble S.A.
Galeria de Arte Patricia Ready Limitada
Operadora de Tarjetas de Credito Nexus S.A.
Redbanc S.A.
Sociedad de Recaudacion y Pagos de Servicios Ltda. (Servipag)
Teknofas S.A.
Transbank S.A.
Vigamil S.A.C. E I.
Viña Fray Leon S.A.
Viña Morande S.A.

Administración

Principales ejecutivos

Una de las características de la Administración de Bci es que cuenta con personas altamente calificadas, que han desarrollado la mayor parte de su carrera en la organización y que poseen amplia experiencia en la banca.



Andrés Atala Hanna
Gerente Asesor de Riesgo

Posee 52 años de experiencia en la banca y los mismos años de antigüedad en Bci, habiéndose desempeñado, como Gerente de Sucursales, Gerente de Oficina Central, Gerente Área Comercial, Gerente Área de Riesgo Corporativo y Gerente Área Crédito Corporativo, entre otras funciones.

Carlos Andonaegui Elton
Gerente Secretario General

Posee 20 años de experiencia en la banca y cuatro de antigüedad en Bci. Es Abogado de la Pontificia Universidad Católica y hasta el año 2003 se desempeñó como abogado de Banco Estado. Fue fiscal de Banco Conosur y Empresas Conosur S.A.

Pedro Balla Friedmann
Fiscal

Posee 24 años de experiencia en la banca y de antigüedad en Bci, habiéndose titulado como Abogado de la Universidad de Concepción. Actualmente es integrante del Comité Jurídico de la Asociación de Bancos.

Humberto Béjares Jara
Gerente Asesor de la Presidencia y Gerencia General

Cuenta con 52 años de experiencia en la banca y de antigüedad en Bci y desde 1975 ha subrogado a cinco Gerentes Generales. Dentro de su amplia trayectoria en Bci ha tenido bajo su dirección unidades tales como Contabilidad Centralizada, Contraloría, Finanzas, Operaciones y Sistemas, Administración y Recursos Humanos en la Casa Matriz.

Marcela Bravo Puldain
Gerente de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial de Bci

Es Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y en la actualidad es directora de la Corporación de Crédito al Menor, de AcciónRSE y del Pacto Global en Chile. Posee 22 años de experiencia en las áreas comercial, de marketing y de comunicaciones y tres años de antigüedad en Bci.

Roberto Bustos Kaempffer
Gerente de Planificación y Control Financiero

Es Ingeniero Comercial y Contador Auditor de la Universidad de Chile y graduado del Advanced Management Program de Harvard Business School. Posee 30 años de experiencia en la banca y se integró a Bci en 2007. Previamente fue Vicepresidente de Operaciones de Citibank, Agencia en Chile, y ocupó cargos en Republic National Bank y Banco Santiago.

Nicolás Dibán Soto
Gerente de Riesgo Corporativo

Posee 28 años de experiencia en la banca y de antigüedad en Bci. Es Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y graduado del Programa de Alta Dirección de Empresas (PADE) del Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de los Andes (ESE). En Bci se ha desempeñado como Gerente de Sucursales, Gerente de Banca Personas y Gerente de Marketing.

Graciela Durán Vidal
Gerente Contralor de la Corporación Bci

Cuenta con 21 años de experiencia en la banca y de antigüedad en Bci. Es Contador Público y Contador Auditor de la Universidad de Santiago y graduada del Programa de Alta Dirección de Empresas (PADE) del Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de los Andes (ESE). Anteriormente, se desempeñó, como Gerente de Auditoría de PricewaterhouseCoopers. Desde el año 1986 ha trabajado en Bci como Asesor de Gerencia General y Gerente del Departamento de Control Financiero y de Gestión. Actualmente ocupa el cargo de Vicepresidente del Comité de Contralores de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras.

Mario Gaete Hormann
Gerente Áreas de Apoyo

Cuenta con 25 años de experiencia en la banca y 18 años de antigüedad en Bci. Es Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile y graduado del Programa de Alta Dirección de Empresas (PADE) del Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de los Andes (ESE). Anteriormente se desempeñó, entre otras funciones, las de Jefe de Control y Auditoria, Vicepresidente de Operaciones de Citibank y Gerente División Informática de Bci.

Adolfo García-Huidobro Ochagavia
Gerente de Marketing

Cuenta con 15 años de experiencia en la banca y 13 años de antigüedad en Bci. Es Ingeniero Comercial y Master en Economía y Dirección de Empresas en IESE, Universidad de Navarra, España. En Bci se ha desempeñado como Gerente de Planificación y Control de Gestión y Director de la Financiera Solución (en Perú).

Mario Gómez Dubravcic
Gerente Comercial y Filiales

Cuenta con 26 años de experiencia en la banca y de antigüedad en Bci. Es Ingeniero Comercial de la Universidad Católica. En Bci se ha desempeñado como Gerente de Finanzas, Gerente de División Filiales y Director de la Financiera Solución (en Perú).

Pablo Jullian Grohnert
Gerente de Gestión de Personas

Se incorporó a Bci durante el año 2006. Es Ingeniero Comercial de la Universidad Diego Portales, habiendo desarrollado la mayor parte de su carrera profesional previa en la empresa Unilever.

Eduardo Paulsen Illanes
Gerente de Calidad, Procesos e Internet

Posee 21 años de experiencia en la banca y de antigüedad en Bci. Es Ingeniero Civil de la Universidad de Chile y graduado del Stevens Institute of Technology (EEUU, Electrical Engineering). Además tiene un Master in Sciences in Computer Science en la misma institución. En Bci se ha desempeñado como Gerente de Proyectos Especiales y Gerente Banca Virtual.

Abraham Romero Pequeño
Gerente División Banca de Personas

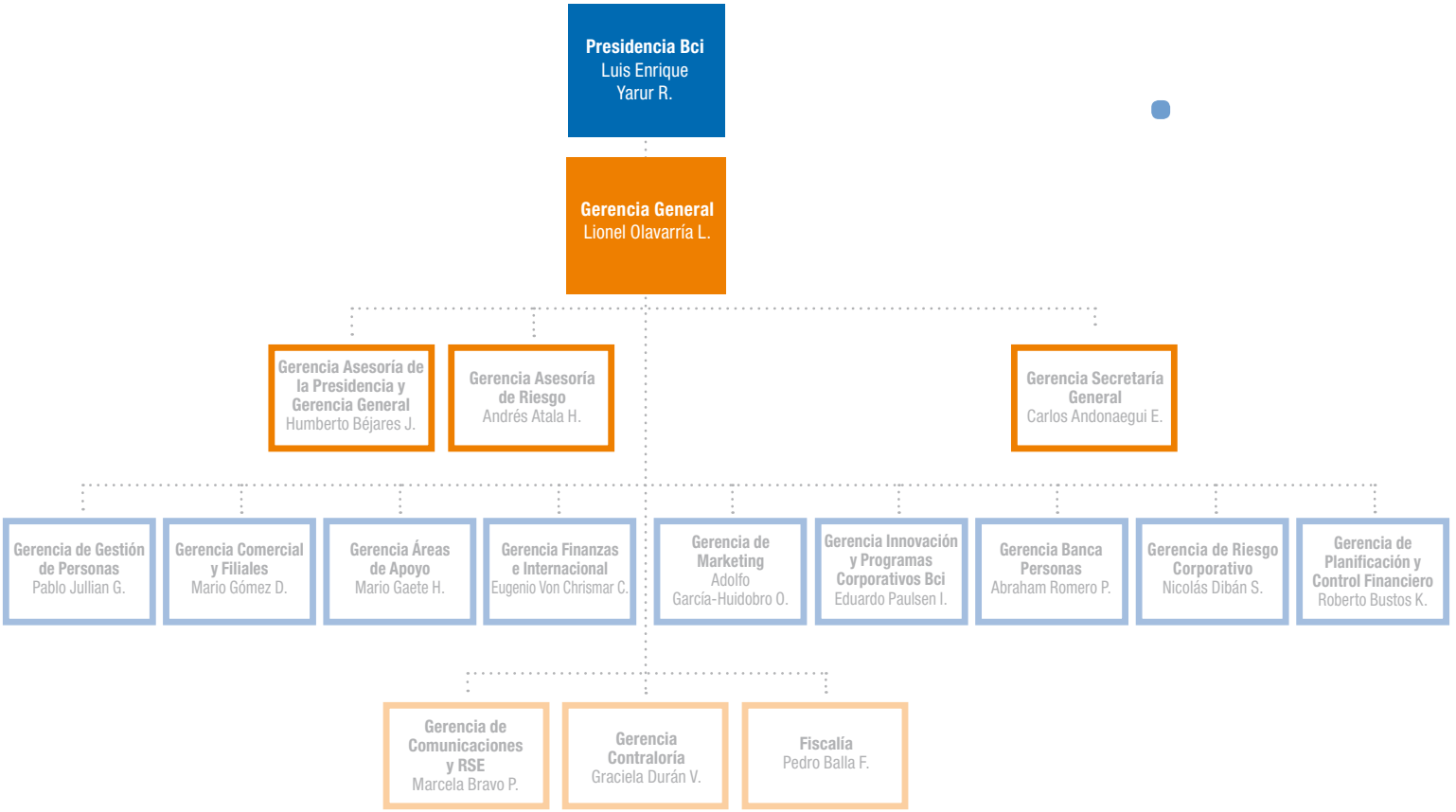
Lleva 38 años desempeñándose en la banca y 11 en Bci. Es Administrador de Empresas y graduado del Programa de Alta Dirección de Empresas del Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de los Andes (ESE). Anteriormente fue Vicepresidente Banca Personas Citibank, Gerente Comercial Redbanc, Gerente División Banca Personas Banco de A.Edwards y Gerente División Banca de Personas Bank Boston.

Eugenio Von Chrismar Carvajal
Gerente de Finanzas e Internacional

Tiene 28 años de experiencia en la banca y siete de antigüedad en Bci. Es Ingeniero Civil de la Universidad de Santiago y graduado del Programa de Alta Dirección de Empresas (PADE) del Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de los Andes (ESE). Ha ocupado los cargos de Gerente de Finanzas y Director de Banca de Inversión de Citibank México, Director de la Banca de Inversión de Bank of America México y Director de Financiera Solución (Perú).

Al cierre del ejercicio 2007, 143 gerentes y subgerentes de Bci y de sus empresas filiales poseían una participación directa en la propiedad de la empresa ascendente al 0,77% del capital social pagado y suscrito.

Organigrama



Principales comités de administración

Los Comités Gerenciales de Administración son la instancia ejecutiva de administración más importante para discutir sobre la marcha del negocio y garantizar el logro de los objetivos corporativos. Los principales son los siguientes:

- **Comité de Ética**
  Vela por el cumplimiento de las normas del Código de Ética Bci, resuelve las dudas que se generen en su aplicación y promueve las rectificaciones necesarias. Depende directamente del Presidente del Banco.

- **Comité de Dirección Gerencial**
  Coordina, dirige y hace seguimiento de la marcha del negocio y los planes y objetivos del Balanced Scorecard (BSC), proponiendo y entregando las ayudas necesarias para garantizar el logro de los resultados, en base a los objetivos y políticas del Directorio.

- **Comité de Planificación Estratégica**
  Define la posición estratégica deseada para el Banco en el mediano plazo y determina la política a seguir para alcanzar dicha posición, velando por la coherencia y dirección de los planes anuales, para lo cual revisa el plan de negocios de Bci y el presupuesto anual.

- **Comité de Activos y Pasivos (ALCO)**
  Analiza y administra la estructura de activos y pasivos, manteniendo el nivel de riesgo de mercado dentro de los límites definidos, a través del resguardo del capital, el aumento del margen financiero y la garantía de la adecuada liquidez de Bci.

- **Comité de Riesgo Operacional**
  Aprueba, gestiona y da continuidad al modelo, políticas y estrategias de administración del riesgo operacional, aprobando los indicadores de control y planes de acción orientados a reducirlo.

- **Comité de Tecnología**
  Revisa y ajusta la estrategia de tecnología con la estrategia de negocio definida y los objetivos del Balanced Scorecard; toma decisiones de inversiones de acuerdo con la visión del negocio y genera iniciativas de exploración y adopción de nuevas tecnologías que potencien la competitividad de Bci.

- **Comités de Crédito**
  Resuelven sobre negocios y operaciones de crédito nacionales o internacionales que estén dentro de sus facultades crediticias y recomiendan al Comité Ejecutivo del Directorio aquellas operaciones que las excedan. Al respecto existen cuatro comités de crédito, cuyas competencias se encuentran distribuidas según el monto de la operación.

- **Comité de Lavado de Activos**
  Define las políticas complementarias para la prevención de blanqueo de activos, además está a cargo del análisis y resolución de casos y situaciones sospechosas que le hayan sido reportadas o detectadas por los sistemas de monitoreo.

- **Comité de Seguridad de la Información**
  Establece las políticas, roles, estrategias y toma de decisiones respecto del riesgo tecnológico y de seguridad de la información necesarios para resguardar los activos de Bci.

- **Comité de Gestión de Personas**
  Tiene como misión definir las directrices y políticas que permitan vincular explícitamente el rendimiento de las personas y de la organización en sus conductas, competencias y estilo, con los objetivos estratégicos y resultados comprometidos en el Balanced Scorecard, dentro del marco de principios y valores por los cuales se rige Bci.

Reglamento de Gobierno Corporativo para sociedades filiales Bci

Con el fin de armonizar las prácticas de Gobierno Corporativo de toda la Corporación, las filiales de Bci deben ajustar sus políticas internas a los siguientes criterios:

Funcionamiento de los Directorios de empresas filiales

El Directorio de cada sociedad debe analizar la información sobre riesgos del negocio, mejoramiento en los procesos de control, informes de Contraloría, del Oficial de Cumplimiento, de Auditoría Interna de la filial, de Fiscalía, etc. Asimismo, el Presidente del Directorio debe enviar al Comité de Directores de Bci, copia de las actas de las sesiones en las que se tome conocimiento de cualquier informe de control interno o de hechos relevantes para la sociedad.

Planificación estratégica, seguimientos y responsabilidades

El Directorio de cada sociedad filial designará a los miembros que participarán en el proceso corporativo de planificación estratégica de la misma, aprobándose posteriormente los planes decididos a nivel corporativo.

Aquellos directores de una sociedad filial, cuyo giro no contemple la administración de recursos ni el cumplimiento de encargos de terceros, y que a su vez tengan responsabilidad ejecutiva de alguna otra sociedad de la Corporación, asumirán su gestión en la sociedad filial otorgando máxima prioridad, en el entendido que, en caso de presentarse algún conflicto de interés entre sus funciones como ejecutivo de la Corporación y el cargo de director de la sociedad filial, deberán privilegiar el máximo provecho para la Corporación en su conjunto.

EL DIRECTORIO EFECTUARÁ ANUALMENTE UNA AUTO EVALUACIÓN DE SU FUNCIONAMIENTO

En los casos de filiales que sí administran recursos de terceros o cumplen encargo de clientes, tales directores asumirán su gestión otorgando siempre la máxima prioridad al interés de los partícipes o clientes, conforme a lo establecido en la Ley de Valores. En caso de algún conflicto de interés, deberán abstenerse permitiendo que el resto del Directorio decida al respecto. Asimismo, el Directorio efectuará anualmente una autoevaluación de su funcionamiento.

Comité de Auditoría y Riesgos de empresas filiales

Las sociedades filiales Bci Administradora de Fondos Mutuos S.A., Bci Corredor de Bolsa S.A., Bci Factoring S.A. y Bci Securitizadora S.A., tendrán un Comité de Auditoría y Riesgos en sus Directorios, integrado por tres Directores, preferentemente aquellos ajenos a la gestión de Bci.

Este comité dará cuenta al Directorio de sus actividades. Conocerá y se informará acerca de los riesgos detectados en las auditorías internas y en las revisiones efectuadas por la Contraloría Corporativa, analizando los correspondientes planes de acción; analizará los informes sobre las visitas de inspección y las instrucciones que efectúe la Superintendencia respectiva, así como los informes, contenidos y procedimientos de la evaluación de los auditores externos; tomará conocimiento de aquellas conductas sospechosas o fraudes que hayan sido detectados y se informará acerca de las políticas aplicadas para prevenir y detectar eventuales operaciones de lavado de activos; resolverá conflictos de interés, si los hubiere y se halle en capacidad de hacerlo; y requerirá antes de cada sesión de Directorio, una certificación del responsable de la contabilidad de la filial acerca de si han existido cambios contables relevantes y sus efectos, analizándolos si fuere el caso.

Accionistas

Con fecha 30 de diciembre de 1994, un grupo de accionistas ligados a la familia Yarur, que al 31 de diciembre de 2007 representaban 63,4% de las acciones suscritas y pagadas de Bci, celebraron un pacto de accionistas por el cual reafirmaron su voluntad de mantener la tradicional unidad y control del Banco en poder de la familia Yarur.

Para ello, estos accionistas se comprometieron a:

- Mantener el control de la mayoría de las acciones en poder de la familia Yarur.
- Apoyar la adopción de los correspondientes acuerdos, ya sea en Juntas de Accionistas o en sesiones de Directorio, que conduzcan al cumplimiento de objetivos en que se basa la Administración Bci y que han sido señalados precedentemente.
- Concurrir en armonía a las Juntas de Accionistas de la Corporación.
- Procurar que la Administración de Bci mantenga sus tradicionales pautas de independencia, probidad e integridad.
- Facilitar la necesaria independencia en la gestión Bci, de manera de maximizar la rentabilidad del Banco y de sus accionistas.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 18.046 sobre sociedades anónimas, el documento en el cual consta este pacto se encuentra a disposición de los demás accionistas y terceros interesados.

Principales accionistas

Los principales accionistas de la Corporación de Soluciones Financieras Bci al 31 de diciembre de 2007 son:

Nombre	Acciones	% de participación
EMPRESAS JUAN YARUR S.A.C.	52.772.147	53,38
JORGE JUAN YARUR BASCUÑAN	4.177.884	4,23
SOCIEDAD FINANCIERA DEL RIMAC S.A.	3.434.892	3,47
INVERSIONES BCP LTDA.	2.989.916	3,02
AFP PROVIDA S.A. PARA FONDOS DE PENSIONES	2.742.447	2,77
AFP HABITAT S.A. PARA FONDOS DE PENSIONES	2.471.472	2,50
AFP CUPRUM S.A. PARA FONDOS DE PENSIONES	1.996.949	2,02
INVERSIONES JORDAN DOS S.A.	1.974.790	2,00
CITIBANK N.A.	1.942.230	1,96
TARASCONA CORPORATION	1.456.528	1,47
AFP BANSANDER S.A. PARA FONDOS DE PENSIONES	1.198.548	1,21
AFP SANTA MARÍA S.A. PARA FONDOS DE PENSIONES	1.191.380	1,20
INVERSIONES MILLARAY S.A.	1.182.245	1,20
INMOBILIARIA E INVERSIONES CERRO SOMBRERO S.A.	1.084.691	1,10
LUIS ENRIQUE YARUR REY	965.652	0,98
BCI CORREDOR DE BOLSA S.A.	924.804	0,94
BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S.A.	769.688	0,78
LARRAÍN VIAL S.A. CORREDORES DE BOLSA	694.579	0,70
INMOBILIARIA Y COMERCIAL RECOLETA SUR LTDA.	585.074	0,59
MODESTO COLLADOS NUÑEZ	571.416	0,58
INVERSIONES VYR LTDA.	526.123	0,53
CELFIN CAPITAL S.A. CORREDORES DE BOLSA	472.619	0,48
BICE CORREDORES DE BOLSA S.A	472.612	0,48
AFP PLANVITAL S.A. PARA FONDOS DE PENSIONES	448.109	0,45
INMOBILIARIA E INVERSIONES CHOSICA S.A.	371.386	0,38
OTROS ACCIONISTAS	10.596.412	10,72
COLABORADORES Bci	845.717	0,86
ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS (capital accionario autorizado)	**98.860.310**	**100,00%**

LA ÚLTIMA JUNTA ORDINARIA DE ACCIONISTAS RESOLVIÓ MANTENER LOS SERVICIOS DE LOS CLASIFICADORES PRIVADOS DE RIESGO FELLER RATE Y FITCH RATINGS

Auditores y clasificadores de riesgo externos

Auditores externos

La Junta Ordinaria de Accionistas de Bci, celebrada con fecha 24 de abril de 2007, acordó la designación de la firma PricewaterhouseCoopers como auditores externos de la Institución para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2007.

Con el fin de asegurar la independencia en la revisión de los sistemas contables de la organización, la firma auditora ha establecido un sistema de rotación periódica del socio que año a año dirige el proceso de examen de los estados financieros.

Además, PricewaterhouseCoopers ha realizado para el Banco servicios de asesorías en otros ámbitos distintos de las labores encargadas por la Junta de Accionistas. Las sumas pagadas por estos conceptos durante 2007 ascendieron a la cantidad de $ 43.991.116.

Entre las entidades de control externo que practican revisiones al interior de la Corporación, destacan:

- La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras que es el ente fiscalizador por excelencia de la actividad bancaria y la Superintendencia de Valores y Seguros en aquellas sociedades filiales que la ley le asigna su supervisión.

- Dado que Bci posee una sucursal en Miami, Estados Unidos, esa dependencia está sujeta a la supervisión del Banco de la Reserva Federal de ese país.

Clasificadores de riesgo

Según lo establecido en la legislación vigente, los emisores de valores de oferta pública que emitan títulos representativos de deuda deben contratar la clasificación continua e ininterrumpida de dichos valores con, a lo menos, dos clasificadoras de riesgo.

En virtud de esta disposición, la última Junta Ordinaria de Accionistas resolvió mantener los servicios de los clasificadores privados de riesgo Feller Rate y Fitch Ratings.

Durante los últimos años, Feller Rate ha clasificado a Bci de la siguiente forma:

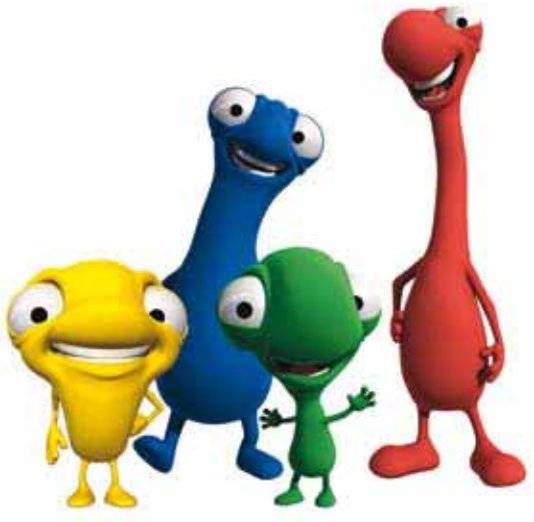
	2005	2006	2007
Perspectivas	Positivas	Positivas	Positivas
Depósitos a plazo hasta un año	Nivel 1+	Nivel 1+	Nivel 1+
Depósitos a plazo a más de un año	AA	AA	AA
Letras de crédito	AA	AA	AA
Línea de bonos	AA	AA	AA
Bonos subordinados	AA-	AA-	AA-
Acciones serie única	1ª Clase Nivel 2	1ª Clase Nivel 2	1ª Clase Nivel 2

*Un completo informe relativo a la clasificación asignada por Feller Rate a Bci puede encontrarse en **www.feller-rate.cl.**

Asimismo, Fitch Ratings ha clasificado a la Institución de la siguiente manera:

	2005	2006	2007
Tendencia	Estable	Estable	Estable
Largo plazo	AA	AA	AA
Corto plazo	Nivel1	Nivel1	Nivel1+
Letras de crédito	AA+	AA+	AA+
Bonos	AA	AA	AA
Bonos subordinados	AA-	AA-	AA-
Acciones	1ª Clase Nivel2	1ª Clase Nivel2	1ª Clase Nivel2

*Un reporte en profundidad relativo a la clasificación entregada por Fitch Ratings a Bci puede encontrarse en **www.fitchratings.cl.**



Ética

La administración del Código de Ética está a cargo del Comité de Ética, que depende directamente de la Presidencia y que tiene como función normar, regular y monitorear las prácticas que, de acuerdo con estándares éticos, sean consideradas adecuadas para el cumplimiento de los fines y la aplicación de las políticas de la empresa.

Código Ética

Un principio fundamental es que todos los funcionarios de Bci consideren siempre en sus actuaciones las normas establecidas en el Código de Ética[4] vigente desde 1996.

Además, el Código establece los procedimientos necesarios para dar cuenta de faltas que atenten en contra de los principios contenidos en este texto, así como los mecanismos para velar por la absoluta reserva de dichas personas.

Las principales directrices contenidas en ese documento dicen relación con la conducta en las operaciones comerciales, cualquier tipo de conflicto de interés y uso de información confidencial, las conductas personales, referidas al respeto de los deberes y derechos del prójimo, mantener una actitud basada en los valores éticos y una sana convivencia.

ESTUDIO DE CASO:
Campaña ¿Qué hago?

La Campaña ¿Qué hago? es una iniciativa lanzada en julio de 2007 con el fin de acercar a todos los colaboradores de Bci a los contenidos éticos que rigen el actuar de la organización y aumentar el grado de conocimiento y número de consultas que involucren aspectos éticos.

La campaña estuvo enfocada a generar nuevos canales de comunicación que se suman a las habituales reuniones trimestrales del Comité de Ética, para que los colaboradores, aparte de consultar el Código de Ética, puedan preguntar, informarse y saber cuáles son los principios morales que se aplican frente a casos concretos.

Esta iniciativa incluyó la entrega de un libro con más de 40 casos prácticos sobre ética presentados en el Banco en los últimos 10 años. Al finalizar 2007 se registraron 22 consultas, realizadas a través del teléfono Aló ¿Qué hago? y del e-mail quehago@bci.cl.

[4] Si desea obtener mayor información respecto del Código de Ética de Bci, revise el Reporte de Gobierno Corporativo y RSE 2004, en el sitio www.bci.cl

Bci realizó diversas actividades para reforzar el conocimiento del código de ética, la materialización de conductas asociadas y el control de su cumplimiento.

Capacitación en ética

Todos los colaboradores que ingresan a trabajar, además de recibir un curso de inducción general, deben participar en talleres presenciales de ética, realizados por Gerentes de Bci, capacitados para ello. Durante 2007 se realizaron 54 talleres en los que participaron 1.020 colaboradores.

Total talleres realizados

	2006	2007	Total
Nº de talleres	21	54	75
Participantes	374	1.020	1.394

Estudio de valores éticos

Bci obtuvo un lugar sobresaliente entre las empresas de la banca que participaron en el Estudio de Valores Éticos[5], realizado por Fundación Generación Empresarial y Gemenis Consultores para establecer en qué medida las empresas han incorporado principios éticos en su gestión.

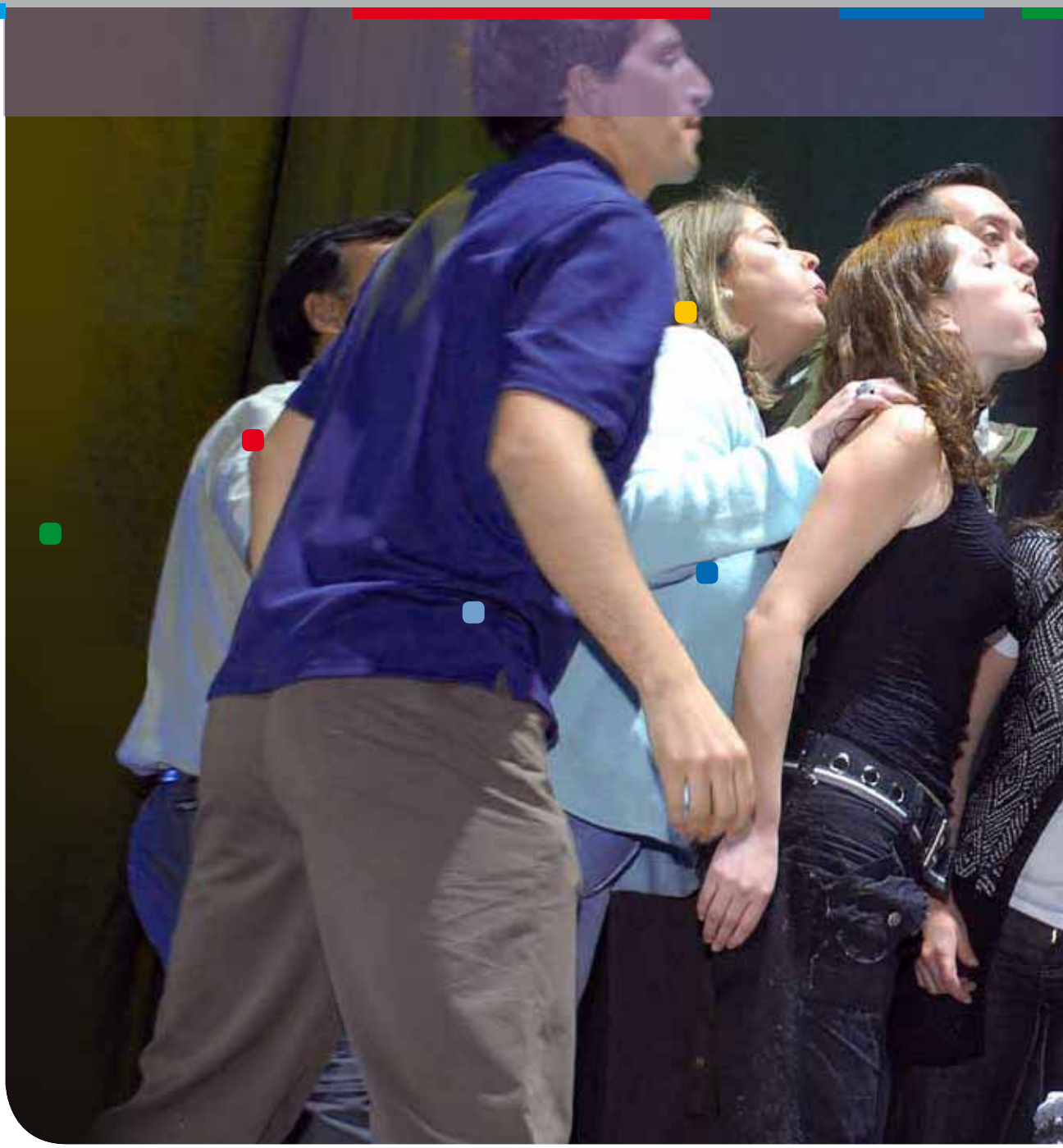
Código de conducta y buenas prácticas de la ABIF

Bci adhirió al Código de Conducta y Buenas Prácticas de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)[6], publicado en junio de 2007, como una muestra de su interés por avanzar en la construcción de relaciones de largo plazo con sus clientes, a través de la generación de confianza mutua y transparencia. Este documento establece una guía de acción para resguardar y facilitar las relaciones con los clientes y se complementa con las diferentes disposiciones establecidas en manuales, reglamentos internos y en el Código de Ética de Bci.

[5] Disponible en www.generacionempresarial.cl
[6] www.abif.cl

Calidad de vida laboral

Son muchas las historias de esfuerzo y desarrollo personal de los colaboradores de Bci, con ellos hemos construido una historia juntos donde la vida profesional y familiar son compatibles.



crecemos juntos...

Trabajo estable, desarrollo y oportunidades

07. Calidad de vida laboral

Estructura

La Gerencia Corporativa de Gestión de Personas es responsable del logro de los objetivos planteados por Bci en la relación con sus colaboradores y sus familias. Uno de los hitos del año 2007 fue la reestructuración de la Gerencia y la creación de cinco áreas especializadas:

- Gestión de Procesos
- Desarrollo, Organización y Capacitación
- Desarrollo de Personas
- Socios de Negocios
- Relaciones Laborales

Nuestro Compromiso

Mantener relaciones de trabajo estables con todos aquellos que desarrollen su trabajo con responsabilidad, calidad, capacidad y compromiso con los resultados de Bci.

Propender a una mejoría de la calidad de vida de los colaboradores y de sus familias. El énfasis se pondrá siempre en asegurar un nivel de vida personal y familiar digno a todos quienes colaboran en la empresa.

Dar oportunidades y proponer desafíos profesionales a las personas que trabajen en la Corporación, conforme a sus competencias y méritos personales.

Realizar un esfuerzo permanente en la formación y capacitación de sus integrantes, tendiendo a completar sus conocimientos y habilidades e incentivar, al mismo tiempo, su crecimiento como personas.

Incentivar, reconocer y premiar el esfuerzo, el progreso y la capacidad individual.

Reconocer las necesarias limitaciones del mercado en el cual se desenvuelve.

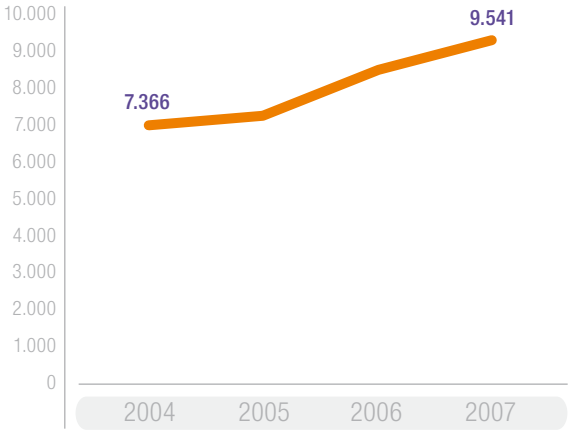
Garantizar que toda persona que trabaje ocupando un cargo de planta lo hará sujeta a un contrato de trabajo.

Los colaboradores y sus familias son el pilar fundamental en la gestión de Bci

Empleo y rotación

En la totalidad de las sociedades que componen Bci trabajan 9.541 personas, lo que implica que, si se consideran los respectivos grupos familiares, alrededor de 38.000 personas reciben directamente los beneficios que entrega la empresa.

Evolución de la dotación



Nota: Desde 2004 se incluye a las filiales Banco Nova y Proservice.

El 9% de los trabajadores tiene una antigüedad media superior a 20 años; el 14% a más de 15 años; mientras que el 25% presenta una antigüedad media de más de 10 años en el Banco. En el caso de los ejecutivos que reportan directamente al Gerente General, su promedio es de 17 años en la organización.

Índices de rotación media en porcentaje %*	Rotación Corporación
Noviembre 2006	2,2
Noviembre 2007	1,6
Promedio 12 meses	**2,1**

*El coeficiente de rotación identifica el porcentaje del total de colaboradores que se han retirado de la organización los últimos 12 meses, en promedio mensual

Remuneraciones

A continuación se detalla la composición de las remuneraciones en Bci en el año 2007.

Tipo cargo	Personas	Remuneración fija	Remuneración variable
Gerente General y Gerentes Reporte Directo	16	77%	23%
Otros Gerentes	120	88%	12%
Ejecutivos	3.846	84%	16%
Administrativos y Servicios	3.247	94%	6%
Total	**7.229**	**88%**	**12%**

Nota: No incluye colaboradores de Banco Nova de Bci y Proservice.

Además, en los últimos tres años, por concepto de remuneraciones y gastos de los colaboradores, Bci ha cancelado los siguientes montos:

Año	En miles de millones de pesos
2005	97,8
2006	107,9
2007	123,8

El monto cancelado por concepto de remuneraciones y gastos a colaboradores presentó un aumento significativo durante 2007 debido al crecimiento de la dotación real, al mayor gasto por reajuste IPC y al incremento de rentas.

La mujer en Bci

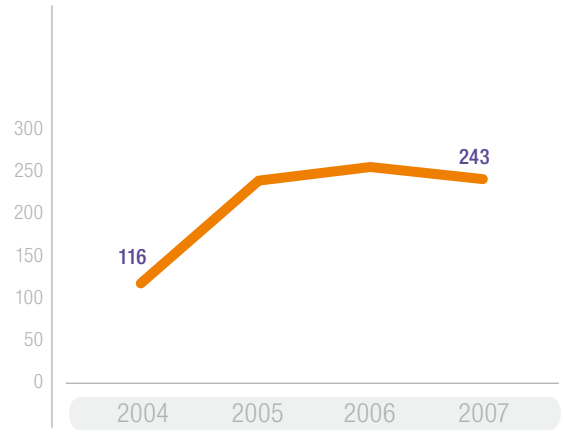
La presencia de la mujer en la fuerza laboral de Bci ha crecido en los últimos años. Es así que el porcentaje de puestos de jefatura ocupados por mujeres es de 19,4% del total de jefaturas, lo que equivale a 243 de un total de 818 cargos similares.

Además, en el ámbito familiar, Bci enfatiza la ayuda a sus colaboradoras para compatibilizar sus responsabilidades familiares y profesionales. Como una forma de aumentar la protección y cuidado de la familia, en 2007 se anunciaron los siguientes beneficios para las colaboradoras con hijos:

- Set de regalos con artículos para el cuidado del bebé más todos los formularios e instructivos para solicitar los beneficios incorporados en el Programa Bci Contigo.

- Incorporación paulatina luego del permiso post natal. Durante el primer mes de regreso, las madres pueden retirarse a las 14 horas y en los meses sucesivos se aumenta una hora hasta que, a partir del cuarto mes, se retiran a las 17 horas.

Jefaturas mujeres



UNA DE LAS INICIATIVAS ALTAMENTE VALORADAS POR LAS MADRES DE BCI FUE LA INCORPORACIÓN PAULATINA A SUS LABORES LUEGO DEL FIN DEL PERMISO POSTNATAL

El principal objetivo del Sistema de Gestión del Desempeño de Bci es crear una cultura de méritos que facilite el desarrollo profesional. Durante 2007 se generaron 36 oportunidades de cargos gerenciales, de los cuales el 69% se completó con colaboradores de la planta interna.

Desarrollo y capacitación

Bci ha dado continuidad a la estrategia de desarrollar a las personas que trabajan en la organización con la finalidad de que progresen conforme a sus habilidades, competencias y méritos. En 2007 se ejecutó el plan de capacitación y aprendizaje definido de acuerdo con las prioridades estratégicas del negocio y de cada área.

El objetivo planteado fue generar los procesos y bases que permitan gestionar los conocimientos y el capital intelectual, articulando iniciativas para desarrollar, transmitir y difundir, en toda la empresa, los conocimientos críticos que apoyen a las personas en su gestión diaria y de desarrollo personal.

Es así que la inversión total en capacitación, en 2007, fue superior a $1.600 millones, que se destinaron al desarrollo continuo y a la certificación de las competencias laborales de los colaboradores, que permitan cumplir con éxito los objetivos de la organización.

Indicadores de capacitación	2005	2006	2007
Total N° de horas / dotación	52	59	51
Colaboradores Santiago capacitados / dotación Santiago	85,3%	86,5%	85%
Colaboradores regiones capacitados / dotación regiones	97,8%	98,1%	88%

*Esta información no incluye a Banco Nova de Bci y Proservice

En este contexto, el proceso de evaluación del cumplimiento laboral es una etapa formal del Sistema de Gestión del Desempeño de Bci, que se aplica anualmente a todos los colaboradores. Esta evaluación contribuye a generar planes de acción individuales para el desarrollo y mejoramiento de aquellas conductas necesarias para obtener resultados de excelencia.

El principal objetivo del sistema es crear una cultura de méritos que facilite el desarrollo profesional. Durante 2007 se generaron 36 oportunidades de cargos gerenciales, de los cuales el 69% se completó con colaboradores de la planta interna.

Promociones gerenciales generadas en 2007		
Tipo de cobertura	N°	%
Interna	25	69%
Externa	11	31%
Total	36	100%

Comunicaciones internas

En Bci se promueven las instancias de diálogo y retroalimentación entre jefaturas y colaboradores para mantener el flujo de información respecto de la marcha del negocio y el estado de avance de las metas estratégicas. Para alcanzar este diálogo se emplean distintas herramientas e instrumentos de comunicación, como los siguientes:

Programa Bci Te Escucha

En noviembre de 2007 se implementó una herramienta de comunicación interna llamada Bci Te Escucha. Este es un canal abierto, expedito y confidencial para reportar irregularidades y hacer consultas y actúa como complemento de la posibilidad que actualmente tienen todos los colaboradores de recurrir a sus jefaturas directas. Para ello se creó una línea telefónica que opera las 24 horas del día, durante todo el año. Los requerimientos son recibidos y analizados por un equipo de la Gerencia de Gestión de Personas, que administra y asegura la confidencialidad. A fines de 2007 se habían registrado 47 llamadas y los principales requerimientos estaban relacionados con denuncias, clima laboral, liderazgo y consultas sobre pago de comisiones y beneficios.

Programa de Escucha a Colaboradores

Con la finalidad de generar una mayor cercanía entre los Gerentes y los colaboradores, en 2007 se desarrolló el Programa de Escucha a Colaboradores, que consiste en reuniones donde se fomenta el diálogo basado en la confianza y la transparencia. La idea es ayudar a quienes se desempeñan en el Banco a remover cualquier tipo de obstáculo que le impida cumplir sus funciones de manera satisfactoria y en un entorno laboral adecuado.

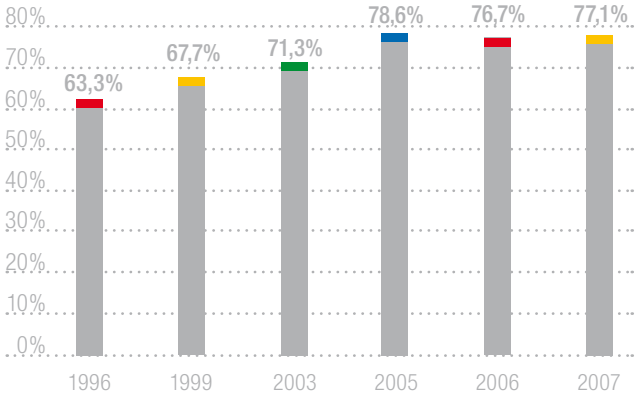
En 2007, se llevaron a cabo 53 reuniones lideradas por el Gerente General y los Gerentes Corporativos. En ellas participaron 420 colaboradores. Los temas principales fueron el clima laboral, los clientes y las oportunidades de negocios.

Clima organizacional

A fines de 2007 la Pontificia Universidad Católica de Chile aplicó la encuesta de clima organizacional, con una tasa de participación de 97% del total de colaboradores. Los resultados muestran un promedio de respuestas positivas de 77% con una satisfacción general de 92%.

Como resultado de este estudio, en las unidades con menores índices que el promedio, se realizará un trabajo focalizado con el apoyo de los Socios de Negocio y del equipo de Desarrollo Organizacional y se implementarán actividades y cursos para consolidar una cultura basada en la calidad del servicio al cliente interno y externo.

Evolución encuesta de clima organizacional



Fuente: Encuesta de clima organizacional realizada por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Beneficios y red social interna

Bci se ha preocupado de mantener una extensa red social interna, con el fin de proporcionar apoyo y soluciones a las contingencias sicológicas, familiares, laborales, sociales y de salud que puedan afectar a sus colaboradores. Entre las actividades realizadas durante 2007, destacan las siguientes:

Programa Bci Contigo

El punto relevante de esta iniciativa lo constituyó el lanzamiento del Programa Bci Contigo, mediante el cual se agruparon los beneficios ya entregados y se crearon algunos nuevos. Este programa representa una inversión aproximada de $9.000 millones.

Nuevos Beneficios

- Aumento de los montos y número de becas existentes.
- Programa “Te Quiero Protegido”.
- Extensión de regalos de Navidad para hijos de los estamentos ejecutivos y administrativos de 0 a 9 años de edad. Los niños beneficiados aumentaron de 1.056 a alrededor de 3.000.
- Retorno paulatino luego del permiso postnatal.
- Un día adicional de permiso de postnatal para padres.
- Regalos de nacimiento para los hijos de las colaboradoras.
- Aumento del bono de escolaridad para hijos carga duplo (no valentes) de UF 10 a UF 20.
- Permiso especial de un día al año, utilizable como dos medias jornadas.
- Permiso por cumpleaños de colaborador a partir de las 15 hrs.
- Bono especial de $1.000.000 brutos para colaboradores con renta menor a un $1.000.000 y con más de un año de antigüedad. Pagadero en tres parcialidades en diciembre de 2007, 2008 y 2009.
- Entrega de uniformes corporativos a más de 1.000 colaboradores.

ESTUDIO DE CASO:
Programa Bci Contigo

El año 2007 se realizó una encuesta a los colaboradores sobre el conocimiento de los beneficios que ofrece el Banco y su nivel de satisfacción. A partir de los resultados nació el Programa Bci Contigo, que reúne todas las iniciativas y beneficios que ofrece la empresa a sus colaboradores divididos en tres segmentos: Familia, Salud y Recreación.

Familia

Estas iniciativas se dirigen a apoyar y fomentar el desarrollo de los roles familiares y el cuidado de la vida familiar.

Apoyo en la educación

Bci ofrece los siguientes beneficios dirigidos a apoyar el estudio de los hijos de colaboradores y la complementación de sus propios estudios:

- Becas American Field Service para estudiar inglés en Estados Unidos. A partir de 2007, aumentaron a tres anuales.
- Libreta de ahorro con dinero (entre $200 y $400 mil) para los hijos de colaboradores con los mejores promedios en Enseñanza Básica y Media.
- Libretas de ahorro con $400.000 para los hijos de trabajadores que obtuvieron puntaje destacado en la PSU.
- 50 becas de UF50 para estudiantes universitarios con alto rendimiento académico y que presenten dificultades para financiar sus estudios.
- Bono anual de UF10, excepto la filial Análisis y Servicios, de UF5 y Banco Nova de Bci, de UF3,37, por cada hijo en

edad escolar reconocido ante la Caja de Compensación Los Andes (desde 4 hasta 25 años si continúa estudiando). El año 2007 se canceló este bono a 2.724 colaboradores, equivalente a UF30.565, beneficiando a más de 3.200 hijos.

• Becas para complementar estudios orientada a colaboradores que no han terminado su educación. El año 2007 estas becas aumentaron a 160.

• Bonos de escolaridad por UF10 (a excepción de Banco Nova o la filial Normaliza S.A. que reciben UF5), a los colaboradores que cursan una carrera afín al giro del negocio bancario. Durante 2007, 501 colaboradores fueron beneficiados con el "Bono de Escolaridad Colaborador".

La fuerza de la familia

Para aquellas colaboradoras que por decisión personal no utilicen el beneficio legal de sala cuna para sus hijos menores de dos años, la empresa entrega la alternativa de solicitar un bono de $600.000 brutos a través de la liquidación de remuneraciones. Este bono se pagará sólo por un año. Las colaboradoras beneficiadas con este bono durante el año 2007 fueron 197.

Bci Te Acompaña

Bci Te Acompaña está formado por distintos programas dirigidos a asistir a los colaboradores en distintas áreas. Las más importantes se focalizan en apoyo a la adquisición de vivienda propia.

El Programa de Ahorro para la Vivienda Bci otorga un subsidio especial que permite completar el ahorro previo y solventar los gastos involucrados en la compra de una vivienda. Durante 2007, 300 colaboradores fueron beneficiados con este aporte quienes además recibieron un crédito hipotecario con una comisión preferencial para la compra de su primera casa. Junto al subsidio, se entrega un aguinaldo habitacional a los colaboradores que compran una vivienda, que asciende a UF41,89. Durante 2007 recibieron este beneficio 260 colaboradores.

Asistencia al colaborador

En octubre de 2007 se presentó el Programa Te Quiero Protegido a todos los colaboradores de la Corporación Bci y su grupo familiar. Consiste en un servicio de orientación profesional confidencial, de acceso voluntario para el colaborador y sus familiares dependientes. Está diseñado para ayudar a resolver inquietudes o problemas personales, familiares legales y financieros. Este servicio ofrece ayuda profesional fuera del ambiente de trabajo.

El servicio de Te Quiero Protegido no tiene costo alguno para los beneficiados y las llamadas telefónicas son gratuitas. A diciembre, uno de cada cinco colaboradores había utilizado el programa, cuyo nivel de satisfacción ha alcanzado un 94,8% (según las encuestas de autoevaluación del programa).

Salud

Durante 2007, Bci ofreció múltiples alternativas para una mejor cobertura en salud. Entre los principales beneficios destacan:

• Programa de vacunación anual gratuita contra la influenza. En 2007 fueron vacunados 4.547 trabajadores.

• Exámenes preventivos de glicemia y colesterol, talleres de tabaquismo, etc. En 2007 se realizaron chequeos preventivos a 1.218 trabajadores.

• Plan de seguro complementario de salud corporativo para los 5.500 afiliados titulares del Banco.

• Convenio colectivo con la Isapre Colmena Golden Cross.

• Convenio de descuento para compra de medicamentos en dos grandes cadenas de farmacias, convenios en clínicas, centros dentales y ópticas.

• Fondo de salud alto riesgo, que ayuda a solventar los gastos frente a una enfermedad grave o de tratamiento prolongado y que no es cubierta por la Isapre. El Departamento de Bienestar Laboral califica préstamos de excepción ante contingencias de salud, a través de créditos de consumo con tasas preferenciales.

Recreación

A diciembre de 2007, Bci tenía 89 convenios vigentes, con descuentos especiales para sus colaboradores en lugares tan diversos como teatros, centros de entretenciones para niños, gimnasios y clubes deportivos, universidades, peluquerías, cabañas, hoteles y centros turísticos, entre otros.

Programa de apoyo a la jubilación y asesoría previsional

Bci desarrolló un programa de asesoría previsional que brinda información especializada y personalizada en forma gratuita a los colaboradores y su familia directa. Adicionalmente, todos los meses se envía una cartilla informativa para explicar el sistema previsional chileno, con el fin de que el colaborador cuente con las herramientas necesarias para tomar una buena decisión respecto de su ahorro.

Olimpiadas nacionales y celebración de los 70 años

Con la participación de más de 5.700 personas, entre colaboradores y sus familias, se desarrollaron las V Olimpiadas Nacionales, realizadas en octubre de 2007. La jornada contó con 600 competidores, agrupados en 12 alianzas.

La actividad finalizó con una fiesta de clausura de las Olimpiadas en el Arena Santiago a la que asistieron más de 10.000 personas. Esta misma instancia fue aprovechada para conmemorar los 70 años del Banco, que culminó con un show privado del cantante puertorriqueño, Chayanne.

Programa Bci Senior

En 2007 se formalizó la creación del programa Bci Senior, una agrupación formada por 42 ex gerentes y subgerentes de Bci que trabajaron por más de 20 años en la empresa. Buscando mantener y acrecentar este vínculo, Bci Senior busca mantener un canal de contacto permanente con la empresa, constituir una instancia solidaria entre sus miembros y apoyar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial de la compañía.

Relaciones laborales

En la Corporación existen 280 personas asociadas a alguno de los 12 sindicatos existentes, lo que representa 2,9% del total de trabajadores de la empresa.

	Cantidad de personas sindicalizadas			
Región	Banco	Normaliza	Proservice	Total
Región de Tarapacá	14	6	4	24
Región de Antofagasta	7	-	19	26
Región de Atacama	-	-	-	-
Región de Coquimbo	8	-	39	47
Región Metropolitana	72	-	70	142
Región de Valparaíso	-	-	36	36
Región Libertador General Bernardo O´Higgins	-	-	5	5
Región del Maule	-	-	-	-
Región del Bío Bío	-	-	-	-
Total	**101**	**6**	**173**	**280**

Seguridad en el trabajo

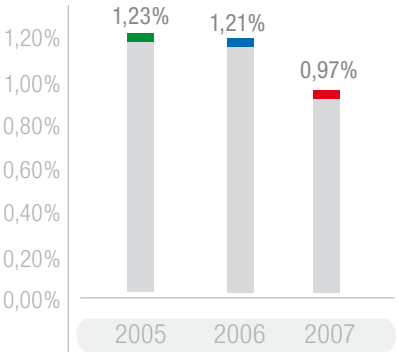
En 2007, Bci desarrolló y publicó una Política Corporativa integrada de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, con la finalidad de administrar estos temas de manera global y transversal al interior de la organización.

El compromiso de Bci con estos principios y su preocupación por mantener un ambiente laboral de excelencia, se refleja en los resultados que ha obtenido en los últimos doce años, durante los que ha registrado permanentemente la menor tasa de accidentes laborales de la industria.

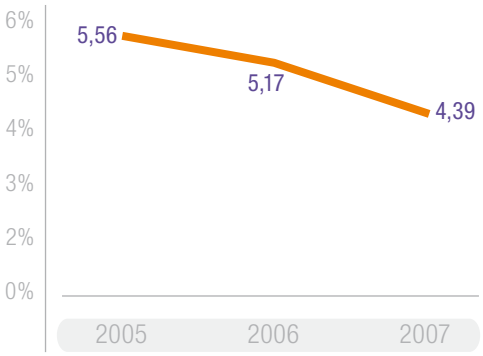
La constante capacitación en seguridad y salud ocupacional ha contribuido a mantener los niveles de seguridad en el trabajo en rangos que sitúan a la empresa bajo el promedio de la competencia relevante de la banca. En los últimos tres años, Bci registró 60 accidentes como promedio anual. En forma complementaria, en 2007, más del 50% de la dotación total expuesta a riesgos laborales fue capacitada en seguridad, salud y medio ambiente, con más de 250 cursos, talleres y charlas en terreno. Adicionalmente, existen más de 10 Comités Paritarios de Orden, Higiene y Seguridad, distribuidos de Arica a Punta Arenas, que colaboran permanentemente.

En 2007, la tasa de accidentabilidad[7] de Bci fue de 0,97% frente a 3,76% que mostró en promedio el conjunto del sector bancos, afiliados a la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción. Además, la tasa de frecuencia de accidentes[8] disminuyó en casi un punto, de 5,17 en 2006 a 4,39 en 2007.

Tasa de accidentabilidad



Tasa frecuencia accidentes del trabajo



[7] Número de colaboradores accidentados / Número total de colaboradores promedio anual.
[8] Número de accidentes por cada millón de horas trabajadas

Programa de salud riesgo persona

En 2007, Bci junto con el apoyo de la Mutual de de Seguridad, realizó exámenes de salud a 1.218 colaboradores (17% de la dotación total), principalmente orientados a prevenir enfermedades cardiovasculares, tabaquismo, obesidad, entre otros. Gracias a esta labor se desarrolló un plan de atención clínica en terreno con enfermeras y la entrega de información sobre salud en línea.

LOS COLABORADORES, SUS FAMILIAS Y LA COMUNIDAD DISFRUTARON DEL CONCIERTO DE LA NOVENA SINFONIA CORAL DE BEETHOVEN DEL TEATRO MUNICIPAL DE SANTIAGO

Clientes y proveedores

Bci desarrollla una relación de confianza y respeto con sus clientes y proveedores, con proyecciones a largo plazo y altos estándares de calidad y transparencia.

beneficio mutuo...

Cercanía con nuestros clientes y proveedores

08. Clientes y proveedores

Clientes

Para Bci, los clientes son la base del desarrollo de la Institución y por tanto, las relaciones comerciales con ellos deben mantenerse con una perspectiva de largo plazo.

Negocios y actividades

Bci ofrece a sus clientes servicios de crédito, ahorro, seguros e inversión, poniendo a su disposición productos financieros orientados a personas naturales, empresarios, pequeña y mediana empresa y grandes corporaciones e instituciones.

Productos y servicios

Área personas

- Financiamiento nacional e internacional
- Inversiones
- Seguros
- Productos para emprendedores y PyME
- Créditos hipotecarios
- Cuenta corriente
- Cuenta vista
- Tarjeta de crédito y débito
- Ahorro

Área empreas

- Financiamiento corto y largo plazo
- Servicios de comercio exterior
- Inversiones
- Pagos
- Recaudaciones
- Leasing
- Factoring
- Servicios finacieros de banca transaccional
- Asesoría Financiera
- Seguros

Productos y servicios

Área de personas

La misión del área personas Bci es entregar una atención integral a sus clientes orientada a sus necesidades individuales, con el fin de cubrir sus requerimientos proactivamente y de ofrecer un servicio de excelencia en apoyo de su desarrollo empresarial.

Adicionalmente, pone a disposición de sus clientes los canales necesarios para facilitar la relación entre ellos y Bci, con el objetivo de mantenerse como banco principal.

- Unidades específicas de operación

  Banca de Personas, concentra la mayor cantidad de clientes del Banco y está constituida principalmente por personas naturales, que son atendidas por cerca de 1.000 ejecutivos. Ellos responden los requerimientos de cada cliente, tanto en forma presencial como por vía telefónica, a través de una red de 273 oficinas de atención directa desde Arica a la Antártica.

  Banco Nova de Bci, está orientado al segmento emergente del país, constituido por personas naturales y microempresarios que reciben apoyo y asesoría en las 73 oficinas que atienden este segmento en Chile, en horario extendido de 08:00 a 16:00 horas.

  Banca Empresarios, apoya el desarrollo e internacionalización de las pequeñas y medianas empresas, convirtiendo a Bci en un importante referente del mercado nacional para este sector empresarial. Estos clientes son atenidos en 15 centros de empresarios, que ofrecen un servicio a su medida.

  TBanc, es una oficina de servicios bancarios a distancia. Con 10 años de funcionamiento, constituye un modelo único de atención en Chile. Mediante la práctica de asistencia remota, vía internet o telefónica, permite a los clientes realizar, desde el lugar en que se encuentren, las veinticuatro horas del día, el 100% de sus operaciones bancarias, con óptimos parámetros de seguridad y rapidez.

  Banca Preferencial, mantiene oficinas exclusivas, instaladas para clientes con altos patrimonios y cuenta con un modelo de atención ágil y personalizada, así como con ejecutivos especialistas en materia de inversiones. El último año su cobertura de servicio se extendió a seis plataformas en el país.

- Unidades complementarias de operación

  Bci Inversiones, agrupa todos los recursos del Banco para entregar al público productos y servicios de inversión. Con esta iniciativa se puso en marcha un proyecto de gestión global de inversiones, que asumió la responsabilidad de posicionar a Bci entre los tres primeros actores del mercado en la administración de inversiones para los clientes.

  Gerencia de Convenios y Alianzas Bci, ofrece soluciones financieras integrales a través de sus redes de negocios con empresas, instituciones y agrupaciones a nivel nacional, procurando mutuo beneficio y relaciones de largo plazo.

Cabe señalar que las unidades de negocios específicas y complementarias cuentan con el apoyo de los siguientes canales de comunicación para llegar al cliente: Proservice, Telecanal y la web Bci.

Área empresas

El área empresas tiene la misión de desarrollar y mantener relaciones de largo plazo rentables con sus clientes mediante iniciativas que permitan crear valor. Su estrategia permanente apunta a maximizar la contribución a la Corporación y sus accionistas, velando por mantener un bajo nivel de riesgo y ofreciendo productos y servicios de excelencia comercial y operativa.

- Unidades específicas de operación

Banca Corporativa, es un segmento especializado en grandes grupos económicos, entidades controladoras de empresas y compañías multinacionales cuyo nivel de ventas netas anuales supere el millón de unidades de fomento. Es una unidad formada por ejecutivos especializados en productos y servicios para el financiamiento de sofisticados activos. Su modelo de atención se basa en administrar la relación desde una visión global del cliente para responder eficazmente a la complejidad de sus negocios.

Banca de Empresas, atiende clientes con niveles de facturación desde 500 mil unidades de fomento al año, consideradas empresas grandes, con una subsegmentación de medianas empresas, que se orienta a clientes con ventas anuales entre 50 mil y 100 mil unidades de fomento. Esta unidad de negocios atiende exclusivamente, a personas jurídicas y ofrece productos y servicios basados en un modelo de atención que integra la oferta de valor de asesoría financiera, financiamiento en diversas monedas, plazos y modalidades y toda la variedad de servicios de la banca transaccional con servicios de pago, recaudación e información.

Banca Inmobiliaria, orientada principalmente a las grandes empresas constructoras de viviendas y oficinas, ofrece un canal de oferta mayorista de créditos hipotecarios a través de Bci Home, que apoya los procesos de comercialización de los inmuebles construidos.

- Unidades complementarias de operación

El área empresas complementa sus operaciones en coordinación con la división Leasing y con las sociedades filiales Bci Factoring, Bci Asesoría Financiera y Bci Administradora de Fondos Mutuos. Cuenta, además, con el apoyo directo de los numerosos servicios que provee la Banca Electrónica.

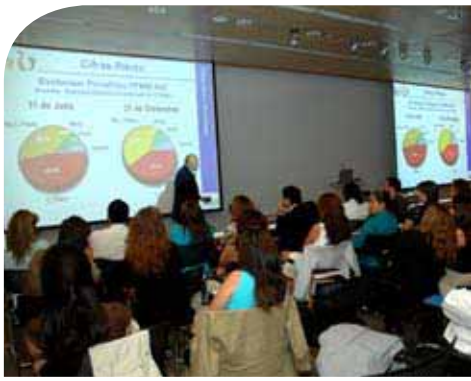
Distribución de la cartera comercial

La cartera de colocaciones de Bci se encuentra distribuida en una gran base de deudores y en los distintos sectores de la economía, lo que refleja la política de diversificación de cartera del Banco.

A modo de ilustración, presentamos el desglose, por área de actividad, de los clientes del Banco con colocaciones comerciales al 31 de diciembre de 2005, 2006 y 2007.

Diversificación de la cartera comercial (% del total de colocaciones)

Sectores Bci	Diciembre 2005	Diciembre 2006	Diciembre 2007
Establecimientos financieros y seguros	10,7	13,0	13,9
Inmobiliario	4,2	5,7	6,1
Explotación de bienes inmuebles	2,3	2,5	3,8
Electricidad, gas, vapor y aguas	3,3	4,1	3,3
Transporte y almacenamiento	3,1	3,5	3,1
Servicios prestados a las empresas	2,8	2,8	2,6
Comercio por mayor	3,0	3,0	2,4
Pesca	2,2	2,8	2,3
Servicios personales y de hogares	2,0	2,1	2,2
Silvoagropecuario: agricultura	1,9	1,8	2,0
Actividad no especificada	0,9	1,3	2,0
Fabricación de productos metálicos maquinaria	2,3	2,2	2,0
Contratistas, montajes y obras civiles	2,1	1,8	2,0
Establecimientos educacionales	2,4	2,1	1,7
Comercio minorista	2,2	2,1	1,7
Comunicaciones	1,7	1,7	1,7
Automotriz	1,8	1,9	1,6
Servicios sociales y comerciales conexos	2,0	2,0	1,5
Comercio minorista: SW	1,2	1,3	1,4
Comercio minorista: grandes tiendas	1,9	1,5	1,3
Productos alimenticios	1,7	1,9	1,2
Institutos, servicios y establecimientos sanitarios	1,2	1,0	1,2



Manual “Nuestros compromisos con Usted, Bci al Servicio de sus Clientes”

En línea con las políticas comerciales, en septiembre se lanzó el manual “Nuestros compromisos con Usted, Bci al Servicio de sus Clientes”, herramienta que permite promover relaciones comerciales de largo plazo y de mutuo beneficio entre el Banco y sus clientes (personas naturales), a través de la entrega de información y de garantías de transparencia, seguridad y confianza, que les permita tomar decisiones de manera informada.

Adicionalmente, el manual se refiere al resguardo y confidencialidad de la información del cliente y el marketing responsable, invocando las normas establecidas en el Código Chileno de Ética Publicitaria[9].

[9] Para mayor información sobre el Manual “Nuestros compromisos con Usted, Bci al Servicio de sus Clientes”, visitar www.bci.cl/medios/ManualBciBuenasPracticasdos.pdf

Calidad de servicio

Una de las prioridades de Bci respecto de la calidad de sus productos y servicios es procurar que éstos satisfagan adecuada y oportunamente las necesidades de los clientes. En este contexto, el monitoreo permanente de su satisfacción es pieza clave y para ello se emplean diversos mecanismos. En 2007 se efectuaron más de 50.000 contactos telefónicos para configurar una evaluación general del servicio del Banco; se adaptó la metodología de cliente incógnito y se instauró un proceso llamado Escucha a Clientes, que consiste en reuniones, cuya finalidad es entender las necesidades de los clientes para mejorar nuevos productos y servicios. Durante 2007 se realizaron 66 encuentros de escucha liderados por los gerentes de la empresa.

Sistema de administración de reclamos

Bci ha instaurado un Sistema de Administración de Reclamos (SAR), a través del cual los clientes y el público pueden formalizar sus inquietudes con la certeza de que su petición obtendrá una respuesta clara y oportuna.

Los tiempos de respuesta disminuyeron en promedio de 23 a 10 días, pese al aumento del 35% del número de reclamos registrados en 2007. Lo anterior, se explica principalmente por la puesta en marcha de un programa centralizado de seguimiento, que permite monitorear constantemente el estado de los reclamos, sugerencias y felicitaciones que se reciben, tendiente a asegurar una solución clara y oportuna para cada uno de ellos.

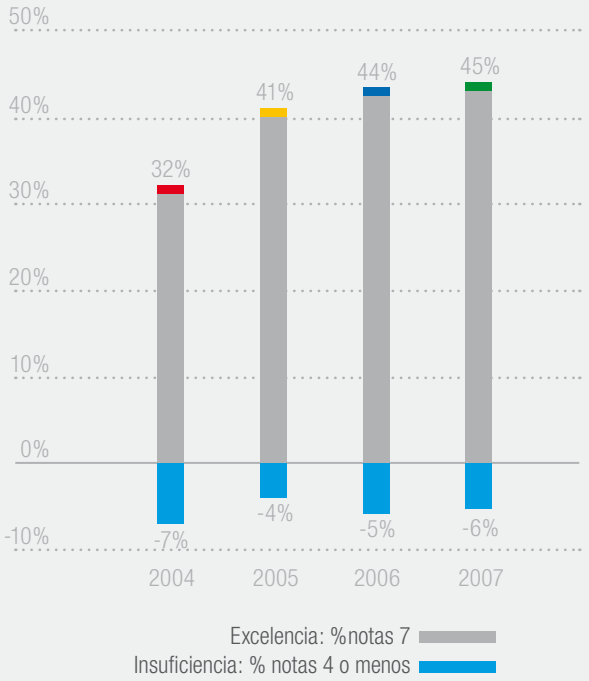
Adicionalmente, a partir de febrero de 2007, de acuerdo con la política de transparencia en la información, Bci inició un proceso de colaboración con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en orden a probar una nueva herramienta de trabajo basada en tecnología web, para el procesamiento de los casos planteados por el público y cuyo principal objetivo es conseguir una reducción en los tiempos de respuesta, permitiendo además un seguimiento por parte de los interesados a través del sitio web de la Superintendencia. A diciembre de 2007, esta modalidad de trabajo, junto con la implementación de la firma digital, permitió mejorar el proceso de revisión y firma de las presentaciones, evitando pasos que demoraban la respuesta al organismo fiscalizador.

Sistema de defensoría del cliente

Bci es uno de los bancos adscritos al Sistema de Defensoría del Cliente que puso en marcha la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras[10]. En virtud de este modelo gratuito, los clientes de aquellos bancos que se han incorporado al mismo, cuentan con un sistema de resolución de conflictos.

[10] www.abif.cl

Evaluación del servicio general de Bci



Certificación ISO 27.001

En el ámbito de la seguridad de la información, Bci obtuvo la Certificación ISO 27.001, que lo convierte en el primer banco en Sudamérica en cumplir con este proceso, con incidencia en cinco componentes de base que son confidencialidad, integridad, disponibilidad, planificación, actuación y verificación.

Proveedores

Las metas de desempeño referidas a la relación con los proveedores se encuentran a cargo de la Gerencia de Compras Corporativas y Proveedores, que fue creada en 2007, y en la Gerencia de Servicios Centrales que es la responsable del pago a proveedores.

En 2007 la Gerencia de Compras se orientó a la elaboración y aprobación de una Política de Proveedores, a la realización de un estudio para medir la percepción y satisfacción del servicio, a la formalización de los criterios de evaluación a proveedores y a la construcción de un canal de comunicación e información para ellos (Portal web).

Política de proveedores

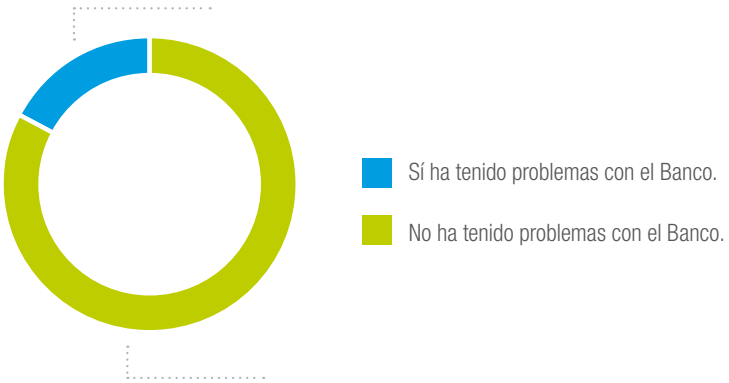
Bci aprobó una política de compras corporativas cuyo propósito es entregar a los colaboradores, lineamientos bajo los cuales se deben ejecutar los procesos de adquisición de productos y servicios, de modo que sea posible establecer un estilo de gestión que promueva la objetividad, transparencia y excelencia en el proceso.

Encuesta a proveedores

También se realizó la primera encuesta de satisfacción de proveedores, cuyo objetivo fue medir la percepción y satisfacción con el servicio prestado a ellos por Bci. En este contexto se realizaron 68 encuestas con los antecedentes de la base de datos de proveedores. Los principales resultados del estudio fueron:

- La mitad de los proveedores califica con 7 la confiabilidad y facilidad de Bci en la realización de negocios; mientras que sólo 7% lo califica de manera insuficiente.
- El 17% de los proveedores encuestados declaró haber tenido algún problema con el Banco. El atraso en los pagos fue una de las principales molestias.

El desafío para 2008 es implementar las mejorías necesarias de acuerdo con los resultados de la encuesta, con el fin de continuar el diseño de procesos acordes a las necesidades de los proveedores.



CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES, BCI ESTÁ DESARROLLANDO UNA SERIE DE INICIATIVAS, DESDE LA CREACIÓN DE UNA GERENCIA DE COMPRAS HASTA LA PUBLICACIÓN DE UNA POLÍTICA Y ACTIVIDADES PARA MEJORAR EL DIÁLOGO CON ELLOS

Portal interno y externo

A fines de 2007 se implementó un sitio web para entregar información sobre el proceso de compra, tanto a los proveedores como a los colaboradores del banco. En el sitio corporativo existe un espacio para proveedores que les permite conocer la política de compras, tener un canal formal de sugerencias y reclamos y contar con un formulario para postular como proveedor.

En el portal para colaboradores se incorporó una nueva sección en la que se dan a conocer, entre otros aspectos, la política de compras, el registro de proveedores calificados, los catálogos de productos y servicios y el proceso de compra de la organización.

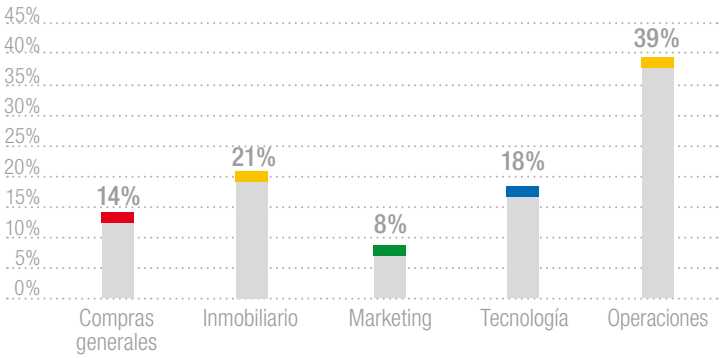
Criterios de evaluación de proveedores

Otro foco de trabajo importante de la Gerencia de Compras fue establecer un proceso formal para la evaluación de nuevos proveedores con el objetivo de velar por la selección de ellos de modo que cumplan con las condiciones y exigencias establecidas en el perfil de proveedores.

Distribución de proveedores

Del universo total de proveedores de Bci, 97% son nacionales y sólo 3% internacionales. A continuación se muestra la distribución por rubro.

Distribución por rubro



Pago a proveedores

Tal como lo estipula la política de proveedores, el pago de facturas debe ser realizado dentro de los plazos definidos de siete días. En 2007 se avanzó en este sentido y se efectuaron algunos cambios necesarios para el proceso de pago. Se espera que el año siguiente se observe un alto nivel de alineamiento con este estándar, resguardando el cumplimiento de la política de pagos.

ESTUDIO DE CASO:
Programa RSE un modelo de gestión PyME (BID- Acción RSE-FUNDES-Bci)

En 2007, Bci, AcciónRSE, el Banco Interamericano de Desarrollo y Fundes finalizaron el programa RSE: "Un modelo de gestión para PyME", comenzado en 2006, cuyo objetivo fue permitir a pequeñas y medianas empresas relacionadas con Bci, acceder a los beneficios y ventajas de las buenas prácticas empresariales.

En este programa participaron 10 proveedores de Bci, los que tuvieron la oportunidad de conocer, aplicar e incorporar en su gestión, metodologías y herramientas de Responsabilidad Social Empresarial creadas específicamente para ellos.

Las empresas lograron identificar sus principales grupos de interés, sus expectativas e implementar planes de acción. La mayoría de las iniciativas se enfocaron en los siguientes planes:

Ámbitos de los planes de acción	Nº de empresas
Evaluación de satisfacción de clientes para realizar mejoras	6
Implementar y difundir un Código de Ética	5
Difundir los principios y valores de la empresa	4
Incorporar elementos de RSE en la relación con los proveedores	4
Implementar un programa de desarrollo de proveedores	4
Implementar una política de recursos humanos	4
Programa de prevención de riesgos	4
Capacitación en prácticas éticas en la venta	3
Plan de comunicaciones	3
Plan anual de capacitación que incorpore el desarrollo personal	3
Fortalecer la relación trabajo/familia	2
Establecer canales de comunicación con los trabajadores	2
Incentivar el voluntariado en los trabajadores	2
Otros	14

Entre los principales desafíos que dejó planteado este proyecto se encuentran la necesidad de otorgar a los participantes el reconocimiento que esperan, tanto en imagen como en negocios concretos que Bci comparta con ellos su experiencia en la implantación de RSE.

Comunidad

En consecuencia con el espíritu solidario hacia su entorno social, el Banco impulsó iniciativas enfocadas hacia el adulto mayor, el desarrollo de la PyME, el apoyo a la cultura y el fomento a la educación.

compromiso social...

Incrementar el patrimonio social, cultural y económico

09. Compromiso con la comunidad

Apoyo a adultos mayores y niños en riesgo social

Desde hace más de 20 años que Bci está comprometido con la Corporación de Crédito al Menor y la Orquesta Nocedal, como parte de su acción de apoyo a la comunidad. Sin embargo, este respaldo alcanza a un número reducido de personas, por lo que Bci se planteó la necesidad de buscar algún grupo de la sociedad que no recibiera el apoyo necesario. Una encuesta realizada por TIME en 2005, arrojó como resultado que los ancianos son los más necesitados de ayuda y, desde esta perspectiva, Bci decidió comprometer sus esfuerzos con la Fundación Las Rosas a través de acciones de voluntariado, comunicación y financiamiento. La Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial es la responsable del logro de los objetivos relacionados con las contribuciones sociales.

Bci y Fundación Las Rosas

En 2007, Bci suscribió una alianza solidaria de largo plazo con la Fundación Las Rosas con el objetivo de sensibilizar a la sociedad respecto del valor de la ancianidad al interior de las familias.

El acuerdo considera un programa de voluntariado corporativo para que los colaboradores del Banco visiten alguno de los 40 hogares de la Fundación y así, acompañen a los más de 2.000 abuelos que viven en ellos. Además se efectuó una campaña para captar nuevos socios y una donación anual para financiar los costos de próximas atenciones. Gracias a esta iniciativa, realizada entre octubre y noviembre de 2007, aumentó el número de socios en 15%, comparando el período octubre-noviembre del año precedente.

Corporación Crédito al Menor

La Corporación de Crédito al Menor (CCM) fue creada en 1990 por un grupo de colaboradores de Bci. Su finalidad es acoger a niñas que han sufrido algún tipo de maltrato grave y se encuentran en alto riesgo social. En la CCM participan 2.200 colaboradores de Bci como socios, los que no sólo entregan un aporte económico mensual, sino que incluso ayudan a la formación de las alumnas y apadrinan a algunas de ellas. Bci apoya económicamente la mayor parte de su funcionamiento.

La Corporación cuenta con dos hogares, uno ubicado en La Pintana, en Santiago, y el otro en Temuco, en los cuales se entrega vivienda, educación, alimentación, salud, recreación y formación valórica a 88 niñas provenientes de sectores de extrema pobreza.

Debido a que las niñas se encuentran en condición de abandono o de parentesco disfuncional severo, desde el año 2007 también se les ayuda a cursar la enseñanza técnico-profesional.

Emprendimiento: pequeña y mediana empresa (PyME)

Debido a la importancia de las PyME en el desarrollo del país y a que históricamente se han visto enfrentadas a dificultades para acceder a financiamiento en la banca nacional, Bci diseñó y ejecutó, en 2006, los programas Nace y Renace, los cuales buscan dar solución a los obstáculos que enfrentan las personas que emprenden por primera vez, así como los que, habiendo emprendido, tuvieron problemas y buscan la oportunidad de renacer.

Guía multimedial de emprendimiento

Uno de los aspectos destacados del año fue la edición de la Guía Multimedial de Emprendimiento, que pone a disposición de los emprendedores un manual que les presenta los pasos que deben ser abordados por quienes se inician en los negocios. El manual está contenido en un CD multimedia y es el primer esfuerzo de este tipo realizado por una empresa.

Programa Nace

Este programa tiene por objetivo brindar apoyo financiero y asesoría a aquellos emprendedores que comienzan a hacer empresa. En su segundo año benefició a 317 emprendedores y se aprobaron créditos por $3.180 millones, con un promedio de $6 millones.

Al finalizar 2007, asesoraron a los elegidos en la elaboración de sus planes de negocio para optar a los beneficios del Programa Nace de Bci, 121 ejecutivos voluntarios de la Banca Empresarios.

Programa Renace

El Programa Renace surge para dar apoyo financiero y asesoría a aquellos empresarios -propietarios de pequeñas y medianas empresas- que necesitan reincorporarse al sistema después de haber tenido dificultades en el desarrollo de sus negocios.

Este programa ofrece a estos empresarios –inicialmente ex clientes Bci que mostraron voluntad de pagar- una “segunda oportunidad” para volver a emprender. Por un lado, Bci brinda apoyo como fuente de financiamiento bancario, a través de la creación de un fondo de $10.000 millones y, por otro, entrega asesoría especializada, estructurada de acuerdo con las necesidades de cada cliente.

Uno de los elementos internos más significativos del Programa Renace es el voluntariado que desarrollan los ejecutivos de la Banca Empresario PyME de Bci, transformándose en asesores en el ámbito de gestión y financiamiento de la empresa. A noviembre de 2007, el programa benefició a 193 clientes, con un total de créditos aprobados por $2.600 millones, cuyo promedio de créditos otorgados fue de $10 millones.

Al finalizar 2007 asesoraron y acompañaron a los clientes del Programa Renace de Bci, 73 ejecutivos voluntarios de la Banca Empresarios.

Programa “Mirada Empresarial”

Desde hace cuatro años, la Banca Empresarios de Bci apoya a los pequeños y medianos empresarios a través de un espacio televisivo de canal 13 cable. A través de esta iniciativa, pionera a nivel nacional, personalidades del mundo empresarial y económico nacional entregan herramientas concretas para apoyar la marcha y desarrollo exitoso de los negocios de los emprendedores PyME.

Manual legal PyME

El Manual Legal PyME fue publicado y difundido por Bci en 2006 y busca entregar orientación básica y apoyo para consolidar la gestión de pequeños y medianos empresarios. Desde entonces y hasta la fecha, se han entregado alrededor de 3.500 ejemplares a los clientes PyME y a todos los que lo soliciten.

Premio al Empresario Destacado

Desde 2001, Bci y su Banca Empresarios PyME premia a un cliente destacado, quien con esfuerzo y visión ha logrado sacar adelante su negocio. A la fecha, el banco ha reconocido a 20 empresarios provenientes de diversos sectores productivos del país, los que han sido destacados por su capacidad de emprendimiento, procesos de transformación, trabajo con la comunidad, desarrollo y resultados de su gestión.

Premio Nacional EmprendeUC

Esta iniciativa, asociada a la Universidad Católica de Chile y auspiciada por Bci, tiene por objetivo incentivar la gestación de nuevos proyectos en industrias clave para el desarrollo de la economía nacional.

En 2007, fueron premiados los siguientes proyectos, como parte del Premio Nacional EmprendeUC:

Primer lugar: Juegos Urbanos, diseño y fabricación de juegos infantiles urbanos y equipamiento complementario de calidad, para entregar la mejor experiencia de juego.

Segundo lugar: Cuarto Diseño,una manera diferente de diseñar muros.

Tercer lugar: Vitrazzo, Soluciones de superficie “high-end desing market” a partir de vidrio reciclado, para arquitectos y profesionales del interiorismo.

Cuarto lugar: Tribiologylab, Servicio de monitoreo de condición de los equipos a través de los análisis de grasas, anticongelantes, combustibles y lubricantes.

Quinto lugar: Viajeras de Colección de Editorial Nomade, primera y única revista de viajes para mujeres en Chile y Sudamérica.

Compromiso con la educación

La educación es una de las principales herramientas para romper el círculo de la pobreza y para obtener mejores perspectivas laborales. Bci apoya diversas iniciativas relacionadas, principalmente, con la educación superior y la búsqueda de estos anhelos profesionales.

Cátedra de empresas de familia Jorge Yarur Banna – ESE

Por sexto año consecutivo, Bci apoyó a las empresas familiares del país al auspiciar las actividades de la Cátedra de Empresas de Familia "Jorge Yarur Banna", establecida en honor a quien fuera Presidente del Banco por cerca de 40 años. Estas actividades son desarrolladas por el Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de Los Andes y consisten en la investigación y difusión de las mejores prácticas que permitan a las empresas familiares profesionalizar su gestión y trascender con éxito a través de las generaciones.

Más de 2.500 empresarios, muchos de ellos clientes de Bci, se han beneficiado en estos años al participar en más de 40 foros, seminarios, cursos, conferencias y otras actividades de difusión que ha organizado esta cátedra.

Financiamiento superior Banco Nova de Bci

Banco Nova, DuocUC e International Finance Corporation (IFC) del Banco Mundial se unieron para ayudar a jóvenes de la educación superior que no califican en el sistema de crédito con aval del Estado o no pueden hacer frente a las condiciones crediticias actuales del mercado financiero para realizar sus estudios superiores. Para ello, las tres entidades comprometieron $27.000 millones para ser administrados durante siete años.

Becas de estudios universitarios

Consciente de que la educación es parte fundamental del desarrollo y progreso de los jóvenes, Bci entregó 12 becas universitarias a estudiantes de carreras como Medicina, Ingeniería Civil, Música y Derecho, a través de diversas organizaciones sociales.

Amigo Digital

Con el objetivo de contribuir a la alfabetización digital, Bci firmó, en 2006, un acuerdo con el Comité para la Democratización de la Informática (CDI), organización internacional sin fines de lucro cuyo objetivo es la implementación de Escuelas de Informática y Ciudadanía, dirigidas a masificar el acceso a la tecnología a través de una metodología especializada.

Hasta fines de 2007 se habían desarrollado cinco ciclos de capacitación, cada uno de tres meses de duración, de los cuales se han graduado 141 alumnos colaboradores de Bci y de empresas externas, y han participado 43 voluntarios.

Cultura diferente

La cultura es una fuente de inspiración, transporte de las raíces de los pueblos y producto de recogimiento y admiración. Permite el desarrollo del alma y el conocimiento de historias, vidas y procesos. Bci promueve estas instancias como parte del crecimiento personal y colectivo.

Colección de arte Bci

Bci posee una valiosa colección de arte compuesta por cerca de 190 obras de artistas nacionales. Con la finalidad de compartir esta posesión, a mediados de 2007 se inició el programa de visitas guiadas a la colección privada de arte de Bci llamada "Artistas más destacados de la pintura chilena", que el banco alberga en su edificio corporativo.

Esta iniciativa tiene como objetivo invitar a la comunidad, clientes, colaboradores y sus familias, a conocer una colección donde confluyen diferentes expresiones artísticas que reflejan distintas épocas de la historia de Chile y de su pueblo. En este marco se han realizado seis visitas con la asistencia de 120 personas.

Orquesta Nocedal

Desde el año 2002, Bci financia la Orquesta Infantil Nocedal de La Pintana, en Santiago, formada por 62 alumnos cuyas edades fluctúan entre los 8 y los 17 años. Las clases de música que reciben son individuales, para avanzar con rapidez en el proceso de dominio de la técnica requerida.

En 2007, nueve integrantes de la Orquesta Nocedal pasaron a formar parte de la Orquesta Sinfónica Estudiantil Metropolitana, que reúne a los músicos integrantes de orquestas infantiles más talentosos de la Región Metropolitana.

Publicación de libros

Desde su fundación Bci ha apoyado las artes y la cultura como una manera de promover las raíces de la cultura chilena y, al mismo tiempo, fomentar la identidad del país. En este marco, apoyó la elaboración y difusión de los siguientes libros:

- "Iquique, Puerto del Salitre", segundo libro de una serie donde se destacan los lugares de Chile que han sido declarados Patrimonio de la Humanidad. En esta obra se muestra la historia y geografía de Iquique, junto a las dos oficinas salitreras que fueron declaradas por la Unesco -en la categoría Arqueología Industrial- como Patrimonio de la Humanidad.

- "Familias al fin de la Tierra", este libro es una invitación a recorrer las historias de vida y testimonios gráficos de 20 familias del fin del mundo, que además representan la cultura, los oficios y el patrimonio de Chile.

Conciertos

Como parte de su compromiso con la difusión del arte, Bci apoya el financiamiento de las actividades del Teatro Municipal de Santiago. Además, durante 2007, más de 5.000 personas asistieron gratuitamente al concierto "Novena Sinfonía Coral de Beethoven", en el Parque Araucano de la comuna de Las Condes. También en 2007 se realizó la primera gala de Bci, con la función "La Flauta Mágica", actividad que forma parte del Programa de Responsabilidad Social Empresarial "Cultura Diferente". En la ocasión, fueron invitados los principales clientes y representantes del mundo empresarial, político, religioso y cultural.

Exposición "Alma de Rusia en sus Iconos"

Bci apoyó la muestra de arte ruso titulada "Alma de Rusia en sus Iconos" que se efectuó en la Corporación Cultural de Providencia, y que expuso obras pertenecientes a una de las mejores colecciones del Museo Parque Nacional Estatal de Rusia.

Muestra "El Mar...una mirada a lo Nuestro"

Bci auspició la muestra "El Mar...una mirada a lo Nuestro", que presentó la colección del Museo Naval y Marítimo y equipos tecnológicos del Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada, así como una muestra de sus uniformes.

Donaciones

En julio de 2005, el Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial estableció los criterios sobre los cuales debe sustentarse la política de donaciones del Banco. Este gasto en 2007 fue de $1.103 millones.

Donaciones (millones de pesos)	2006	2007
Culturales	454	607
Educacionales	111	196
Sociales	378	300
Total	**943**	**1.103**

En forma adicional, la Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial, maneja un presupuesto de $400 millones para implementar, comunicar y sustentar los programas permanentes que apoya el Banco, descritos anteriormente.

BCI MANTUVO SU COMPROMISO CON LA SOCIEDAD A TRAVÉS DE INSTANCIAS RELACIONADAS CON EL APOYO AL ADULTO MAYOR Y LA INFANCIA Y EL RESPALDO DE ACTIVIDADES RELACIONADAS CON PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, LA EDUCACIÓN Y LA CULTURA

Medio ambiente

Bci desarrolló un programa de conservación y educación ambiental en el Parque Nacional Pan de Azúcar, siendo consecuentes con la búsqueda permanente de contribuir a la sociedad.

compromiso ambiental...

En armonía con la naturaleza

10. Medio ambiente

Compromiso ambiental

Los impactos ambientales no son un tema crucial en el desarrollo de las actividades de la industria bancaria, ya que ésta no genera grandes impactos ni emisiones directas relevantes de CO_2 o residuos peligrosos. Sin embargo, durante el año 2006, Bci asumió el compromiso de gestionar sus posibles impactos y de utilizar tecnologías limpias, así como criterios de protección ambiental en todas sus actividades, incluyendo la etapa de diseño de todo nuevo proyecto de negocios. La gestión ambiental en Bci es coordinada por la Gerencia de Sucursales y la Gerencia Corporativa de Gestión de Personas.

Un paso principal del año 2007 fue la puesta en marcha del programa "¡Despierta!, el Medio Ambiente está en tus Manos", desarrollado en conjunto con la Fundación Casa de la Paz. Uno de los resultados más importantes obtenidos producto de esta campaña es la adquisición de un software para la incorporación de indicadores ambientales a la gestión de la Corporación Bci. De esta manera es posible llevar registros y compartir información sobre los consumos de papel, agua y energía en forma periódica y sistemática.

EN EL PROGRAMA ¡DESPIERTA! PARTICIPARON 4.600 COLABORADORES

Programa ¡Despierta! El medio ambiente está en tus manos

El programa se desarrolló entre octubre de 2006 y julio de 2007 y consistió en hacer un levantamiento de la información ambiental del Banco; realizar talleres para identificar las buenas prácticas en cada oficina y elegir a un líder ambiental con la finalidad de sensibilizar a los miembros de la organización respecto del consumo eficiente de los recursos. Además la campaña incluyó la distribución de correos, calendarios, folletos y material gráfico referidos al cuidado del entorno.

Al final de esta etapa, más de 800 colaboradores habían asistido a los talleres, se enviaron seis e-mails corporativos con mensajes de protección al medio ambiente y se llevaron a cabo visitas a las sucursales para difundir el programa “Despierta”. A través de esta última actividad se llegó a más de 4.600 colaboradores.

La meta planteada por Bci fue disminuir los consumos de agua, energía y papel en 10%. Para ello, el primer paso fue el levantamiento de iniciativas realizadas en el mundo que fueran posible de replicar. Luego se efectuó el levantamiento de la información de consumos por sucursal. Para obtener esta información, se solicitaron las boletas de energía y agua, mientras que para el caso del papel, los datos fueron centralizados a través del centro de costo.

Como tercer paso se invitó a los trabajadores a participar en un concurso para incentivar el ahorro local. Bci se comprometió a invertir en la región de la sucursal ganadora, a través del apoyo de una iniciativa de conservación y restauración de un ecosistema en la región.

Las sucursales de Caldera, Copiapó y Chañaral, de la Región de Atacama, ganaron el concurso porque lograron un promedio de ahorro de 18% entre el agua y la luz. Ellos eligieron desarrollar el Programa de Conservación y Educación Ambiental en el Parque Nacional Pan de Azúcar, en colaboración con la Fundación Casa de la Paz y el Centro de Estudios de Recursos Naturales (OTERRA).

Esta iniciativa permitirá mejorar y complementar la infraestructura del centro ambiental del parque; implementar un programa de conservación de flora; y desarrollar talleres de educación ambiental en colegios y cursos de capacitación al personal del parque, con la finalidad de crear conciencia en la comunidad sobre los ecosistemas desérticos de Chile.

Indicadores de principales consumos consolidados	2005	2006	2007
Consumo de papel (en millones de hojas)	37,4	43,2	37,5
Consumo de agua potable edificios de Santiago (en miles de m^3)	84,8	93,3	204,2
Consumo de Energía (Megawatts)	13,6	13,9	16,9

(*) Todas las cifras a septiembre.

Mejoras estructurales

Cabe hacer notar que si bien el edificio corporativo consideró variables ambientales en su diseño, fue responsable del aumento en los consumos de agua y energía. Conscientes de este hecho, durante el año se implementó un programa de optimización de los recursos.

Entre las mejoras obtenidas con esta iniciativa, que busca una gestión adecuada de los residuos y un mejor uso de los recursos, destacan las siguientes:

- Se instalaron 326 llaves de agua con un dispositivo que permite su apertura y cierre automático en los lavamanos de baños, duchas y casinos, lo que permitió un ahorro de 50% en el consumo de agua en el edificio corporativo.

- La mantención de las instalaciones de calderas permitió disminuir el consumo de petróleo y de controles isocinéticos en los últimos cuatro años. De este modo de redujo la emisión de contaminantes en 22,5%, en el consumo de combustibles (4.000 litros anuales).

- Se dejó de adquirir elementos a base de pastillas radiactivas para la detección de humos y prevención de incendios. La disminución en el consumo de este tipo de elementos superó los 1.680 detectores del tipo iónico en los últimos ocho años. Actualmente se utilizan detectores fotoeléctricos, con una mayor capacidad tecnológica y mayor cobertura, reduciendo así su consumo a un promedio de 10 unidades por proyecto de arquitectura, sin dejar de proteger las áreas más vulnerables frente a principios de fuego.

- En los últimos ocho años, en aspectos de protección contra incendios, se ha dejado de adquirir productos halogenados por más de 2,3 toneladas que podrían haber impactado en la capa de ozono, siendo sustituidos por productos más inocuos.

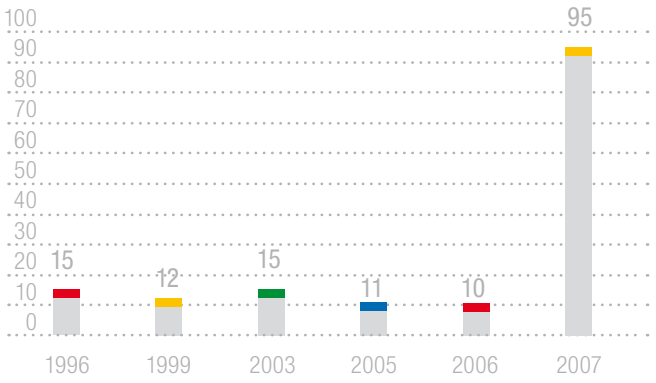
En cada proyecto de construcción o remodelación de dependencias de Bci es obligatorio el uso de temporizadores de energía, iluminación de alta eficiencia, pintura sin plomo, dispositivos de ahorro de agua y equipos de aire acondicionado con gas ecológico.

Gestión de residuos

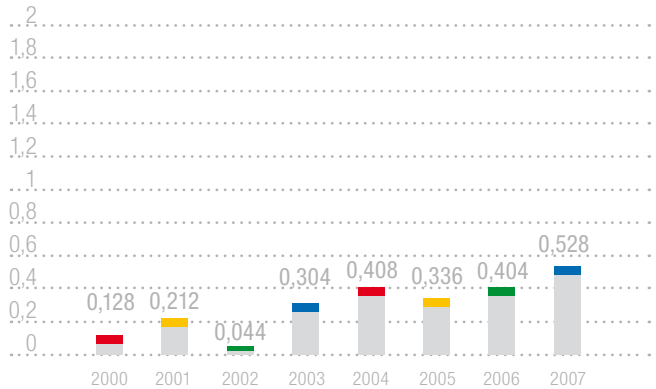
Con respecto a la reutilización de residuos domésticos, como papel principalmente, y como resultado de la campaña ambiental, se mantuvo la alianza con la Fundación San José mediante la cual se reciclaron 47.523 kilos de papel, 900% más que el año 2006.

Algo importante de 2007 fue el inicio del programa de reciclaje de desechos electrónicos, baterías y computadores, para lo cual se contrató los servicios de Hidronor y Recycla Chile. El reciclaje de equipos electrónicos fue de 10.976 kilos.

Promedio/proyecto detectores radiactivos no adquiridos por Bci



Toneladas de productos halogenados no adquiridos por Bci



El total de productos halogenados no adquiridos por Bci asciende a 2,364 toneladas.

11. Desempeño económico

Los bancos son entidades tan antiguas como lo es la necesidad del hombre por realizar operaciones de cambio y crédito. Con el aumento del nivel de especialización se desarrolló una mayor cantidad de servicios y productos para satisfacer los requerimientos de los clientes.

La Ley General de Bancos los define como “toda sociedad anónima especial, que autorizada en la forma prescrita por la ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley permita”.

En este contexto, los bancos son organizaciones que contribuyen directamente al desarrollo micro y macroeconómico nacional. Sus productos permiten mejorar las condiciones de vida de las personas, desde la perspectiva del ahorro hasta la posibilidad de acceder a diversos tipos de créditos, llevando a cabo la multiplicación de los recursos financieros, lo que permite el desarrollo de la economía. El análisis respecto de los principales impactos indirectos del Banco en la sociedad, se basa en la forma en que contribuye indirectamente al desarrollo sustentable de cada uno de los grupos de interés definidos en la misión: accionistas, colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y la comunidad. Estos aportes fueron ampliamente abordados a través de este mismo Informe.

Como ejemplo concreto de estos impactos, destaca la instalación de sucursales en lugares apartados, que en algunos casos se convierte en la primera o única entidad financiera con presencia en esa localidad, como es el caso de las oficinas de Chabunco y Ojo Bueno en la Región de Magallanes y Cabrero en la Región del Bío Bío. Además, se produce la utilización de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento del Banco.

El grupo de gerentes que conforman el Comité de Dirección Gerencial es responsable de entregar los lineamientos estratégicos que guían el desempeño económico de la Corporación, de su implementación y la administración de los procesos.

El año terminó con pleno cumplimiento de los principales objetivos planteados en el Balanced Scorecard, en términos financieros, de personas, de mejora de procesos y de calidad de servicio.

Saldos de operaciones al cierre de cada año, expresados en millones de pesos equivalentes al 31 de diciembre de 2007

BALANCE CONSOLIDADO	1998	2000	2002	2004	2006	2007	Variación 2006 / 2007
Colocaciones efectivas	1.871.665	2.043.818	3.040.314	4.443.481	6.417.892	7.323.751	905.859
Colocaciones hipotecarias	420.829	454.321	531.161	458.460	337.845	265.737	(72.108)
Colocaciones contingentes	264.326	223.866	357.995	461.447	653.849	684.712	30.863
Cartera vencida	28.167	48.786	43.075	49.843	59.353	54.592	(4.761)
Total Colocaciones	2.584.987	2.770.791	3.972.545	5.413.231	7.468.939	8.328.792	**859.853**
Inversiones financieras	492.910	904.595	1.156.093	1.102.680	908.546	1.019.684	111.138
Otros activos	837.028	760.228	748.630	1.282.403	1.447.469	1.330.829	(116.640)
Total activos	3.914.925	4.435.614	5.877.268	7.798.314	9.824.954	10.679.305	**854.351**
Depósitos a la vista							
Depósitos y captaciones a plazo	985.841	1.015.608	1.322.662	1.562.338	1.605.716	1.735.463	129.747
Otras obligaciones	1.366.237	1.691.175	2.234.570	2.936.643	4.402.333	4.828.309	425.976
Capital y reservas	1.340.686	1.454.640	1.953.024	2.815.513	3.185.824	3.411.598	225.774
Utilidad	177.240	228.357	299.431	383.058	502.037	568.559	66.522
	44.921	45.834	67.581	100.762	129.044	135.376	6.332
Total Pasivos	3.914.925	4.435.614	5.877.268	7.798.314	9.824.954	10.679.305	**854.351**
INDICADORES FINANCIEROS							
Acciones Bci							
Precio (pesos)	3.148	4.740	6.703	14.200	17.025	14.950	(2.075)
Utilidad por acción (pesos)	467,93	477,44	686,36	1.019,71	1.305,32	1.369,36	64,04
Precio bolsa / valor libros (veces)	1,71	1,99	2,20	3,66	3,35	2,60	(0,75)
Precio bolsa / utilidad por acción (veces)	6,73	9,93	9,77	13,93	13,04	10,92	(2,12)
Patrimonio bursátil (miles de dólares)	637.867	794.499	926.410	2.506.481	3.149.340	2.968.689	(180.651)
Patrimonio contable (miles de unidades de fomento)	9.011	11.609	15.209	19.472	25.493	28.975	3.482
Rentabilidad y eficiencia							
Rentabilidad sobre el capital	25,34%	20,07%	22,57%	26,30%	25,70%	23,81%	(1,89) pp
Utilidad capitalizada del ejercicio anterior	68,05%	60,08%	51,10%	54,41%	53,23%	54,75%	1,52 pp
Rentabilidad sobre activos	1,15%	1,03%	1,15%	1,29%	1,31%	1,27%	(0,04) pp
Productividad (gastos de apoyo / ingreso operacional)	56,70%	59,50%	51,92%	52,96%	52,79%	49,66%	(3,13) pp
Activos por empleado (millones de pesos)	999	1.089	1.463	1.106	1.102	1.119	17
Participación de mercado							
Colocaciones	7,85%	7,91%	10,38%	12,20%	12,51%	12,38%	(0,13) pp
Depósitos a la vista	13,77%	14,80%	12,50%	14,51%	14,87%	14,53%	(0,34) pp
Depósitos a plazo	7,19%	7,08%	8,89%	9,77%	10,90%	11,61%	0,71 pp
Riesgo							
Provisiones totales / colocaciones totales	1,53%	2,39%	1,69%	1,88%	1,23%	1,28%	0,05 pp
Cartera vencida / colocaciones netas de interbancarios	1,09%	1,76%	1,08%	0,92%	0,79%	0,66%	(0,13) pp
Provisiones / cartera vencida	1,34%	1,33%	1,50%	2,05%	1,55%	1,95%	0,40 pp
INDICADORES DE ACTIVIDAD							
Empleados (Corporación Bci)	3.919	4.072	4.017	7.053	8.918	9.541	623
Oficinas de servicios bancarios	141	143	141	198	233	273	40
Cuentas corrientes	208.570	217.544	247.959	289.014	313.748	345.820	32.072
Cuentas primas	197.282	245.653	340.478	590.194	855.115	893.961	38.846
Cajeros automáticos	282	303	398	506	628	815	187
Transacciones en cajeros automáticos	2.224.356	2.889.601	3.445.773	3.836.141	3.218.465	3.214.591	(3.874)
Clientes con clave de acceso a internet					242.641	280.324	37.683
Transacciones por internet	---	810.836	3.474.855	7.851.970	8.984.343	11.792.742	2.808.399

(pp) puntos porcentuales

Valor económico generado y distribuido

Desde su creación Bci ha mantenido un compromiso explícito con la generación de valor para el entorno en el cual se encuentra inserto, centrando sus esfuerzos en la maximización del valor que el Banco genera tanto para sus accionistas y clientes, como para sus colaboradores, proveedores y la sociedad en su conjunto.

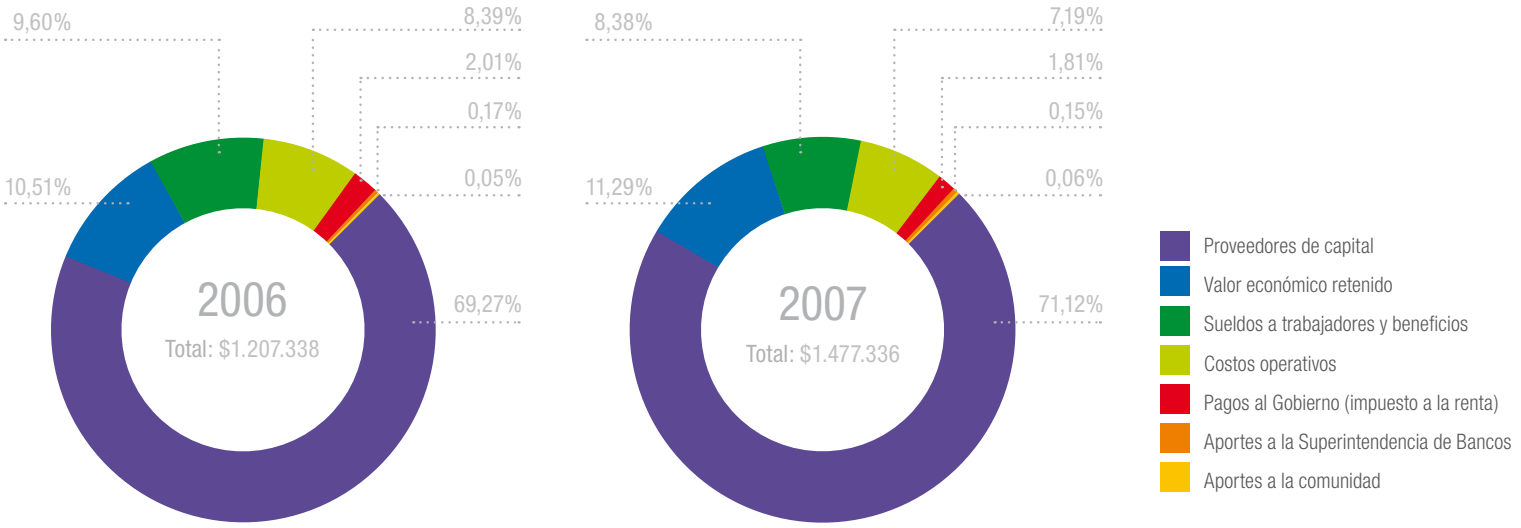
A continuación se presenta la información sobre la contribución de Bci a la generación de valor agregado a la economía chilena y cómo ese valor ha sido distribuido entre los principales grupos de interés con los que interactúa. Esta información es consistente con los estados financieros al 31 de diciembre de 2006 y 2007.

Cuadro valor económico generado y distribuido 2006 y 2007 (en millones de pesos)

	2006 [1]	2007
Valor económico generado [2]		
a) Ingresos		
Ingresos de operación	1.199.747	1.465.665
Ingresos no operacionales	6.359	12.256
Resultado por inversiones en sociedades	1.232	(585)
Total ingresos	**1.207.338**	**1.477.336**
Valor económico distribuido		
b)Costos operativos		
Gastos de administración y otros [3]	(85.428)	(86.803)
Depreciaciones y amortizaciones	(15.939)	(19.460)
Total Costos operativos	**(101.367)**	**(106.263)**
c) Sueldos a trabajadores y beneficios	**115.929)**	**(123.803)**
d) Pago a proveedores de capital		
Accionistas (Dividendos)	(53.088)	(54.373)
Proveedores de recursos financieros [4]	(783.175)	(996.349)
Total pago a proveedores de capital	**(836.263)**	**(1.050.722)**
e) Pagos al Gobierno (impuesto a la renta) [5]	**(24.234)**	**(26.715)**
f) Aportes Superintendencia de Bancos [6]	**(2.005)**	**(2.175)**
f) Aportes a la comunidad [7]	**(624)**	**(827)**
Valor económico retenido [8]	**(126.916)**	**(166.831)**
Total valor económico distribuido	**1.207.338**	**1.477.336**

[1] Los valores del año 2006 se presentan actualizados por el índice de precios.
[2] Los valores han sido redondeados para dar facilidad a la lectura.
[3] Incluye impuesto al valor agregado e impuesto territorial.
[4] Se refiere a los pasivos por los cuales Bci paga intereses, como los depósitos a plazo y los préstamos.
[5] Se refiere al impuesto a la renta sobre la utilidad imponible.
[6] Corresponde a los recursos aportados a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de acuerdo con el artículo 8 de la Ley General de Bancos.
[7] Considera donaciones otorgadas a distintas entidades
[8] Considera la utilidad líquida del ejercicio (2007: $ 135.376 millones y 2006: $ 120.153 millones)

Diagrama valor económico distribuído (en millones de pesos)



La distribución porcentual del valor económico generado entre los principales grupos de interés del Banco no sufrió variaciones importantes durante 2007 en relación con las cifras registradas en 2006, con excepción de una disminución en el valor distribuido en los ítems costos operativos y sueldos a trabajadores, además de un aumento en el ítem proveedores de recursos financieros.

Ayuda financiera recibida del Gobierno

La principal ayuda financiera que recibe Bci del Gobierno chileno es la franquicia tributaria que incentiva la capacitación y el empleo. Dicha franquicia se encuentra establecida en la Ley N°19.518, sobre Estatuto de Capacitación y Empleo y ella estipula que los contribuyentes podrán descontar como crédito del impuesto de Primera Categoría de la Ley sobre Impuesto a la Renta, los gastos incurridos en el financiamiento de los programas de capacitación ocupacional ofrecidos a nivel nacional a favor de los trabajadores. Además, el Banco deduce del impuesto a la renta, el crédito fiscal por concepto de donaciones a la comunidad.

Créditos (en millones de pesos)	2006	2007
Crédito por gasto en capacitación	543	607
Crédito por donaciones	319	276
Total aporte Gobierno	862	883

12. Índice GRI y Pacto Global

	PERFIL		
NÚMERO	**INDICADOR**	**PÁGINA**	**PRINCIPIO PACTO GLOBAL**
1.	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1.	Carta del CEO o del máximo responsable de la organización	4 y 5	
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	4 y 5, 8 y 9	
2.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1.	Nombre de la organización	4 y 5	P2
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios	10	P2, P6
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluídas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y “joint ventures”	10	
2.4.	Localización de la sede principal de la organización	10	
2.5.	Número de países en los que opera la organización	10	
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	10	
2.7.	Mercados servidos	10, 72 - 75	
2.8.	Dimensiones de la organización informante	10	
2.9.	Cambios significativos vividos durante el periodo cubierto por la memoria	4 - 7	
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informado	12 y 13	
3.	PARÁMETRO DE LA MEMORIA PERFIL DE LA MEMORIA		
3.1.	Período cubierto por la información contenida en la memoria	6 y 7	P1, P6
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente	6 y 7	
3.3.	Ciclo de presentación de memorias	6 y 7	
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenidos	Solapa	
	ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA		
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria	6 y 7	P1, P3
3.6.	Cobertura de la memoria	6 y 7	P1, P5
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	6 y 7	P1, P4
3.8.	Base para incluir información de “joint ventures”, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades	6 y 7	
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	En el Reporte	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores	6 y 7	
3.11.	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance	6 y 7	
3.12.	Tabla con índice contenidos básicos	100 - 107	
3.13.	Verificación	Para el presente informe Bci decidió no aplicar un sistema	

NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
4.	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.1.	Estructura del Gobierno de la organización	24	P1
4.2.	Función del más alto ejecutivo	30 y 31	P2, P6
4.3.	Estructura directiva unitaria	24 y 29	P2,P6
4.4.	Participación de accionistas y empleados	50 y 51	
4.5.	Participación de accionistas y empleados	El Directorio tiene un sueldo fijo y un variable de acuerdo con las utilidades de la compañía. Las compensaciones de la alta gerencia están relacionadas con el cumplimiento de las metas del BSC, donde se incluyen factores sociales y ambientales	
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de Gobierno	30, 39 y 40	
4.7.	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de Gobierno	26, 30 y 39	
4.8.	Declaración de Misión, Visión y Valores	Solapa y 19	
4.9.	Procedimiento del más alto órgano de Gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización del desempeño ecónomico, social y ambiental	El comité de Gobierno Corporativo y RSE es el responsable de identificar riesgos y oportunidades en relación al desempeño económico, social y ambiental del Banco, así como de supervisar su desempeño	
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño del más alto órgano de Gobierno	26, 30 y 39	
	COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Bci, en relación a sus actividades comerciales y financieras, no es susceptible de generar impactos materiales directos de carácter significativo en el medio ambiente. Sin embargo, a través del financiamiento de proyectos puede incidir de manera indirecta en los ecosistemas. Por ello, la entidad solicita previo a la aprobación del financiamiento los Estudios de Impacto Ambienta (EIA) a proyectos cuya inversión sea superior a UF 300.000, condicionándolos además a la entrega de certificaciones medio ambientales de los organismos pertinentes, durante el avance del proyecto, manteniendo así un enfoque preventivo que favorece al medio ambiente.	P1, P6
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	A lo largo del Informe	
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca	11	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.15.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluído	Para la elaboración del presente reporte Bci no realizó un proceso de stakeholder engament, pero Bci se compromete a desarrollarlo para el próximo reporte	P1, P3
4.16.	Base para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete		P1, P5
4.17.	Enfoque de la participación de los distintos grupos de interés, incluyendo la frecuencia de su participación por tipos y grupos	14 y 15	P1, P4
4.18.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los stakeholders	14 y 15	

SUPLEMENTO FINANCIERO

NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
	GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA		
RSC 1	Política de RSC	18 y 19	P2, P6
RSC 2	Organización de la RSC	20 y 21	
RSC 3	Auditorías de la RSC	20 y 35	
RSC 4	Gestión de los temas sensibles	20 y 35	
RSC 5	Incumplimiento	Durante el período Bci no registra incidentes de este tipo	
RSC 6	Diálogo con las partes interesadas	14 y 15	

DIMENSIÓN ECONÓMICA

DMA	Enfoque de Gestión	96	P1, P6
	DESEMPEÑO ECONÓMICO		
EC1	Valor económico generado y distribuído	98	P1, P3
EC2	Implicaciones financieras del cambio climático	No se ha considerado aún realizar estudios en esta temática pero se evaluará su realización	P5
EC3	Cobertura de las obligaciones definidas por la organización por planes de beneficios sociales (jubilación).	Sin Reportar	P1, P4
EC4	Ayuda financiera recibida del Gobierno.	99	
	PRESENCIA EN EL MERCADO		
EC6	Prácticas y proporción de gasto en proveedores locales	78	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de directivos senior	El 100% de los cargos de alta gerencia son ejercidos por profesionales de origen chileno	
	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
EC8	Descripción de las inversiones en infraestructura y los servicios soportados que proporcionan un beneficio público	96	

DIMENSIÓN AMBIENTAL

DMA	Enfoque de Gestión	92	
	MATERIALES		
EN1	Peso o volumen de los materiales utilizados, que no son agua	Sin Reportar	
	ENERGÍA		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes de energía primarias	94	
EN5*	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	93	
	EMISIONES VERTIDOS Y RESIDUOS		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.	94 y 95	
EN19	Emisiones de sustancias reductoras de la capa de ozono	94 y 95	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	95	

DIMENSIÓN SOCIAL : Prácticas laborales y ética del trabajo

NÚMERO	INDICADOR	PRINCIPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
DMA	Enfoque de gestión	58	
	EMPLEO		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores	59	P2
LA2	Número total de empleados y rotación media	59	P2, P6
LA3*	Beneficios sociales para empleados con jornada completa	64 - 66	
	RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES		
LA4	Porcentaje de empleados que están representados por sindicatos	67	P1, P6
LA5	Período mínimo de preaviso relativo a cambios organizacionales	Sin Reportar	
	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
LA6*	Porcentaje del colectivo de trabajadores representado en comités de salud y seguridad	68	P1, P3
LA8	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	68	
LA9	Programas de educación relacionada con VIH o con otras enfermedades graves contagiosas	Sin Reportar	
	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado	62	P1, P5
LA11*	Programas de habilidades directivas y de formación continua que fomenten la contratación continua de empleados y les apoye en la gestión de los programas de jubilación	62	
LA12*	Porcentaje de los empleados que reciben revisiones regulares de desempeño y de desarrollo profesional	62	
	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
LA13	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo	26 - 29, 42 -45	P1, P4
LA14	Relación promedio de retribuciones de hombres y mujeres	Sin Reportar	

	SUPLEMENTO FINANCIERO		
	DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO		
INT1	Política Interna de RSC	20 y 21	
INT2	Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo	59	
INT3	Satisfacción del empleado	63	
INT4	Retribución de los altos directivos	39 y 40	
INT5	Retribución vinculadad a la sostenibilidad	39 y 40	

DIMENSIÓN SOCIAL: Derechos Humanos			
NÚMERO	**INDICADOR**	**PÁGINA**	**PRINCIPIO PACTO GLOBAL**
DMA	Enfoque de gestión	Bci cuenta con diferentes órganos y canales que permiten resguardar el respeto de los derechos consagrados por ley y en su Código de Ética, tales como el Comité de Ética, el teléfono y el e-mail qué hago, entre otros.	
	PRACTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
HR1	Porcentaje de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos	100% de sus proveedores, según lo indica la política de proveedores	P2
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que pasaron por una observación de los derechos humanos	No hubo observaciones	P2, P6
	NO DISCRIMINACIÓN		
HR4	Total de incidentes de discriminación y acciones tomadas	Al comité de ética le correspondió conocer una serie de situaciones que involucraron faltas e infracciones a las disposiciones del Código de Ética, adoptando en cada caso las medidas destinadas a corregir dichas situaciones y proponer medidas disciplinarias, cuando fuese necesario.	P1, P6
	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
HR5	Incidentes de violaciones de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos	Durante el año 2007 Bci no registró ningún incidente	P1, P3
	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
HR6	Incidentes de explotación infantil y acciones adoptadas para contribuir a su eliminación	Durante 2007 Bci no registró ningún incidente. Bci no contempla en su planta de trabajadores personal que no cumpla con lo establecido en las normas laborales legales del Código del Trabajo, Capítulo II artículos 13 al 18.	P1, P5
	TRABAJOS FORZADOS		
HR7	Riesgos o incidentes de trabajo forzado y acciones adoptadas para contribuir a su eliminación	Bci cumple las leyes laborales y civiles.	P1, P4

	DIMENSIÓN SOCIAL Sociedad		
NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
DMA	Enfoque de gestión	82	P82
	COMUNIDAD		
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, la operación y la salida	82 - 88	
	CORRUPCIÓN		
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Existe una Gerencia de Lavado de Dinero que detecta aspectos relacionados con corrupción. Existe un mail en el que los cajeros comparten cómo han detectado problemas de corrupción. Se realizó una auditoría de todos los posibles riesgos que se pudieran presentar en los procesos del Banco	P10
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	100% se incluye en el proceso de inducción.	P10
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Bci mantiene un enfoque preventivo frente a incidentes de corrupción, pero en caso de ser detectados existen canales establecidos a los que se debe recurrir según corresponda: Comité de Ética, Fiscalía o Jefatura Directa	P10
	POLÍTICA PÚBLICA		
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”	El Código de Ética entrega todos los lineamientos que se deben observar en la relación de Bci con el Gobierno	P10
S06*	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Bci no realiza este tipo de aportes	
	COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
S07*	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	No se registraron incidentes en la materia en 2007	
	CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones, relacionados con la Sociedad (Gobierno, Comunidad, Inst. Académicas, ONG´s, etc)	No se registraron incidentes en la materia en 2007	P1, P4

	SUPLEMENTO FINANCIERO		
	DESEMPEÑO FRENTE A LA SOCIEDAD		
	Obras benéficas		
SOC1	Aportaciones realizadas a obras benéficas, inversiones para la comunidad y patrocinios comerciales	82 - 88	
	Creación de valor		
SOC2	Valor Económico Agregado	98 y 99	

RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO			
NÚMERO	**INDICADOR**	**PÁGINA**	**PRINCIPIO PACTO GLOBAL**
DMA	Enfoque de gestión	72 y 77	
	SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	76	P1
	ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PR3	Tipo de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos servicios sujetos a tales requerimientos informativos	76	P10
PR5*	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de mediciones sobre la satisfacción del cliente	76	P10
	COMUNICACIONES DE MARKETING		
PR6	Programas de cumplimiento con las leyes, estándares y códigos voluntarios, relacionados con las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinios	76	P10
PR7*	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio	No se registraron incidentes en la materia en 2007	P10
	PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
PR8*	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales	76	P1, P5
	CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	No se registraron incidentes en la materia en 2007	P1, P4

NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
	SUPLEMENTO FINANCIERO		
	PROVEEDORES		
	Seguimiento de los principales proveedores		
SUP1	Políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores	77 - 79	
	Satisfacción de los proveedores		
SUP2	Estudios sobre satisfacción de los proveedores	77 - 79	
	SUPLEMENTO FINANCIERO		
	BANCA MINORISTA		
	Aspectos sociales de la Banca minorista		
RB1	Criterios utilizados para fomentar el capital social, así como el tratamiento de temas sensibles en la unidad de negocio. Dentro de la Banca minorista puede ser: acceso a servicios financieros, prácticas de marketing, créditos a compañías/ proyectos con un importante impacto social crítico	83 y 84	

PRODUCCIÓN EJECUTIVA
GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RSE

ASESOR DE PAUTAS GRI
YASMINA ZABIB

DISEÑO
WWW.GRUPOXIGENO.CL

FOTOGRAFÍA
ANA MARÍA LÓPEZ

IMPRESIÓN
FYRMA GRÁFICA