

# Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial **Bci 2008**



# NUESTRA MISIÓN

## 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 formas que mantengan un ambiente laboral de excelencia y un comportamiento profesional y ético exigente.

La Corporación se define como 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.

En Bci desarrollamos nuestra actividad apegada a la filosofía empresarial que nos hace diferente y que se funda en el respeto a la dignidad individual de las personas.

Aspiramos a ser líderes en innovación, cercanía y satisfacción al cliente y ser reconocidos como la mejor empresa para trabajar y desarrollarse. Por esa razón la Responsabilidad Social Empresarial está integrada en la gestión de la empresa y debe generar progreso tanto para nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad en general.





# [00]

## ÍNDICE

	<b>01. Informe del presidente</b>	6
	<b>02. Alcance del informe</b>	8
	<b>03. Metas 2008 y compromisos 2009</b>	10
	<b>04. Perfil de la empresa</b>	12
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuestra empresa</li> <li>• Membresías y acuerdos voluntarios</li> <li>• Premios y reconocimientos</li> <li>• Diálogos y canales de comunicación con los grupos de interés</li> </ul>	
	<b>05. Responsabilidad social empresarial</b>	20
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de sustentabilidad</li> <li>• Estrategia</li> <li>• Ámbitos de acción</li> </ul>	
	<b>06. Gobierno Corporativo</b>	24
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directorio</li> <li>• Administración</li> <li>• Reglamento de Gobierno Corporativo para sociedades filiales</li> <li>• Accionistas</li> <li>• Auditores y clasificadores de riesgo externos</li> </ul>	
	<b>07. Ética</b>	44
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en ética</li> <li>• Programa ¿Qué hago?</li> <li>• Estudio de Valores Éticos</li> <li>• Prevención y control del lavado de dinero, fraude y corrupción.</li> <li>• Cumplimiento normativo</li> </ul>	
	<b>08. Calidad de vida laboral</b>	52
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo y rotación</li> <li>• Remuneraciones</li> <li>• La mujer en Bci</li> <li>• Desarrollo y capacitación</li> <li>• Perfil Líder Bci</li> <li>• Comunicaciones internas</li> <li>• Clima organizacional y capacidad de ejecución organizacional</li> <li>• Beneficios y red social interna</li> <li>• Relaciones laborales</li> <li>• Seguridad y salud ocupacional</li> </ul>	
	<b>09. Clientes y proveedores</b>	70
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Clientes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Negocios y actividades</li> <li>Productos y servicios</li> <li>Calidad de servicio y satisfacción de los clientes</li> <li>Emprendimiento: pequeña y mediana empresa (PyME)</li> <li>Garantía de la seguridad y confidencialidad de la información de los clientes</li> <li>Sucursales Lean</li> </ul> </li> <li>• <b>Proveedores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política</li> <li>Criterios de evaluación</li> <li>Diálogos</li> <li>Encuesta de satisfacción</li> <li>Programa de proveedores Nace y Renace</li> <li>Distribución</li> </ul> </li> </ul>	
	<b>10. Compromiso con la comunidad</b>	87
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a adultos mayores y niños en riesgo social</li> <li>• Programa de voluntariado corporativo</li> <li>• Compromiso con la educación</li> <li>• Cultura Diferente</li> <li>• Aporte Social</li> </ul>	
	<b>11. Medio Ambiente</b>	97
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una nueva política</li> <li>• Programa "Despierta: El medio ambiente está en tus manos"</li> <li>• Sucursales sustentables</li> <li>• Reciclaje de papel y residuos electrónicos</li> </ul>	
	<b>12. Desempeño económico</b>	101
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor económico generado y distribuido</li> <li>• Aportes financieros del Estado</li> </ul>	
	<b>13. Índice Global Reporting Initiative y Pacto Global</b>	104
	<b>14. Anexo 1</b>	114

# [01]

## INFORME DEL PRESIDENTE

Como lo hemos hecho desde hace cinco años, tengo el agrado de dar a conocer el desempeño de Bci durante el año 2008 en materia de gobierno corporativo y responsabilidad social empresarial. Este informe, que como de costumbre se distribuye junto con la Memoria Anual de la empresa, da cuenta del trabajo desarrollado durante el período para contribuir a la creación de valor económico, social y ambiental, a través de los programas implementados en beneficio de nuestros públicos de interés.

Esta orientación del informe surge de los principios definidos en nuestra misión y marco valórico e incorpora formas de conducta específicas en lo relativo a gobierno corporativo, ética, calidad de vida laboral, compromiso con la comunidad, con clientes, proveedores y con el medio ambiente.

Los principios que fundamentan esta forma de actuar constituyen la base de nuestro desempeño y cobran mayor vigencia en el actual escenario económico, al cual se hace referencia en el capítulo Desempeño Económico, ya que representan variadas formas de transparencia, confianza e innovación, elementos esenciales para restablecer la prosperidad del país.

Durante 2008 perfeccionamos el modelo de gobierno corporativo, lo que se reflejó, entre otras acciones, en la publicación del Manual sobre Manejo y Divulgación de Información para el Mercado. Este documento contiene las disposiciones que consideramos necesarias para una rápida y adecuada divulgación de información, tanto hacia el público en general como hacia clientes e inversionistas del Banco.

La efectividad de las políticas y acciones basadas en nuestro marco valórico fue reconocida en la versión 2008 del estudio Barómetro de Valores y Ética Empresarial, en el cual Bci ocupó un lugar destacado dentro del sistema financiero.

Para fomentar el desarrollo integral y sostenible de este liderazgo institucional hemos creado la Academia Líder Bci como una instancia clave para preservar la cultura corporativa que nos distingue, potenciar la función de quienes encabezan nuestros equipos de trabajo y proteger la integridad, consistencia y coherencia de la organización y de sus prácticas de negocios.

Por otra parte, el Programa de Calidad de Servicio Corporativo y su reconocimiento público reforzó nuestro compromiso de entregar satisfacción a los clientes, a través del alineamiento de toda la organización en torno a la "Promesa de Servicio", que sintetiza el modo como debemos presentarnos ante ellos: cercanos, ágiles y confiables. El resultado de este compromiso fue justificado en el Índice Nacional 2008 de Satisfacción de Consumidores del grupo Procalidad y Revista Capital, donde Bci ocupó el primer lugar en la categoría "Empresas con Membresía" y lideró el sistema bancario nacional.

En relación con nuestros colaboradores y sus familias hemos mantenido nuestra preocupación por la conciliación familia-trabajo, a partir del diálogo y la permanencia de relaciones cercanas y estables. Para ello, durante el año desarrollamos nuevos programas y creamos espacios de comunicación como las iniciativas Ser Humano, Bci Aprende, Día del Minicolaborador y Call Center Bci Contigo.





Otra preocupación ha sido fomentar la inclusión financiera de grupos sociales de bajos ingresos, lo que se tradujo en programas de bancarización responsable de las personas, apoyando su formación y capacitación en finanzas, desarrollo de microempresas y cultura de emprendimiento. Para ello, se trabajó en alianza con instituciones sociales y empresas que atienden a personas pertenecientes a este segmento socioeconómico. Además, en 2008 desarrollamos una iniciativa inédita con clientes de los programas Nace y Renace, con quienes se convino integrarlos como proveedores preferentes de bienes y servicios.

Las medidas impulsadas entre nuestros colaboradores para el uso eficiente de la energía, agua y papel en todas las oficinas de Bci, mediante campañas de gestión y comunicación de los indicadores resultantes, fueron motivo de aceptación y satisfacción por parte de ellos. Asimismo, se implementó el Programa de Conservación y Educación Ambiental en el parque Nacional Pan de Azúcar de la Región de Atacama.

El documento que estamos distribuyendo contiene información equilibrada sobre el desarrollo de nuestros programas en materia de gobierno corporativo y responsabilidad social. Tenemos la convicción que estamos avanzando por el camino correcto, impulsados por nuestra cultura corporativa, que se funda en el liderazgo, el trabajo en equipo, la transparencia y la coherencia y, a la vez, se cumple cuidando los valores de integridad, calidad y respeto que han identificado a Bci a lo largo de su historia.

[ LUIS ENRIQUE YARUR REY  
PRESIDENTE BCI ]

ESTAMOS AVANZANDO POR EL CAMINO CORRECTO  
IMPULSADOS POR NUESTRA  
**CULTURA CORPORATIVA**  
QUE SE FUNDA EN EL LIDERAZGO, EL TRABAJO EN  
EQUIPO, LA TRANSPARENCIA Y LA COHERENCIA

# [02]

## ALCANCE DEL INFORME

Por quinto año consecutivo, Bci publica su Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial (RSE), donde da cuenta de manera equilibrada de su desempeño económico, social y ambiental en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2008 y se proporciona información de años anteriores para garantizar el principio de comparabilidad. En esta oportunidad, y a diferencia de otros años, se ha incluido a Banco Nova y Proservice, salvo cuando la información no ha estado disponible. En este caso es manifestado explícitamente para evitar errores. Asimismo, no hemos considerado las oficinas del extranjero, que cuentan con 33 trabajadores.

Al igual que el año anterior, para reportar usamos las pautas G3 del Global Reporting Initiative (GRI). Además, en esta ocasión consideramos la nueva versión del Suplemento Financiero, publicada en 2008 por esa organización.

Respecto a la materialidad de los indicadores del informe, uno de los avances efectuados es el uso de la metodología sugerida por Global Reporting Initiative. Para ello, trabajamos con la asesoría de un consultor externo en la revisión de los indicadores y en la presentación de la información de acuerdo con los parámetros de GRI. En este marco, nos hemos calificado Nivel A.

En este contexto, como primer paso, diseñamos un proceso de consulta a nuestros colaboradores, a los proveedores y a los clientes de la Banca Persona y Empresario. En este proceso recibimos un total de 337 respuestas para la siguiente consulta: ¿Cuáles son los temas que considera más relevantes en cada uno de los capítulos del informe?

Si bien las respuestas eran cerradas, cada ítem contempló un espacio para sugerencias y comentarios, con la finalidad de aportar a la mejora del informe. Tras este proceso, se focalizaron los esfuerzos de responder los temas reiterados por sobre un 15% de respuesta.

Como segunda etapa realizamos un benchmark de la industria, mediante el cual se analizaron los Reportes de Sostenibilidad de dos instituciones bancarias que reportan en Chile y dos en el extranjero. Mediante este proceso encontramos que algunos de los principales temas de la banca son:

❖ **Estrategia de sustentabilidad de la organización**

❖ **Gobierno Corporativo y la existencia de Comités de Desarrollo Sustentable en el Directorio**

❖ **Eco-eficiencia**

❖ **Promoción del consumo consciente/ético o endeudamiento responsable**

❖ **Negocios inclusivos o de la base de la pirámide**

Todos estos temas ya están incorporados en la gestión de Bci de diversas formas y están presentes en este informe. Como resultado del benchmark, el Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial (RSE) inició una revisión de los temas de vanguardia para la banca, con la finalidad de evaluar mejoras y alternativas concretas de implementación.





El tercer paso en el proceso de elaboración del Informe de Gobierno Corporativo y RSE de Bci fue una revisión interna de los temas relevantes para la compañía realizada por el Equipo de Mejora Continua de RSE, que considera a representantes de diversas áreas de la organización. En la oportunidad, se revisaron los Aspectos de GRI y los temas relevantes del año 2008. Adicionalmente, los temas materiales incluidos en el capítulo Gobierno Corporativo fueron revisados por un Gerente designado por el Comité.

Por último, consideramos los comentarios recibidos en virtud de la participación de la compañía en el Concurso al Mejor Reporte de Desarrollo Sustentable organizado por AcciónRSE. En este marco recibimos un informe elaborado por el jurado que fue considerado para las mejoras del presente documento.

Por medio de estas cuatro instancias (diálogo con grupos de interés, benchmark, definición interna y resultados del concurso de AcciónRSE) se seleccionaron los aspectos materiales para reportar y los indicadores asociados a éstos.

En 2007, Bci adhirió a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas<sup>1</sup>, relacionados con el respeto a los derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Anualmente, las empresas deben enviar un avance que muestre la forma en que la organización ha avanzado en el cumplimiento de estos principios. En este sentido, este informe constituye la segunda Información de Comunicación en Progreso o COP.

Para garantizar la transparencia y trazabilidad de la información, este documento ha sido elaborado por un consultor externo especializado en las pautas GRI y en el Anexo 1, enumeramos todas las fuentes escritas de información usadas para su elaboración, así como las personas relacionadas con la entrega

de los indicadores y su validación. Por lo anterior, Bci decidió no verificar su Informe de Gobierno Corporativo y RSE por un tercero.

Los datos y cálculos técnicos que se realizaron para preparar cada indicador cuantitativo de desempeño económico, social y ambiental corresponden, en general, a toda la Corporación Bci y están basados en procedimientos reconocidos por la normativa nacional y de acuerdo con los estándares aceptados por la comunidad internacional. Además la información financiera fue auditada por PricewaterhouseCoopers.

La información financiera y económica de Bci se expresa en pesos chilenos, salvo cuando se indique lo contrario. Asimismo, la Memoria Anual, que es entregada junto con este Informe desde hace cuatro años, aborda de manera más exhaustiva esta dimensión.

De acuerdo con los requerimientos de nuestros grupos de interés y como reflejo del compromiso con el medio ambiente, imprimiremos 3.000 ejemplares en español (lo que equivale a 1.000 ejemplares menos que el año anterior) y la versión en inglés se hará llegar vía e-mail y en formato PDF, por lo que no se imprimirán los tradicionales 500 ejemplares en inglés. 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](http://www.bci.cl)).



**Uno de los avances efectuados en este informe fue la implementación del proceso de diálogo con los públicos de interés y el uso de la nueva versión del suplemento financiero del GRI.**



## METAS 2008 Y COMPROMISOS 2009

TEMA	META 2008
 GOBIERNO CORPORATIVO	Avanzar en transparencia e involucramiento en la gestión.
 ÉTICA	Realizar campaña interna de mantención de los contenidos éticos.
 CALIDAD DE VIDA LABORAL	<p>Estar entre las mejores empresas para trabajar en Chile.</p> <p>Generar y ampliar cobertura de nuevos convenios en regiones.</p> <p>Implementar el 100% del plan de comunicaciones internas para posicionar Programa Bci Contigo.</p> <p>Mantener el actual Índice de Frecuencia de Accidentes de 4,39.</p> <p>Lograr una Tasa de Accidentabilidad menor a 1,25%.</p>
 PROVEEDORES	<p>Incorporar criterios de RSE en la evaluación y selección de proveedores.</p> <p>Implementar el Programa de Escucha a Proveedores.</p> <p>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.</p>
 CLIENTES	<p>Liderar en calidad de servicio en los negocios preferentes.</p> <p>Potenciar la bancarización para dar acceso bancario a microempresarios.</p> <p>Innovar en productos y servicios que faciliten la vida a los clientes.</p>
 COMUNIDAD	<p>Consolidar la alianza con Fundación Las Rosas.</p> <p>Implementar programa de voluntariado corporativo.</p> <p>Implementar el proyecto de conservación y mejora en el Parque Nacional Pan de Azúcar.</p>
 MEDIO AMBIENTE	<p>Mantener el programa "Despierta" para reducción del consumo de agua, energía y papel y aumentar el reciclaje de papel en las oficinas del país.</p> <p>Elaborar e implementar una política de reciclaje electrónico.</p> <p>Extender a los clientes de Bci la Campaña "Despierta, el Medio Ambiente está en tus Manos".</p> <p>Iniciar estudio de factibilidad para adherir a los Principios de Ecuador.</p>



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



## DESEMPEÑO

*Meta Cumplida:* Publicación del Manual sobre Manejo y Divulgación de Información para el Mercado y Proceso anual de autoevaluación del Directorio.

*Meta Cumplida:* Mantención de la Campaña ¿Qué Hago?  
*Meta Cumplida:* Mejora en el resultado del Barómetro de Valores.

*Meta Cumplida:* Bci se ubicó dentro de las 35 mejores empresas para trabajar en Chile.

*Meta Cumplida:* Siete nuevos convenios en regiones.

*Meta Cumplida:* Creación usuario Bci Contigo e implementación de plan de comunicaciones estacional y segmentado.

*Meta no cumplida:* El Índice de Frecuencia de Accidentes fue de 6.

*Meta no cumplida:* La Tasa de Accidentabilidad fue de 1,35%. Continúa siendo la tasa más baja del sector financiero.

*Meta no cumplida*

*Meta cumplida:* Se realizaron dos reuniones de escucha a proveedores.

*Meta cumplida:* Se mejoró la satisfacción total de un -19 a un -13.

*Meta cumplida:* Siete negocios de ocho tienen un 13% de venta.

*Meta cumplida:* Programa de Alfabetización Financiera. Creación del área. y proceso para el segmento.

*Meta cumplida:* Se lanzaron cinco innovaciones.

*Meta cumplida:* Se realizó campaña masiva de marketing interno, actividades para la comunidad y participación en colecta nacional.

*Meta cumplida:* Más de 600 voluntarios activos.

*Meta cumplida:* Se implementó 100%.

*Meta cumplida:* Se logró un 12% de ahorro de luz y agua y aumentó en 12% el ahorro del papel.

*Meta cumplida:* Se elaboró la política de reciclaje electrónico y se reciclaron 7.010 kilos de desechos electrónicos.

*Meta no cumplida*

*Meta cumplida:* Se realizó un benchmark de la industria bancaria nacional e internacional.

## COMPROMISOS 2009

Seguir avanzando en transparencia e involucramiento en la gestión.

Fortalecer los contenidos éticos por medio de talleres presenciales, con foco en temas de interés.

Gestionar la mejora del clima laboral en las áreas que presentan índices más bajos.

Lograr 70% de ejecución en todas las áreas de la organización.

Fortalecer el perfil líder Bci en 500 subgerentes y jefes de áreas.

Realizar programa de empoderamiento en RSE.

Obtener la certificación internacional OHSAS 18001:2007 en una unidad de negocios estratégica.

Reducir un 30% los días de ausentismo laboral.

Lograr una tasa de accidentabilidad de trabajo menor a 1,25%.

Incorporar criterios de RSE en la evaluación y selección de proveedores.

Mantener el programa de escucha a proveedores.

Diseñar y desarrollar un programa de reconocimiento a proveedores.

Mejorar la satisfacción en proceso pago.

Liderar en calidad de servicio por negocios.

Extender el programa de Alfabetización Financiera.

Fortalecer la Cultura de Innovación.

Potenciar el programa Renace.

Focalizar la Alianza con Fundación Las Rosas.

Evaluar nuevas alianzas con foco en educación.

Consolidar el Programa de Voluntariado.

Mantener ahorros logrados en luz y agua.

Aumentar el porcentaje de papel reciclado.

Extender a los clientes de Bci la Campaña "Despierta, el Medio Ambiente está en tus Manos".

Implementar un sistema de agua caliente y calefacción más eco-eficiente en el edificio corporativo.

Continuar avances para la implementación de los Principios de Ecuador.

# [04]

## PERFIL DE LA EMPRESA

### [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, del 7 de mayo de 1937. Constituido como una sociedad anónima de giro bancario, desde su inicio el objetivo principal fue atender al sector productivo del país, enfocado principalmente a la pequeña empresa y el trabajo familiar.

Tras siete décadas, su capacidad de innovación y gestión lo ha posicionado como una de las entidades financieras más importantes del país, convirtiéndose en la tercera empresa de la industria bancaria en Chile, con activos consolidados por MM\$12.796.372, al 31 de diciembre de 2008.

En Bci se desempeñan 9.152 colaboradores en Chile, de los cuales 5.635 trabajan en el Banco y 3.517 en sus empresas filiales. Adicionalmente, cuenta con 33 profesionales que realizan su labor en otros países. Bci tiene 1.225.597 clientes segmentados en ocho bancas específicas y responde a los intereses de 2.209 accionistas.

La compañía cuenta con una red de 326 puntos de contacto 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.

Para atender a su cartera de clientes cuenta con nueve unidades de negocio<sup>2</sup>:

 **Banca Corporativa, Empresas e Inmobiliaria**

 **Banca Personas**

 **Banca Privada**

 **Banca Empresarios**

 **Bci Nova**

 **Banca Finanzas e Internacional**

 **TBanc**

 **Bci Inversiones**

 **Leasing**

Además, tiene las siguientes sociedades filiales:


 **Bci Asesoría Financiera S.A.**

 **Bci Corredor de Bolsa S.A.**

 **Bci Corredores de Seguros S.A.**

 **Bci Factoring S.A.**


 **Bci Securitizadora S.A.**

 **Servicios de Normalización y Cobranzas - Normaliza S.A.**

 **Análisis y Servicios S.A.**

 **Bci Administradora General de Fondos S.A.**

 **Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A.**

 <sup>2</sup> La descripción de cada una de la unidades se encuentran en la página 70 y 71.

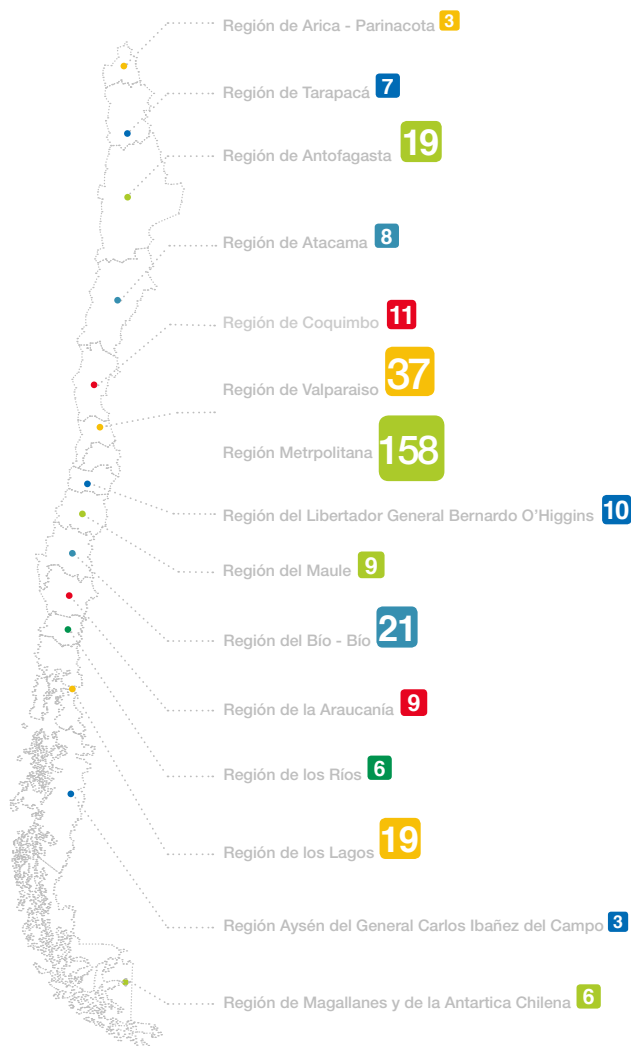
Bci ofrece a sus clientes una amplia oferta de servicios de crédito, ahorro, inversión y gestión de patrimonio, poniendo a su disposición toda clase de productos financieros, orientados a personas naturales, empresarios, pequeña y mediana empresa y grandes corporaciones e instituciones.

Los clientes del Banco pueden acceder a los productos tanto a través de la línea comercial, puntos de contacto, sitio web ([www.bci.cl](http://www.bci.cl)), la plataforma telefónica, la banca móvil y otros canales remotos.

La red de puntos de contacto se distribuye de la siguiente manera:

PUNTOS DE CONTACTO	Bci	Bci NOVA	TOTAL
Sucursales multiservicio	179	77	256
Cajas Auxiliares	12	2	14
Plataformas Comerciales	33	-	33
Sucursales Premier	9	-	9
Banca Privada	1	-	1
Centro de atención a distancia (TBanc)	1	-	1
Puntos de Venta	10	-	10
Oficinas de Servicios Automáticos	2	-	2
<b>TOTALES</b>	<b>247</b>	<b>79</b>	<b>326</b>

## [ Puntos de contacto en el país ]



La compañía cuenta con una red de **326 puntos de contacto en el país**



Puntos de contacto en el país.



247



79

## [ Membresías y acuerdos voluntarios ]

Bci forma parte de una extensa red de relaciones comerciales, gremiales y relacionadas con la responsabilidad social empresarial (RSE). Ello, con la finalidad de seguir las tendencias mundiales y los principales temas asociados con su quehacer.

### :: Asociaciones

La participación de Bci en asociaciones relacionadas con el sector le permite ser parte de una red de empresas y empresarios con intereses comunes, con lo que afianza su posicionamiento en el mercado como un Banco que apoya desde el conocimiento y compromiso con el negocio de sus clientes. Por ello es parte de:

- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) <sup>3</sup>
- Asociación de Exportadores de Manufactura y Servicios (Asexma) <sup>4</sup>
- Asociación de Exportadores de Chile (Asoex) <sup>5</sup>
- Confederación Internacional de Bancos Populares <sup>6</sup>

### :: Cámaras

Bci participa como socio en las principales cámaras de comercio, lo que le otorga acceso privilegiado a información económica, social y política de ciertos sectores relevantes de su quehacer. Del mismo modo, despliega contactos comerciales con instituciones y personas relevantes para el desarrollo y apoyo de sus negocios, entregando valor a la gestión de cada uno de ellos. A la fecha es socio de:

- Cámara de Comercio de Santiago <sup>7</sup>
- Cámara Chilena de la Construcción <sup>8</sup>
- Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (Amcham) <sup>9</sup>
- Cámara Oficial Española de Comercio de Chile <sup>10</sup>
- Cámara Chileno Alemana de Comercio <sup>11</sup>
- Cámara de Comercio Chileno Argentina <sup>12</sup>
- Cámara de Comercio Chileno Brasileña de Santiago <sup>13</sup>
- Cámara de Comercio Chileno China <sup>14</sup>
- Cámara de Comercio Chileno Francesa <sup>15</sup>
- Cámara de Comercio Chileno Mexicana <sup>16</sup>
- Cámara de Comercio Chileno Peruana <sup>17</sup>

- <sup>3</sup> [www.abif.cl](http://www.abif.cl)
- <sup>4</sup> [www.asexma.cl](http://www.asexma.cl)
- <sup>5</sup> [www.asoex.cl](http://www.asoex.cl)
- <sup>6</sup> [www.cibp.be/espagnol/index.htm](http://www.cibp.be/espagnol/index.htm)
- <sup>7</sup> [www.ccs.cl](http://www.ccs.cl)
- <sup>8</sup> [www.cchc.cl](http://www.cchc.cl)
- <sup>9</sup> [www.amchamchile.cl](http://www.amchamchile.cl)
- <sup>10</sup> [www.camaco.es](http://www.camaco.es)
- <sup>11</sup> [www.camchal.com](http://www.camchal.com)
- <sup>12</sup> [www.camarco.cl](http://www.camarco.cl)
- <sup>13</sup> [www.camarachilenobrasilena.cl](http://www.camarachilenobrasilena.cl)
- <sup>14</sup> [www.camarachilenochina.cl](http://www.camarachilenochina.cl)
- <sup>15</sup> [www.chilifrance.cl](http://www.chilifrance.cl)
- <sup>16</sup> [www.cicmex.cl](http://www.cicmex.cl)
- <sup>17</sup> [www.camarachilenoperuanadecomercio.com](http://www.camarachilenoperuanadecomercio.com)





## :: Fundaciones, organizaciones y acuerdos voluntarios

La participación de Bci como socio de las principales organizaciones y acuerdos que promueven la RSE, le permite estar al tanto de las principales tendencias mundiales en esta área, participar en capacitaciones especializadas y generar redes de contacto y apoyo para el desarrollo de sus diferentes programas de RSE. En este marco, adhiere a las siguientes organizaciones:

- AcciónRSE<sup>18</sup>
- Fundación Prohumana<sup>19</sup>
- Fundación Generación Empresarial<sup>20</sup>
- Pacto Global en Chile (Naciones Unidas)<sup>21</sup>
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare)<sup>22</sup>

BCI FORMA PARTE DE UNA  
**EXTENSA RED DE  
RELACIONES COMERCIALES,**  
GREMIALES Y RELACIONADAS CON  
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL



• 18 [www.accionrse.cl](http://www.accionrse.cl)  
 • 19 [www.prohumana.cl](http://www.prohumana.cl)  
 • 20 [www.generacionempresarial.cl](http://www.generacionempresarial.cl)  
 • 21 [www.pactoglobal.cl](http://www.pactoglobal.cl)  
 • 22 [www.icare.cl](http://www.icare.cl)

## [ Premios y reconocimientos ]

Durante 2008, 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. Se suma a ellos, los reconocimientos obtenidos por directores y ejecutivos de la Corporación por su desempeño y destacada trayectoria.



**Una década entre las empresas más admiradas de Chile**, tras alcanzar el cuarto lugar en el estudio realizado el año 2008 por PricewaterhouseCoopers y Diario Financiero.



**Primer lugar en Chile y tercer lugar en América Latina entre los bancos más sostenibles y mejor gobernados**, según Management & Excellence (M&E) y Revista Latin Finance.



Entre las **empresas más responsables socialmente de Chile**, según ranking de Fundación Prohumana y Revista Capital.



Por décimo tercera vez, recibió el premio por **menor índice de accidentes laborales**, Consejo Nacional de Seguridad.







Entre los **mejores bancos de América Latina**, según Revista América Economía.

Entre las **mejores empresas para trabajar**, Great Place to Work Institute y Revista Capital.



Por cuarto año consecutivo, **primer lugar en concurso de memorias de sociedades anónimas**, organizado por Revista Gestión y PricewaterhouseCoopers.



**Primer lugar en calidad de servicio categoría “empresas con membresía” y primer lugar entre los bancos**, según el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores del Grupo Procalidad y Revista Capital.



**Premio Big! de Oro en categoría marketing interno, con la campaña de ética “¿Qué Hago?”**, en el 6° Concurso de Marketing Directo y Relacional.



Entre las empresas con **mejor reputación corporativa de Chile**, ranking Hill & Knowlton Captiva, en conjunto con diario La Tercera y Collect.

Premio póstumo “**El mejor empresario de los últimos 30 años**” para don Jorge Yarur Banna, Diario Estrategia.



## [ Diálogo y canales de comunicación con los grupos de interés ]

En su misión Bci define como pilares fundamentales de su accionar a sus principales grupos de interés: accionistas, colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y la sociedad, con los cuales mantiene una relación de confianza y transparencia y para ello ha desarrollado e implementado diversas instancias de comunicación, consulta, diálogo y participación.

A continuación se presenta un cuadro que identifica los principales grupos de interés y los canales de información masiva y segmentada, que permiten la interacción con cada uno ellos.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE INFORMACIÓN MASIVOS
<b>ACCIONISTAS (MAYORITARIOS Y MINORITARIOS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de su sitio web <a href="http://www.bci.cl/accionistas/">www.bci.cl/accionistas/</a>, Bci entrega a sus accionistas y al público información sobre la gestión financiera, liquidez y riesgo de mercado.</li> <li>• Publicación y difusión de la Memoria Anual.</li> <li>• Publicación y difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE.</li> <li>• Junta de accionistas.</li> <li>• Envío de Press Releases trimestrales.</li> </ul>
<b>COLABORADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal / Intranet Bci.</li> <li>• Publicación y difusión de la Memoria Anual.</li> <li>• Publicación y difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE.</li> <li>• Revista interna.</li> <li>• Diario mural.</li> <li>• E-mail corporativo.</li> <li>• Canal corporativo de televisión.</li> </ul>
<b>CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio web <a href="http://www.bci.cl/personas/">www.bci.cl/personas/</a></li> <li>• Publicación y difusión de la Memoria Anual.</li> <li>• Publicación y difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE.</li> <li>• Programa de televisión Mirada Empresarial (Canal 13 Cable).</li> <li>• Blog Cliente.</li> <li>• E-mail masivo.</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio web <a href="http://www.bci.cl/proveedores/">www.bci.cl/proveedores/</a></li> <li>• Publicación y difusión de la Memoria Anual.</li> <li>• Publicación y difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE.</li> </ul>
<b>SOCIEDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio web <a href="http://www.bci.cl/accionistas/">www.bci.cl/accionistas/</a></li> <li>• Publicación y difusión anual de la Memoria Financiera.</li> <li>• Publicación y difusión del Informe Anual de Gobierno Corporativo y RSE.</li> </ul>



**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**

#### CANALES DE INFORMACIÓN SEGMENTADA

- Oficina de Atención al Inversionista, dirigida por la Gerencia de Planificación y Control de Gestión.
- Correo electrónico: [investor\\_relations\\_bci@bci.cl](mailto:investor_relations_bci@bci.cl) donde se reciben preguntas de analistas e inversionistas.

- E-mail corporativo (información segmentada).
- Canal corporativo de televisión (programas segmentados).

- Revista El Banquero.
- Newsletter Tarjeta de Crédito.
- Revista Mirada Empresarial.
- Invitaciones a actividades culturales, deportivas, informativas y recreativas.
- E-mail segmentados y masivos.

- Sitio web [www.bci.cl/proveedores/](http://www.bci.cl/proveedores/)
- Estudio anual de satisfacción de proveedores.

- Programa televisivo Mirada Empresarial (Canal 13 Cable).
- Invitaciones a actividades culturales, deportivas, informativas y recreativas.

#### CANALES DE INFORMACIÓN PARTICIPATIVOS

- Reuniones personalizadas con accionistas institucionales y los principales inversionistas del mercado.
- Conferencias telefónicas con analistas e inversionistas.

- Programa Bci Te Escucha.
- Programa Te Quiero Protegido.
- Reuniones informativas.
- Reuniones de área.
- Puertas abiertas.
- Escucha a colaboradores.
- Encuesta de clima laboral.
- Encuesta de calidad de servicio interna.
- Encuesta de ejecución

- Escucha a clientes.
- Sistema de atención de reclamos.
- Encuesta de satisfacción de clientes.

- Reuniones mensuales de escucha a proveedores.
- Desayunos trimestrales de escucha a proveedores.

- Ranking Reputación Corporativa.
- Ranking Empresas más Admiradas.
- Ranking Empresas más Respetadas.
- Estudios de Imagen Corporativa.

# [05]

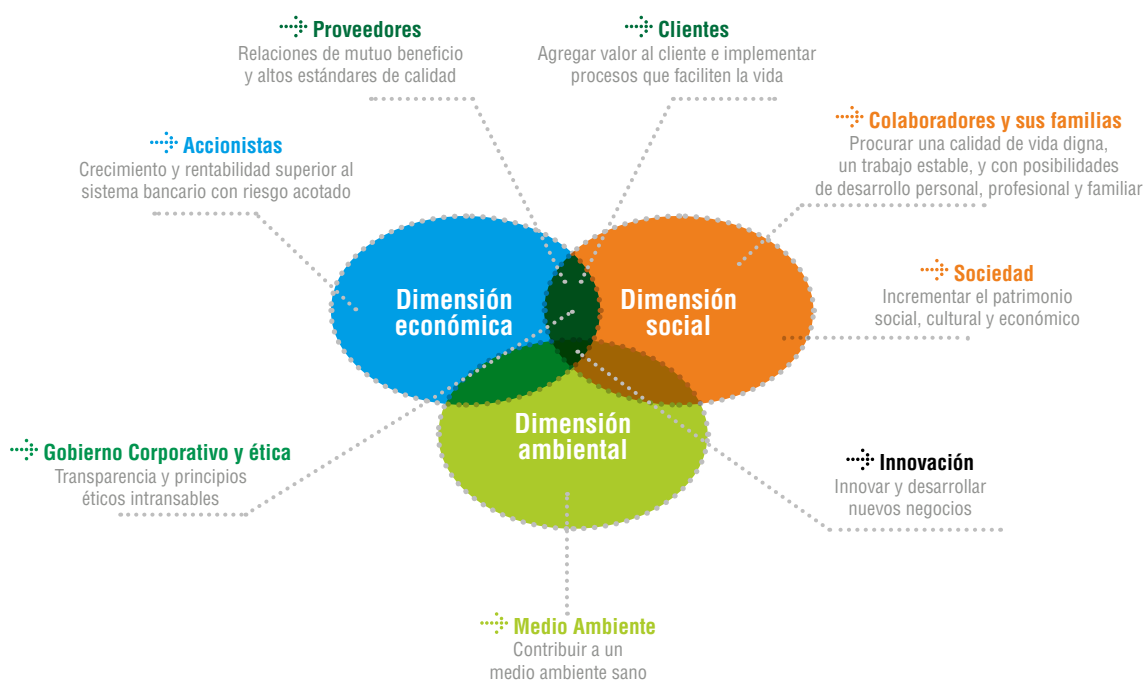
## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### [ Modelo de sustentabilidad ]

Las políticas y acciones que desarrolla Bci tienen en cuenta que la persona es el objetivo final y el centro de toda actividad humana, como lo señala su Marco Valórico.

Lo anterior implica que la principal finalidad de todas sus actuaciones es promover el bienestar económico, profesional, moral y espiritual de todas las personas a quienes afecte su actividad, especialmente a sus accionistas, clientes y colaboradores como requisito fundamental para dar cumplimiento a su Misión Corporativa.

Este compromiso con el desarrollo sustentable -basado en la creación de valor económico, social y ambiental para los grupos de interés mencionados- está plasmado en el Balanced Scorecard (BSC)<sup>23</sup> 2007/2010 de Bci. Mediante este programa de planificación y gestión del cambio, el Banco visualiza objetivos, metas y sistemas de evaluación en los cuales participan todas las áreas corporativas y obtiene su Modelo de Sustentabilidad Empresarial.



En Bci la RSE está integrada a la gestión de la empresa

<sup>23</sup> 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.

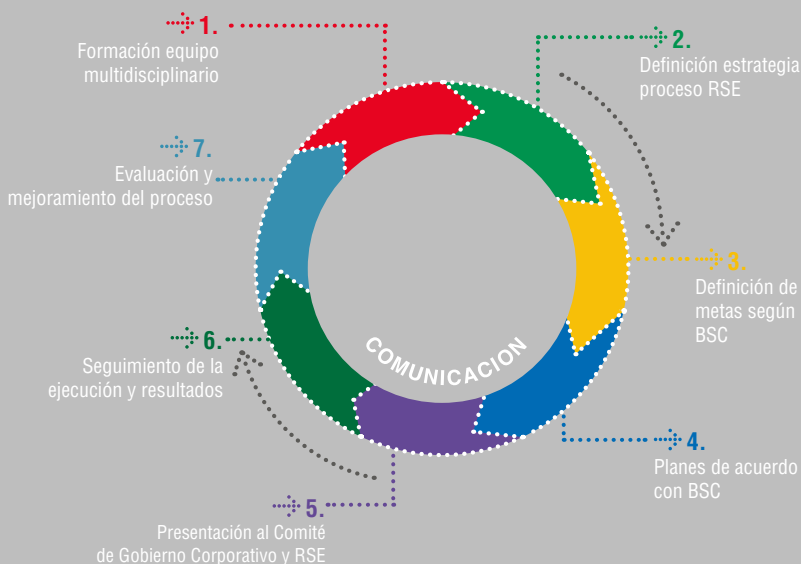
## [ Estrategia ]

La estrategia de RSE, cuyas metas e indicadores también están incorporados en el BSC, 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.

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

### ❖ Proceso de Responsabilidad Social Empresarial



## [ 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.





## En Bci vamos por el camino correcto

Mejorar la vida de las personas y generar oportunidades de crecimiento son grandes objetivos para Bci. Sentimos que hemos evolucionado como empresa ya que nuestras acciones van encaminadas en consecuencia con el progreso, no sólo de nuestros accionistas, sino también de la comunidad de la que formamos parte. Hemos crecido siendo consecuentes con el respeto a nuestros valores de honestidad, integridad y excelencia empresarial.







Respondemos con  
**transparencia a**  
**nuestros públicos**  
**de interés**

# [06]

## GOBIERNO CORPORATIVO

24 Ver en  
<http://www.bci.cl/accionistas/>

### [ Directorio ]

El Directorio del Banco 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.

Las actuaciones del Directorio se rigen por una serie de normas y principios. Estos documentos se encuentran detallados en el Informe de Gobierno Corporativo y RSE 2007.<sup>24</sup>



La misión del Directorio es maximizar el valor de la empresa en el largo plazo, velando por los intereses de todos los **accionistas, clientes, proveedores, colaboradores de la empresa y sus familias y de la sociedad toda**, 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





Composición del Directorio (A diciembre de 2008)

NOMBRE	CARGO	FECHA ELECCIÓN
Luis Enrique Yarur Rey	Presidente	21 de octubre de 1991
Jorge Cauas Lama	Vicepresidente	19 de marzo de 1992
Andrés Bianchi Larre	Director	24 de abril de 2007
Juan Manuel Casanueva Préndez	Director	24 de abril de 2007*
Pedro Corona Bozzo	Director	24 de marzo de 1998**
Sergio De Amesti Heusser	Director	24 de marzo de 1977
Alberto López-Hermida Hermida	Director	17 de abril de 2001
Dionisio Romero Seminario	Director	27 de febrero de 1996
Daniel Yarur Elsaca	Director	17 de 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 de que los directores realicen un aporte concreto al gobierno del Banco, éstos son elegidos 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.



## PRESIDENTE

### ✦ Luis Enrique Yarur Rey

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 de Bci Seguros de Vida S.A. y de Bci Seguros Generales S.A.; Presidente de Empresas Jordan S.A.; Presidente de Salcobrand S.A.; Vicepresidente de Empresas Lourdes S.A. y Director del Banco de Crédito del Perú. Con anterioridad a su actual cargo, se desempeñó durante 11 años como Gerente General de Bci.

LOS DIRECTORES SON  
ELEGIDOS EN VIRTUD

DE SUS ATRIBUTOS

INTELECTUALES,  
PROFESIONALES Y  
VALÓRICOS



#### VICEPRESIDENTE

##### •••• Jorge Cauas Lama

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 de Bci Seguros Vida; Presidente de Bci Seguros Generales y miembro del Consejo del Centro de Estudios Públicos y 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.



#### DIRECTOR

##### •••• Andrés Bianchi Larre

Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile y Master of Arts en Economía de la Universidad de Yale, Estados Unidos. Es miembro de Número de la Academia de Ciencias Sociales, Políticas y Morales del Instituto de Chile. Actualmente es Presidente del Comité Financiero Asesor del Ministerio de Hacienda y 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; así como Secretario Ejecutivo Adjunto de la Comisión Económica para América Latina. Ha sido Profesor de Economía de la Universidad de Chile y la Universidad Católica, Profesor Visitante de la Universidad de Boston e Investigador Visitante de la Universidad de Princeton, ambas en Estados Unidos.



**DIRECTOR**

❖ **Juan Manuel Casanueva Préndez**

Ingeniero Civil de la Universidad de Chile. Es Presidente del Grupo Gtd y 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.



**DIRECTOR**

❖ **Pedro Corona Bozzo**

Contador Auditor, Licenciado en Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile. Fue Presidente de la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) Cuprum y de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, así como 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.



**DIRECTOR**

••••• **Sergio De Amesti Heusser**

Abogado de la Universidad de Chile. Ha ejercido el cargo de Director de Bci por 31 años, desde 1977. Es socio fundador del Estudio Jurídico De Amesti, Bezanilla, Torres y Cía. Actualmente es Director de Empresas Juan Yarur S.A.C y ha sido Director, representante y asesor legal de prestigiosas fundaciones y empresas nacionales e internacionales.



**DIRECTOR**

••••• **Alberto López-Hermida Hermida**

Contador Público Nacional de la Universidad de Buenos Aires, Argentina, 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 de la Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes (ESE).







**DIRECTOR**

◆◆◆ **Dionisio Romero Seminario**

Master en Administración de Empresas, Universidad de Stanford y Business Administration en Ciencias Económicas, Pomona College, California, ambas en Estados Unidos. Es Presidente del Directorio del Banco de Crédito del Perú desde 1979 (con interrupción de dos años entre 1987 y 1989); Presidente del Directorio de Credicorp Ltd., cargo que desempeña desde agosto de 1995; Presidente de Atlantic Security Holding Corporation, Gran Cayman; Presidente del Banco de Crédito de Bolivia; Presidente de Pacífico Peruano Suiza, Cía. de Seguros y Reaseguros y Presidente de Prima AFP.



**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., de Antofagasta Minerals y de Antofagasta Plc. Ha sido Presidente del Council of Securities Regulators of the Americas (COSRA); Superintendente de Valores y Seguros y Profesor de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Chile.



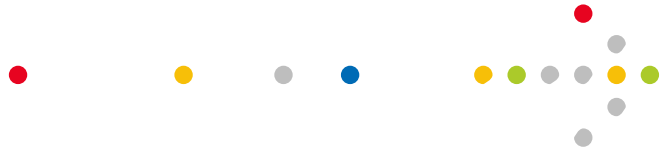
#### GERENTE GENERAL

#### ••••• Lionel Olavarría Leyton

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. También es Presidente de Bci Factoring y de Bci Asesorías Financieras. Anteriormente se desempeñó como ingeniero consultor en Chile y España, ocupando los cargos de Controller de Chemical Bank, España, y de Gerente Comercial del Banco Santiago. Fue Presidente fundador de Redbanc S.A., Presidente de Transbank S.A., Edibank S.A., de Servipag S.A., de Artikos Chile S.A., del Banco Conosur y Director del Parque del Sendero S.A. y 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.



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





## :: Funcionamiento

Mensualmente se realizan reuniones de Directorio para analizar y resolver las principales materias de competencia de las actividades del Banco. Además, sesiona extraordinariamente si la gestión de los negocios de la sociedad lo requiere. De acuerdo con lo establecido en la ley, estas reuniones 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.<sup>25</sup>

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

Bci ha establecido políticas internas con el fin de garantizar que cada Director cuente oportunamente con toda la información requerida para una adecuada toma de decisiones. Además, todos los informes y presentaciones que no tengan una naturaleza estrictamente confidencial son entregados a cada uno de ellos con anticipación.

En las reuniones, el Directorio recibe una exposición sobre la gestión de la Administración de Bci y sus resultados mensuales. Además, en forma anual 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 de sus sociedades filiales.

Al igual que años anteriores 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 2008 una sesión ordinaria durante un día completo, con el propósito de revisar temas como la determinación de la estrategia y planificación global de Bci, el presupuesto para el año siguiente, la definición de los planes prioritarios para el año entrante, la revisión de los resultados del año 2008 y el grado de cumplimiento de los planes de acción acordados.

25 Más información sobre las funciones del Directorio se puede encontrar en el Informe de Gobierno Corporativo y RSE 2007, ([www.bci.cl/accionistas](http://www.bci.cl/accionistas)).

## Asistencia a reuniones del Directorio

DIRECTORES	2006	2007	2008
Luis Enrique Yarur Rey	12	12	11
Jorge Cauas Lama	12	11	12
Andrés Bianchi Larre*	-	9	12
Juan Manuel Casanueva Préndez*	-	8	11
Pedro Corona Bozzo	11	11	11
Sergio De Amesti Heusser	12	10	12
Alberto López-Hermida Hermida	12	9	11
Dionisio Romero Seminario	9	10	10
Daniel Yarur Elsaca	10	9	8

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



**BCI HA ESTABLECIDO POLÍTICAS INTERNAS CON EL FIN  
DE GARANTIZAR QUE CADA DIRECTOR CUENTE  
OPORTUNAMENTE CON TODA  
LA INFORMACIÓN REQUERIDA  
PARA UNA ADECUADA TOMA DE DECISIONES**

### **:: Poderes especiales conferidos al Presidente por el Directorio**

El Presidente del Directorio posee poderes especiales para actuar con la necesaria flexibilidad que requiere 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, junto con 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, quien sólo podrá ser nombrado o removido por el Directorio.**
- ❖ **Determinar las facultades de los 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 son ejercidas por el Vicepresidente.

### **:: Comités**

Con la finalidad de que la Administración y el Directorio cumplan sus objetivos de la mejor forma posible, se delegaron algunas de las funciones del Directorio en cinco comités. Dos de ellos fueron creados en 2007 con la finalidad de reforzar el conocimiento y participación de los directores respecto de riesgos corporativos y las compensaciones de los colaboradores.

De acuerdo con los comentarios entregados en el proceso de diálogo con los grupos de interés, se ha considerado incluir sólo el nombre de los comités, ya que sus funciones fueron ampliamente tratadas en el Informe de Gobierno Corporativo y RSE 2007<sup>26</sup> y en general no han variado ni en funcionamiento ni en constitución.

Con el fin de identificar las oportunidades de mejora en su funcionamiento y contar con información adicional para el debido cumplimiento de sus obligaciones, el Comité de Directores solicitó en 2008 a la empresa PricewaterhouseCoopers, la evaluación de sus funciones y rol, conforme a las mejores prácticas nacionales e internacionales. Adicionalmente aprobó un calendario anual de actividades, considerando los aspectos más importantes en la gestión y prevención de riesgos que pueden afectar al Banco.

❖ **26** Ver informe completo en [www.bci.cl/accionistas](http://www.bci.cl/accionistas)



El Directorio cuenta con los siguientes comités:

- **Comité Ejecutivo**
- **Comité de Directores**
- **Comité de Gobierno Corporativo y RSE**
- **Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo**
- **Comité de Compensaciones**



Gala Bci Teatro  
Municipal Ballet  
Anna Karenina

## :: 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.
Jorge Cauas Lama		Parque del Sendero S.A.
	Presidente	Inversiones Empresas Juan Yarur S.A.
	Presidente	Bci Seguros de Vida S.A.
	Presidente	Bci Seguros Generales S.A.
Sergio De Amesti Heusser	Vicepresidente	Empresas Juan Yarur S.A.C.
	Director	Empresas Juan Yarur S.A.C.

GERENTE GENERAL	CARGO	SOCIEDAD
Lionel Olavarria 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.
		Bci Asesorías Financieras S.A.



## :: Proceso de auto evaluación del Directorio

Por cuarto año consecutivo el Directorio efectuó una auto evaluación de su funcionamiento. Para ello considera aspectos básicos como la medición de la puntualidad y la 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 observa 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 del Banco para el período inmediatamente siguiente. En la reunión realizada con fecha 15 de abril de 2008 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 asistencia:

Se considera una remuneración de 5 unidades tributarias mensuales por cada sesión del Directorio, Comité Ejecutivo del Directorio, Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial, Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo y Comité de Compensaciones.

### - 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 suma equivalente a 350 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. Este porcentaje, que hace varios años ascendía casi al 5% de las utilidades del Banco, hoy alcanza al 1,4% de las utilidades anuales.

De esta forma, los montos totales pagados al Directorio en 2008, considerando sumas fijas y variables, se descomponen en:

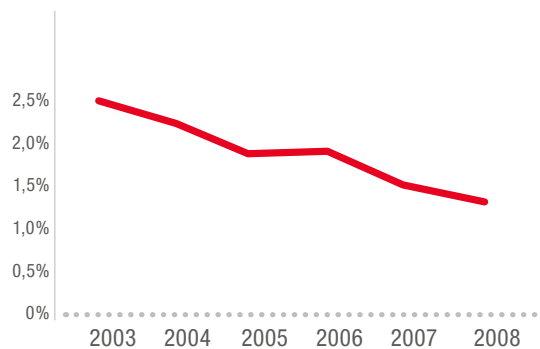
### - Dietas, honorarios y otros gastos pagados

Equivalentes al 0,95% de las utilidades del año 2008.

### - Participación en las utilidades

Equivalentes al 0,45% de las utilidades del año 2008.

## Remuneración total Directorio Bci / Utilidades de la empresa



**Nota:** La forma de cálculo de esta clase de remuneraciones para los años 2005, 2006, 2007 y 2008 considera el promedio de las utilidades de los tres últimos ejercicios.



## Estudio de caso: Manual sobre Manejo y Divulgación de Información para el Mercado

Uno de los hitos del año 2008 fue la aprobación que dio el Directorio para la publicación del “Manual sobre Manejo y Divulgación de Información para el Mercado”, que establece las disposiciones consideradas necesarias para una rápida y adecuada divulgación de información al mercado, que asegure su transparencia tanto hacia el público en general, como a los inversionistas o tenedores de valores de oferta pública del Banco, en particular.<sup>27</sup>

Para ello considera tres principios fundamentales:

- ❖ Las personas deberán actuar con pleno respeto a las normas, disposiciones y decisiones aprobadas por las autoridades y organismos competentes.
- ❖ Las personas deberán prestar la debida colaboración a los organismos fiscalizadores internos y externos encargados del cumplimiento de las disposiciones del presente Manual.
- ❖ Las personas no podrán utilizar en beneficio propio, ni revelar a terceros, la información privilegiada o confidencial que hubiesen conocido en razón de su cargo o posición.

Asimismo, el Manual establece regulaciones relativas a los criterios generales de comportamiento para sus destinatarios en las operaciones que ellos efectúen; los procedimientos respecto de las transacciones y tenencia de valores por parte de los directores, ejecutivos principales o personas que en razón de su cargo o posición toman decisiones de inversión; la forma y el contenido de la información que deberá entregarse a los organismos fiscalizadores respecto de dichas transacciones y tenencias; y la difusión al público en general y a los organismos fiscalizadores de las denominadas información privilegiada, información esencial, información esencial reservada e información de interés y de los procedimientos de resguardo de la información confidencial.

## :: Política del Directorio en materia de operaciones con partes relacionadas

El Directorio ha adoptado una política referida a los créditos que se otorgan a partes relacionadas con el Banco por propiedad o gestión. Sin perjuicio de las normas legales existentes, éstos han quedado sujetos a definiciones como las condiciones de los créditos, su límite máximo y las exclusiones consideradas.

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.<sup>28</sup>

❖ <sup>27</sup> De esta manera, Bci cumple con lo dispuesto en la Ley N°18.045 sobre Mercado de Valores, el Capítulo 18-10 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), y la norma de carácter general N°211 de 2008, de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

❖ <sup>28</sup> Esta política fue ampliamente tratada en el Informe de Gobierno Corporativo y RSE 2007.

## UNO DE LOS HITOS DE 2008 FUE LA APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL MANUAL SOBRE MANEJO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL MERCADO



Nómina de empresas relacionadas aprobadas por el Directorio como proveedores de bienes y servicios:

**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 Asset Management Administradora General de Fondos S.A.**

**Bci Asesoría 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.**

**Cía.de Normalización de Créditos Normaliza S.A.**

**Depósito Central de Valores**

**Empresas Jordan S.A.**

**Faenadora de Carnes Ñuble S.A.**

**Galería de Arte Patricia Ready Limitada**

**Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.**

**Redbanc S.A.**

**Sociedad de Recaudación y Pagos de Servicios Ltda. (Servipag)**

**Transbank S.A.**

**Vigamil S.A.C. E I.**

**Viña Morandé S.A.**



El Directorio mantiene una nómina de proveedores habituales de bienes y servicios necesarios para el normal funcionamiento del Banco

Una de las características de la Administración de Bci es que está formada por **personas altamente calificadas**, que han desarrollado la mayor parte de su carrera en la organización y que muestran un promedio de **10 años de experiencia en la banca**



## [ Administración ]


Una de las características de la Administración de Bci es que está formada por personas altamente calificadas, que han desarrollado la mayor parte de su carrera en la organización y que muestran un promedio de 10 años de experiencia en la banca. Al cierre del ejercicio 2008, la organización estaba compuesta por 402 gerentes y subgerentes. Con una participación directa en la propiedad de la empresa correspondiente al 0,7227% del capital social pagado y suscrito.



## 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<sup>29</sup>:

- **Comité de Ética, que depende directamente del Presidente del Banco**
- **Comité de Dirección Gerencial**
- **Comité de Planificación Estratégica**
- **Comité de Activos y Pasivos (ALCO)**
- **Comité de Riesgo Operacional**
- **Comité de Tecnología**
- **Comités de Crédito**
- **Comité de Lavado de Activos**
- **Comité de Seguridad de la Información**
- **Comité de Gestión de Personas**

 <sup>29</sup> Para conocer el detalle sobre la función de cada comité ver Informe de Gobierno Corporativo y RSE Bci 2007 en [www.bci.cl/accionistas](http://www.bci.cl/accionistas).



## :: Principales Ejecutivos



De izquierda a derecha

✦ **Pablo Jullian Grohnert**  
Gerente División Corporativo Gestión de Personas

✦ **Marcela Bravo Puldain**  
Gerente División Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial

✦ **Carlos Andonaegui Elton**  
Gerente Secretario General

✦ **Mario Gómez Dubravcic**  
Gerente División Comercial y Filiales

✦ **Roberto Bustos Kaempffer**  
Gerente División Planificación y Control Financiero

✦ **Humberto Béjares Jara**  
Asesor Corporativo Bci y Filiales

✦ **Pedro Balla Friedmann**  
Fiscal

✦ **Abraham Romero Pequeño**  
Gerente División Banca de Personas

✦ **Graciela Durán Vidal**  
Gerente División Contraloría

✦ **Andrés Atala Hanna**  
Gerente Asesor de Riesgo

✦ **Nicolás Dibán Soto**  
Gerente División de Riesgo Corporativo

✦ **Eugenio Von Chrismar Carvajal**  
Gerente División Finanzas e Internacional

✦ **Mario Gaete Hörmann**  
Gerente División Áreas de Apoyo

✦ **Eduardo Paulsen Illanes**  
Gerente División Innovación y Programas Corporativos



## [ Reglamento de Gobierno Corporativo para sociedades filiales ]

Con el fin de armonizar las prácticas de toda la Corporación, se desarrolló un Reglamento de Gobierno Corporativo para las sociedades filiales de Bci, cuyas principales indicaciones están referidas a los temas de funcionamiento del Directorio, planificación estratégica y comité de auditoría y gestión de riesgos.

Cada uno de estos puntos se desarrollaron ampliamente en el Informe de Gobierno Corporativo y RSE 2007<sup>30</sup>.

## [ Accionistas ]

Los accionistas vinculados a la familia Yarur, que al 31 de diciembre de 2008 poseen el 63,68% de las acciones suscritas y pagadas de Bci, celebraron un pacto de accionistas con fecha 30 de diciembre de 1994, actualizado en junio de 2008, donde reafirman su voluntad de mantener la tradicional unidad y control del Banco. Además, reiteran su propósito de conservar los principios en los que se ha basado la administración de la Institución.

### :: Principales accionistas

A continuación se detalla el listado de los principales accionistas de la Corporación Bci, al 31 de diciembre de 2008, junto a la cantidad de acciones y el porcentaje de participación en la propiedad de Bci correspondiente a cada uno.

<sup>30</sup> Ver informe completo en [www.bci.cl/accionistas](http://www.bci.cl/accionistas)







NOMBRE	N° ACCIONES	%
Empresas Juan Yarur S.A.C.	53.022.147	53,63%
Jorge Yarur Bascuñan	4.177.884	4,23%
Sociedad Financiera Del Rimac S.A.	3.434.892	3,47%
Inversiones BCP Ltda.	3.358.531	3,40%
AFP Habitat S.A. para Fondos de Pensiones	2.410.549	2,44%
AFP Provida S.A. para Fondos de Pensiones	2.369.533	2,40%
AFP Cuprum S.A. para Fondos de Pensiones	2.088.937	2,11%
Banco de Chile por Cuenta de Terceros	1.994.113	2,02%
Inversiones Jordan Dos S.A.	1.974.790	2,00%
Tarascona Corporation	1.456.528	1,47%
AFP Capital S.A. para Fondos de Pensiones	1.323.271	1,34%
Inversiones Millaray S.A.	1.182.245	1,20%
Inmobiliaria e Inversiones Cerro Sombrero S.A.	1.084.691	1,10%
BCI Corredor de Bolsa S.A.	1.082.281	1,09%
Luis Enrique Yarur Rey	965.652	0,98%
Banco Itaú por Cuenta de Terceros	930.234	0,94%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	825.061	0,83%
Larrain Vial S.A. Corredores de Bolsa	781.328	0,79%
Rentaequipos Comercial S.A.	712.964	0,72%
Inmobiliaria y Comercial Recoleta Sur Ltda.	585.074	0,59%
Modesto Collados Núñez	571.416	0,58%
Inversiones VYR Ltda.	526.123	0,53%
Penta Corredores de Bolsa S.A.	399.905	0,40%
Celfin Capital S.A. Corredores de Bolsa	394.217	0,40%
Inmobiliaria e Inversiones Chosica S.A.	377.736	0,38%
Otros Accionistas*	10.830.208	10,96%

••••• ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS  
(Capital Accionario Autorizado)

98.860.310

100,00%

\* Incluye a los colaboradores de Bci, que en conjunto poseen 773.045 acciones equivalentes al 0,78% de participación.

## [ Auditores y clasificadores de riesgo externos ]

### :: Auditores externos

La Junta Ordinaria de Accionistas de Bci, celebrada con fecha 15 de abril de 2008, 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 2008.

Con el fin de asegurar la independencia en la revisión de los sistemas contables de la organización, la firma auditora estableció 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 2008 ascendieron a la cantidad de \$ 338.472.572. Este mayor gasto se produce por la asesoría en implantación de IFRS<sup>31</sup> durante 2008.

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.

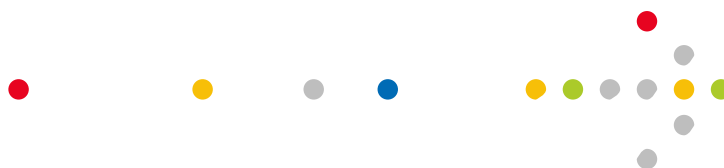
❖ Dado que Bci posee una sucursal en Miami, Estados Unidos, esa dependencia está sujeta a la supervisión del Banco de la Reserva Federal de ese país.

### :: 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.

Durante 2008, los evaluadores privados de riesgo, Feller Rate y Fitch Ratings, emitieron positivos informes sobre el Banco. En agosto, Feller Rate aumentó a "AA+" la clasificación de solvencia de Bci y a "Primera Clase Nivel 1" la de sus acciones. En relación con las perspectivas, éstas fueron calificadas de "estables", lo que demuestra que el Banco cuenta con una estrategia sólida, que busca potenciar los segmentos donde tiene ventajas competitivas. Además, da cuenta de que está constantemente mejorando su eficiencia operativa y su administración de riesgos.

En la misma fecha, Fitch Ratings mantuvo su clasificación de riesgo para Bci y las perspectivas fueron clasificadas de "estables". La clasificadora destacó el parejo desempeño del Banco, así como su crecimiento superior a la industria, con una tasa de 20,4% entre 2002 y 2007.



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

	2006	2007	2008
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 1

Asimismo, Fitch Ratings ha clasificado a la Corporación de la siguiente manera\*\*:

	2006	2007	2008
Tendencia	Estable	Estable	Estable
Largo plazo	AA	AA	AA
Corto plazo	Nivel 1	Nivel 1+	Nivel 1+
Letras de crédito	AA+	AA+	AA+
Bonos	AA	AA	AA
Bonos subordinados	AA-	AA-	AA-
Acciones	1ª Clase Nivel 2	1ª Clase Nivel 2	1ª Clase Nivel 2



Feller Rate aumentó a “AA+” la clasificación de solvencia de Bci y a “Primera Clase Nivel 1” la de sus acciones



Un completo informe relativo a la clasificación asignada por Feller Rate a Bci puede encontrarse en [www.feller-rate.cl](http://www.feller-rate.cl).

El reporte en profundidad relativo a la clasificación entregada por Fitch Ratings a Bci puede encontrarse en [www.fitchratings.cl](http://www.fitchratings.cl).

# [07]

## ÉTICA



La responsabilidad de administrar la gestión del Código de Ética recae en el Comité de Ética, que depende directamente de la Presidencia. Asimismo, debe 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.

Durante el período del presente informe el Comité de Ética se reunió en tres oportunidades para revisar, entre otros, los siguientes temas:

- ✦ La continuidad del plan de divulgación de contenidos éticos, principalmente a través de la campaña “¿Qué Hago?” y de las charlas de inducción.
- ✦ La utilización de password o contraseña por parte de terceros.
- ✦ El tratamiento de obsequios de origen desconocido.
- ✦ El ingreso de familiares de colaboradores a la empresa.
- ✦ La manipulación de rentas por parte de ejecutivos.
- ✦ El uso de vales de colación.
- ✦ La ética y la productividad.
- ✦ Las presiones ilícitas ejercidas por ejecutivos.
- ✦ Los negocios remunerados.
- ✦ La autorización para formación de sociedades.

En 2008, Nicolás Dibán, Gerente de División Riesgo Corporativo fue incorporado al Comité en calidad de miembro titular y Manuel Tapia, Gerente de Análisis y Gestión de Riesgo (ganador del premio Jorge Yarur Banna 2008), como miembro transitorio.

### [ Capacitación en ética ]

Durante 2008 se realizaron 63 talleres de capacitación en ética, un 17% más que en 2007 y participaron 1.290 colaboradores, 26% más que el año precedente.

	2006	2007	2008
Número de Talleres	21	54	63
Número de Participantes	374	1.020	1.290

### [ Programa ¿Qué Hago? ]

A través de la línea ¿Qué Hago? se efectuaron consultas de carácter ético, que fueron resueltas en su mayor parte por el Secretario Ejecutivo del Comité, conforme a las atribuciones delegadas en él y por tratarse de materias que fueron sometidas anteriormente a la resolución del Comité. Aquellas que no se encontraban tratadas en esta instancia, fueron derivadas al Comité para su pronunciamiento.



DURANTE 2008  
**SE REALIZARON 63 TALLERES DE  
CAPACITACIÓN EN ÉTICA,**  
UN 17% MÁS QUE EN 2007





## [ Estudio de Valores Éticos ]

Por segundo año consecutivo, Bci obtuvo un lugar sobresaliente entre las empresas de la banca que participaron en el estudio Barómetro de Valores Éticos y Ética Empresarial<sup>32</sup>, realizado por Fundación Generación Empresarial y Gemines Consultores. Esta es una encuesta de percepción sobre la ética al interior de las empresas, que busca sensibilizar a ejecutivos y empresarios sobre la importancia de desarrollar culturas organizacionales basadas en valores. Su objetivo es contar con información sistemática y comparable en el tiempo en materia de definición de valores y su difusión, compromiso de las jerarquías, impactos en la competitividad y principales conflictos éticos. El estudio está segmentado por nivel jerárquico (directivos, mandos medios y bases de la organización) y por sector productivo (financiero, industrial, servicios). Dentro de este análisis el sector mejor evaluado es el financiero y en éste, Bci obtiene la mejor ubicación.

Entre los resultados relevantes, destaca que el 98% de los colaboradores encuestados conocen el Código de Ética de la Corporación Bci; un 90% conoce los medios internos para canalizar consultas, denuncias o requerimientos de esta naturaleza; y el 89% sostuvo que éste es una herramienta que facilita la toma de decisiones.

## [ Prevención y control del lavado de dinero, fraude y corrupción ]

Bci establece como prioritaria la prevención, detección y control de posibles casos de lavado de dinero, fraude y corrupción, tanto desde el punto de vista de su organización interna como de sus áreas de negocios.

Hacia ese objetivo está enfocada la labor de la Gerencia de Riesgo Corporativo que gestiona las actividades de la Gerencia de Riesgo Operacional, de la que depende, a su vez, la Gerencia de Riesgo de Lavado de Activos.

En este contexto, durante 2008, la Gerencia de Riesgo de Lavado de Activos revisó y actualizó los contenidos del Manual Corporativo de Prevención de Lavado de Activos para fortalecer el sistema de detección de operaciones sospechosas y la información acerca de ellas mediante alertas.

Además, esta gerencia fortaleció sus procedimientos de monitoreo de transacciones y controles específicos para distintos productos, zonas de alto riesgo, clientes con actividades riesgosas, proveedores y nuevos segmentos, entre otros.

Este trabajo se desarrolla en estrecha colaboración con entidades públicas que también operan en este ámbito, especialmente la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)<sup>33</sup>, la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)<sup>34</sup>, la Unidad de Análisis Financiero (UAF)<sup>35</sup> y la Policía de Investigaciones de Chile (PDI)<sup>36</sup>.

En el caso de Banca Privada, creada en mayo de 2008, todas sus operaciones son monitoreadas a partir de un manual específico que define equipos responsables, procedimientos y las actividades de monitoreo, seguimiento y reporte. De esta forma, esta nueva unidad de negocios se sumó al sistema general de prevención y control que opera en la empresa.

32 Disponible en [www.generacionempresarial.cl](http://www.generacionempresarial.cl)  
 33 [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)  
 34 [www.svs.cl](http://www.svs.cl)  
 35 [www.uaf.cl](http://www.uaf.cl)  
 36 [www.investigaciones.cl](http://www.investigaciones.cl)





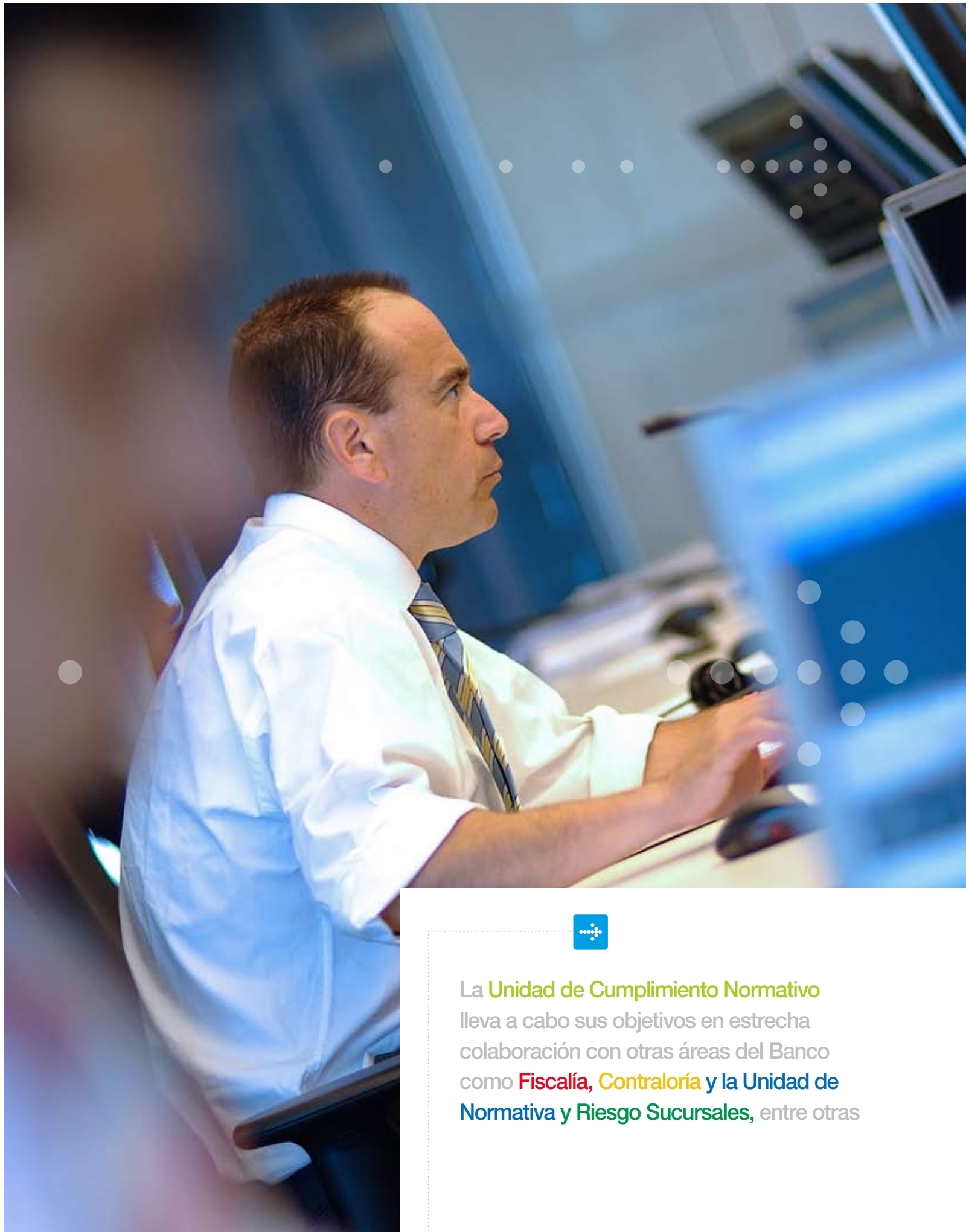
Paralelamente, se mantuvo una preocupación constante para que todos los colaboradores conocieran las políticas y formas de actuación en esta materia y asumieran una participación activa en las labores de prevención y control. En 2008, los programas de formación y capacitación incluyeron charlas presenciales donde participaron 1.309 trabajadores; procesos de inducción destinados a las personas que se integran a la compañía; ciclos de e-learning básicos y diferenciados por áreas funcionales; distribución masiva de material gráfico; y comunicaciones vía correo electrónico que abordan este tema mediante casos prácticos.

**Bci fortaleció sus procedimientos de monitoreo de transacciones y controles específicos para distintos productos, zonas de alto riesgo, clientes con actividades riesgosas, proveedores y nuevos segmentos, entre otros**



**Sucursal Mall  
Plaza Tobalaba**





La **Unidad de Cumplimiento Normativo** lleva a cabo sus objetivos en estrecha colaboración con otras áreas del Banco como **Fiscalía**, **Contraloría** y la **Unidad de Normativa y Riesgo Sucursales**, entre otras

## [ Cumplimiento normativo ]

Bci declara explícitamente a través de su Código de Ética que sus actividades y operaciones se desarrollan en estricto cumplimiento de toda la normativa legal y regulatoria nacional e internacional, que les son aplicables en los países y jurisdicciones donde está presente.

La materialización de este compromiso requiere de instrumentos efectivos de identificación y control de los riesgos asociados a la exposición a sanciones legales o normativas, pérdidas financieras o daños en la reputación corporativa como resultado del incumplimiento de leyes, normas, estándares internacionales y códigos de autorregulación, entre otros instrumentos.

En este contexto, la Unidad de Cumplimiento Normativo de Bci –creada en 2007 dentro de la Gerencia de Riesgo Corporativo y bajo dependencia directa de la Gerencia de Riesgo Operacional- consolidó durante 2008 su trabajo especializado en la identificación de riesgos normativos, la aplicación de planes efectivos que contribuyan a mitigarlos y el mejoramiento constante de los sistemas de control y prevención en esta materia.

La aplicación del plan anual de esta unidad tuvo los siguientes hitos destacados:

- ❖ **Revisión de operaciones internas y externas de Bci en relación con los instrumentos legales y regulatorios de mayor impacto en el negocio bancario: Ley General de Bancos, Ley de Sociedades Anónimas, Ley sobre Mercado de Valores y normas dictadas por el Banco Central de Chile, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), entre otros.**
- ❖ **Participación en el proceso de creación del Manual sobre Manejo y Divulgación de Información para el Mercado, con el fin de apoyar el cumplimiento de las disposiciones de la SBIF y la SVS orientadas a garantizar la confianza de los actores del mercado financiero y la transparencia y oportunidad de la información.**
- ❖ **Desarrollo de programas de información oportuna y capacitación destinados a unidades, jefaturas, subgerencias y gerencias para garantizar el conocimiento de nuevas normativas o de modificaciones a las ya existentes y así prevenir incumplimientos.**

La Unidad de Cumplimiento Normativo lleva a cabo sus objetivos en estrecha colaboración con otras áreas del Banco como Fiscalía, Contraloría y la Unidad de Normativa y Riesgo Sucursales, entre otras. Además, presta especial atención a las decisiones del Comité de Basilea de Supervisión Bancaria que en 2005 publicó la normativa denominada “El cumplimiento y la función de cumplimiento en los bancos”.





## Premiamos el esfuerzo, el progreso y la capacidad individual

Nuestros colaboradores son pilares claves y distintivos en las gestiones del Banco. Ellos realizan un trabajo de alto nivel, con responsabilidad y calidad. En Bci reconocemos el gran rol que desempeñan y retribuimos este compromiso brindándoles oportunidades de desarrollo, trabajo estable y constantes desafíos profesionales.







Seguiremos  
**comprometidos**  
**con nuestros**  
**colaboradores**

# [08]

## 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 familias.

Para ello cuenta con cinco áreas especializadas:

- 1. Gestión de Procesos**
- 2. Desarrollo, Organización y Capacitación**
- 3. Desarrollo de Personas**
- 4. Socios de Negocios**
- 5. Relaciones Laborales**

Para Bci es fundamental el desarrollo de las personas que trabajan en la organización. Por ello busca construir una cultura de excelencia que potencie las capacidades de sus colaboradores a través de herramientas que estimulen el logro, la innovación y la cercanía con los clientes.

Con el fin de apoyar la evolución y transformación de Bci, uno de los focos importantes en 2008 fue la consolidación de una estrategia de desarrollo de personas, basada en las mejores prácticas mundiales, que incluye un marco de desarrollo de carrera interno, movilidad entre áreas y atracción de talentos. Además, se trabajó en el fortalecimiento de la cercanía entre los colaboradores y la Gerencia de Gestión de Personas.

En esta línea se crearon el call center 555 y se implementó el software llamado "Ser Humano", donde cada colaborador, en el momento que lo requiera, puede acceder y obtener en forma rápida y sencilla toda la información relacionada con gestión de personas. Por ejemplo, permite aclarar consultas relacionadas con certificados de cotizaciones previsionales, estatus de vacaciones, obtención de liquidación de sueldos, además de centralizar y canalizar los requerimientos sobre beneficios o consultas de los diferentes procesos y servicios de la Gerencia.





## [ Empleo y rotación ]

Al 31 de diciembre de 2008, la dotación total en Chile de la Corporación Bci fue de 9.152<sup>37</sup> personas, registrándose una rotación promedio anual de 2,29%. La disminución de la dotación entre 2007 y 2008 respondió principalmente a los ajustes realizados en el área de análisis y servicios de Bci Nova, en que el 98% de las contrataciones son a plazo fijo.

### Evolución de la dotación



## [ Remuneraciones ]

Las remuneraciones de los colaboradores de Bci están compuestas por una proporción fija y otra variable, de acuerdo con el tipo de cargo, según se detalla en la siguiente tabla:

TIPO CARGO	Nº DE COLABORADORES	REMUNERACIÓN FIJA	REMUNERACIÓN VARIABLE
Gerente General y Gerentes de reporte directo	14	74%	26%
Otros Gerentes	85	87%	13%
Ejecutivos	5.528	80%	20%
Administrativos y Servicios	3.525	92%	8%
<b>● TOTAL</b>	<b>9.152</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>

### Salario mínimo Bci v/s mínimo legal

AÑO	SALARIO MÍNIMO PROMEDIO CORPORACIÓN BCI	SALARIO MÍNIMO LEGAL	VARIACIÓN
2008	\$ 260.000*	\$ 159.000	1,6

\*salario bruto, incluye bonos, gratificaciones, colación, transporte y otros.

● 37 La dotación total no considera las 33 personas que trabajan en el extranjero.

# [08] CALIDAD DE VIDA LABORAL



## [ La mujer en Bci ]

Bci considera que la familia es la base de la sociedad, razón por la que sus colaboradores y su grupo familiar ocupan un lugar principal en la misión de la empresa. De acuerdo con ésto, para Bci las mujeres tienen un rol fundamental en la institución familiar, por lo que se ha preocupado de implementar programas que permitan a sus colaboradoras compatibilizar sus responsabilidades profesionales y familiares. Este apoyo potencia las posibilidades de que más mujeres puedan asumir cargos de jefaturas al interior de la organización. En 2008, el 54,7% del total de los trabajadores eran mujeres y 45,3%, hombres. De ellas, 372 ocupaban cargos de jefatura sobre un total de 1.213.

### ••••• Jefaturas de mujeres \*



2006  
**178**



2007  
**243**



2008  
**372**

••••• \* El aumento en las jefaturas de mujeres en 2008 se explica porque se incorporaron los datos Bci Nova y Proservice en la tabla. Considerando sólo el Banco la cifra es 256 mujeres en cargos de jefatura.





## [ Desarrollo y capacitación ]

Un pilar fundamental de la estrategia corporativa es formar personas que aporten al futuro de Bci, razón por la que cada año se potencia la educación y desarrollo permanente de las competencias de los colaboradores. En 2008, la inversión de Bci en capacitación fue cercana a \$1.800 millones, destinada al desarrollo continuo y certificación de las competencias laborales de sus colaboradores, de acuerdo con las prioridades estratégicas del negocio y de cada área.

Uno de los hitos del año fue el lanzamiento de la nueva plataforma de capacitación corporativa “BciAprende; Un Espacio para Crecer”, que permitió que todos los colaboradores tuvieran acceso rápido y cercano a su plan de formación.

BciAprende permite acceder a:

- ❖ El plan de formación constituido por cursos e-learning y presenciales, material de apoyo al aprendizaje, pruebas cortas, evaluaciones y certificaciones en línea.
- ❖ Reportes de avances de sus actividades, registros de evaluaciones y participación en encuestas de satisfacción en línea.
- ❖ Centros de colaboración, donde pueden interactuar con expertos en contenidos o tutores.
- ❖ Una biblioteca virtual y material de apoyo al aprendizaje.



Durante 2008 se lanzó la **nueva plataforma** de capacitación corporativa “**Bci Aprende, un espacio para crecer**”



# [08] CALIDAD DE VIDA LABORAL

Además BciAprende permite que las jefaturas conozcan las actividades de capacitación que realizan los colaboradores de su equipo, sus avances y los resultados de sus evaluaciones.

El plan de formación anual y los planes de entrenamiento asociados a procesos de cambio contemplaron 301.107 horas de capacitación, que tuvieron impacto en prácticamente toda la dotación de Bci. Entre otros, se realizaron 49.488 horas del Programa de Inducción Corporativa e Inducción al Cargo para 2.062 colaboradores y se capacitó a 1.290 personas en los Talleres de Ética. Asimismo, se cursaron más de 55.000 horas en cursos e-learning, equivalentes a aproximadamente un sexto del tiempo total de capacitación.

Un resultado palpable de estos procesos de desarrollo es que, a 2008, más del 85% de los ejecutivos comerciales y colaboradores de las sucursales se habían certificado en conocimientos de productos y riesgo.

Otra iniciativa fue el Programa de Capacitación de Sucursales Bci Full, que permitió que más de 900 colaboradores desarrollaran competencias para asumir con éxito nuevos roles y desafíos. Asimismo, en el Programa de entrenamiento en calidad de servicio "Ser primeros", se capacitaron 1.095 colaboradores de sucursales y áreas de apoyo.

## [ Perfil Líder Bci ]

Seguir creciendo y posicionarse como la institución financiera más importante del país es el desafío de Bci. Para ello, es necesario potenciar al interior de Bci un estilo de liderazgo que permita reforzar aquellos atributos distintivos y desarrollar un estilo que genere una ventaja competitiva a futuro. Todo lo anterior fuertemente integrado con los principios de la cultura interna.

Con la ayuda de gerentes y jefes de la Corporación, durante 2008 se construyó el Perfil del Líder que Bci necesita para seguir creciendo y avanzando por el camino de la excelencia.

El Perfil del Líder Bci se distingue por sus cuatro atributos y tres principios rectores que deben caracterizar y diferenciar a un Líder Bci:



### Indicadores de capacitación\*

	2006	2007	2008
Total N° de horas/dotación	59	51	54
Colaboradores de Santiago capacitados/dotación Santiago	87%	85%	86%
Colaboradores de regiones capacitados/dotación regiones	98%	88%	88%



### :: Academia Líder Bci

La Academia Líder Bci nació con el objetivo de desarrollar en forma integral y sostenible el liderazgo institucional en la organización como factor clave para preservar la cultura y potenciar el desempeño. De esta manera, se espera asentar y promover la cultura y atributos del líder Bci en las prácticas diarias de la organización y desarrollar un estilo de liderazgo distintivo y único que sea la principal ventaja competitiva y motor del crecimiento del negocio.

En su primera etapa consideró a 54 gerentes, lo que corresponde a un 63% del total de ellos.

### :: Programa de Desarrollo de Competencias Gerenciales

Este programa surgió como respuesta a la necesidad levantada en los Comités de Gestión de Personas de potenciar y reforzar las competencias de liderazgo en los gerentes. Esta actividad se centró en dos temas: desarrollar procesos de aprendizaje que permitan a los líderes acercarse al perfil de liderazgo definido en Bci y diseñar y desarrollar procesos de aprendizaje relacionados con los métodos de cambio en los que los líderes se encuentran trabajando en la actualidad o en aquellos en los que se vean involucrados en el futuro.

En total, participaron 26 gerentes. Este programa, que se complementa con la Academia Líder Bci, finalizará en el primer semestre de 2009.



**La Academia Líder Bci nació con el objetivo de desarrollar en forma integral y sostenible el liderazgo institucional en la organización**



## [08] CALIDAD DE VIDA LABORAL



### [ Comunicaciones internas]

Las comunicaciones internas constituyen uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de la organización ya que, desde su fundación hace 71 años, el Banco mantiene un estilo de dirección centrado en sus colaboradores, promoviendo su desarrollo personal, profesional y familiar.

Es así como ésta es una herramienta de gestión de cambios que permite incrementar la lealtad y reforzar la confianza de los colaboradores. Al mismo tiempo, es un instrumento que posibilita alcanzar mejoras en los rendimientos individuales y colectivos, ya que es una instancia motivacional y formativa.

En Bci también se promueven los espacios de retroalimentación o diálogo y se mantiene informado a los colaboradores respecto de la marcha del negocio y los estados de avance de las metas estratégicas. En este marco, existen una serie de herramientas comunicacionales que se miden en forma permanente. En 2008 se efectuó una encuesta de satisfacción respecto de los medios internos en la que participaron 829 colaboradores.

**Revista interna:** publicación trimestral con un tiraje de 9.100 ejemplares que contiene información sobre la marcha del negocio, el avance de los planes estratégicos, noticias y actividades corporativas y los diversos programas de RSE. De acuerdo con la encuesta de medios internos, el 86% de los colaboradores está satisfecho con los contenidos y la frecuencia de esta publicación.

**Intranet Corporativa (Portal):** Sitio de acceso interno para colaboradores de Bci, que cuenta con una home principal que reúne contenidos corporativos y transversales a toda la organización. Además, existe una página web secundaria que incorpora noticias y fotografías de las principales actividades que se desarrollan interna y externamente en la Corporación.

De acuerdo con la encuesta de medios internos, el 97% de los colaboradores está satisfecho con la información y frecuencia de actualización de los contenidos en la Intranet Corporativa.

**Mensajes de mail:** Es considerado el medio de comunicación más efectivo y más valorado. El 99,4% de los colaboradores declara leer los e-mails enviados a toda la organización, mientras que el 97% señala que su contenido es de fácil comprensión.

**Diario mural:** Con una frecuencia mensual, en dos formatos e impresión a color, el diario mural se destaca entre los soportes especialmente habilitados en todas las oficinas y sucursales de Bci. En él se destacan las Claves del Éxito Bci, principales noticias corporativas, cumpleaños, nacimientos y matrimonios. El 72% de los colaboradores está satisfecho con su información y frecuencia.

**Canal de televisión:** Con una programación diaria y contenidos en vivo, el Canal Corporativo de Televisión figura entre los tres principales medios de comunicación más valorados de la Corporación. Su objetivo es informar en forma inmediata y aprovechar las herramientas de respuesta que incorpora. A través de este medio es posible desarrollar contenidos para todos los colaboradores, incluso aquellos que se desempeñan en las oficinas en el exterior. El 91% de los colaboradores está satisfecho con la información y frecuencia del Canal Corporativo de TV.

**BciTube:** Es un desarrollo propio de Bci y permite a los colaboradores acceder a contenidos audiovisuales de acuerdo con criterios *On demand* y desde su estación de trabajo. El 91% de los colaboradores está satisfecho con la información y frecuencia de BciTube.





CON UNA PROGRAMACIÓN DIARIA  
Y CONTENIDOS EN VIVO,  
EL CANAL CORPORATIVO DE TELEVISIÓN FIGURA ENTRE LOS  
**MEDIOS DE COMUNICACIÓN  
INTERNOS MÁS VALORADOS**

## ❖ 10 Claves del Éxito

La necesaria coherencia entre las políticas de Bci y las características del estilo directivo de quienes tienen responsabilidades de mando en la empresa, se encuentran reflejado en las normas de comportamiento profesional que se han llamado Claves de Éxito Bci.

Estos son conceptos fáciles de comprender, pero que encierran un profundo contenido. Hacerlas parte de la vida personal y profesional es el camino escogido por la Corporación para alcanzar la coherencia y la excelencia.

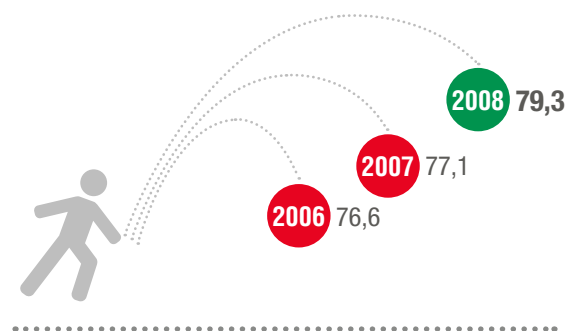
- 1. Agradecer el trabajo bien hecho y felicitar por el trabajo sobresaliente.**
- 2. Dar feedback oportuno, apoyar el desempeño y logro de resultados.**
- 3. Ser jefaturas creíbles, que viven los valores Bci. Autoridad es servicio.**
- 4. Promover un ambiente de trabajo respetuoso, responsable, alegre y entretenido.**
- 5. Celebrar logros del equipo e incentivar la camaradería, confianza, cooperación y sinergia.**
- 6. Sinceridad en nuestras relaciones de trabajo. Cuidar la honra ajena.**
- 7. Escuchar a los colaboradores, valorar sus aportes y respetar sus puntos de vista.**
- 8. Promover el desarrollo de los talentos individuales de las personas.**
- 9. Mantener informados a los colaboradores sobre la marcha de la empresa y de su unidad.**
- 10. Liderar con el ejemplo: reconocer y hacerse responsables de los propios errores, aprender de ellos y pedir disculpas.**

## [ Clima organizacional y capacidad de ejecución organizacional ]

A fines de 2008, la Pontificia Universidad Católica de Chile aplicó la Encuesta de Clima Organizacional, con una tasa de participación de 81,2% del total de los colaboradores. Los resultados mostraron un promedio de respuestas positivas de 79,3%, mientras que el índice de satisfacción general con la empresa fue de 92,1% y el índice de liderazgo fue de 78,9%. Todos los indicadores mostraron aumentos importantes con respecto a la medición de 2007, subiendo el promedio de clima en 2,2 puntos porcentuales y el índice de liderazgo en 2,4 puntos.

El estudio demostró mejoras en alineamiento estratégico y toma de decisiones, retroalimentación de desempeño y reconocimiento, eficiencia y simplicidad en la forma de trabajar. Los principales desafíos se refieren a prácticas de planificación, coordinación y seguimiento de objetivos al interior de los equipos, efectividad de las reuniones y el desarrollo de los colaboradores.

## ❖ Evolución Clima Organizacional 2006-2008 (Promedio de respuestas positivas)







En 2008, Bci estudió la capacidad de los equipos de la Corporación para impulsar la estrategia y asegurar su cumplimiento con excelencia, mediante dos diagnósticos de ejecución organizacional, que básicamente pretende evaluar la relación y el cumplimiento de las metas inter áreas. En abril se realizó la Encuesta de Ejecución de Alineamiento Organizacional, para asegurar la focalización de los colaboradores y equipos en el Balanced Scorecard de Bci y en las metas más importantes. En octubre se aplicó la Encuesta de Conductas de Ejecución, con una tasa de respuesta de 64,7%. En este estudio se registró un índice de Ejecución Bci de 79,1%, lo que implica un aumento de 5,7 puntos en relación con el año anterior.

Este último diagnóstico mostró un aumento de la percepción de los colaboradores sobre el cumplimiento de las 10 Claves del Éxito y que los principales avances se produjeron en las siguientes claves: Dar feedback oportuno; apoyar el desempeño y el logro de resultados; y celebrar los logros del equipo e incentivar la camaradería, confianza, cooperación y sinergia.

El Estudio de ejecución demostró mejoras en **alineamiento estratégico** y **toma decisiones**, **retroalimentación de desempeño** y **reconocimiento, eficiencia** y simplicidad en la forma de trabajar



## [ Beneficios y red social interna ]

El Programa Bci Contigo, que reúne todas las iniciativas y beneficios que ofrece la empresa a sus colaboradores, fue creado en 2007, con el fin de unificar los beneficios en tres segmentos: Familia, Salud y Recreación.<sup>37</sup> La labor de 2008 se centró en que los colaboradores alcanzaran un mayor conocimiento y uso de estos beneficios, mediante acciones de difusión en la revista interna Contacto, en el portal interno de gestión de personas, en los diarios murales y por correo electrónico. Los contenidos que se comunicaron tuvieron una lógica estacional, con énfasis en aquellos beneficios que se vinculaban directamente con la etapa del año que se vivía, como inicio del año escolar, vacaciones o Navidad.

Especial reconocimiento por parte de los colaboradores tiene el Programa Te Quiero Protegido, beneficio que permite que tanto el colaborador como su familia llame por teléfono para realizar y resolver consultas sobre temas legales, psicológicos y financieros. El año 2008 un total de 900 personas a lo largo de todo Chile lo usaron, lo que significa que uno de cada 10 colaboradores han consultado. De cada 10 personas que han llamado, dos lo han utilizado en más de una oportunidad y el total de los colaboradores que lo han utilizado, lo recomiendan.

Este esquema de situar los beneficios, en un contexto permitió un mayor conocimiento y uso de los mismos por parte de los colaboradores. Esto fue reafirmado en la encuesta de calidad de servicio interna, que evidenció un mayor conocimiento de ellos por parte de los colaboradores, quienes además sentían que se les estaban entregando beneficios reales.

## :: Programa Bci Te Escucha

Un total de 374 llamados recibió en 2008 el programa Bci Te Escucha, canal abierto, expedito y confidencial donde los colaboradores pueden reportar irregularidades y hacer consultas. El programa actúa como complemento de la posibilidad que tienen de recurrir a sus jefaturas directas. Esta herramienta de comunicación interna, que opera todo el año y a toda hora, ha permitido recibir y solucionar requerimientos relacionados con denuncias, clima laboral y liderazgo, como también consultas sobre pago de comisiones y beneficios. Cada llamado es recibido, analizado y solucionado por un equipo de la Gerencia de Gestión de Personas, la cual asegura la confidencialidad del proceso.

## :: Programa de retiros por edad para jubilar

Los colaboradores que cumplen la edad legal para jubilar (hombres a los 65 años y mujeres a los 60 años) y deciden acogerse al beneficio de retiro voluntario, reciben en Bci el pago de la indemnización por años de servicios sin los topes legales establecidos por ley. Al aproximarse el cumplimiento de la edad, el colaborador es contactado por su Supervisor para fijar la fecha de retiro de común acuerdo, la cual puede ser hasta un año después de haber cumplido la edad legal de jubilación.

<sup>37</sup> Para el detalle de los beneficios, ver Informe de Gobierno Corporativo y RSE 2007.  
[www.bci.cl/accionistas](http://www.bci.cl/accionistas)



**900 personas**  
utilizaron el  
**Programa Te Quiero**  
**Protegido**





### :: Día del minicolaborador

Entre el 14 y el 25 de julio, todas las oficinas de Bci del país celebraron el Día del Mini Colaborador. Esta actividad tuvo por objeto que los hijos de los colaboradores de la Corporación -de entre cuatro y 12 años- conocieran los lugares de trabajo de sus padres y las actividades que ellos realizan en la oficina.

El Día del Mini Colaborador se realizó, por primera vez, en el marco de las vacaciones de invierno de los pequeños y hubo actividades que hicieron de este día un momento inolvidable.

### :: Olimpiadas del Sur

En agosto, alrededor de 900 personas participaron en Pucón en las XVIII Olimpiadas del Sur de Bci. El tradicional encuentro bianual, que congrega a los colaboradores de Bci desde Rancagua hasta Punta Arenas, contó con la participación tanto de los deportistas como de sus familiares.

## EL PROGRAMA BCI CONTIGO REÚNE

### TODAS LAS INICIATIVAS Y BENEFICIOS

QUE OFRECE LA EMPRESA A SUS COLABORADORES

### :: Bci Senior

Bci Senior es un grupo integrado por ex-gerentes y ex-subgerentes del Banco, que se desempeñaron por más de 25 años en la Corporación. Esta iniciativa busca mantener una relación de largo plazo con aquellas personas que con su trabajo y aporte contribuyeron al desarrollo de Bci. Actualmente, está integrado por 51 miembros, se reúnen dos veces al año en el edificio corporativo del Banco y son parte de una red de contactos que acceden a beneficios especiales para ellos.



## [08] CALIDAD DE VIDA LABORAL

### [ Relaciones laborales ]

En la Corporación existen 257 personas asociadas a ocho sindicatos existentes, lo que representa 2,80% del total de trabajadores de la empresa.

#### ❖ Número de socios en sindicatos

REGIÓN	BCI	PROSERVICE	TOTAL
Región de Tarapacá	8	7	15
Región de Antofagasta	6	8	14
Región de Coquimbo	4	25	29
Región de Valparaíso		38	38
Región Metropolitana	67	94	161
❖ TOTAL	85	172	257

### [ Seguridad y salud ocupacional ]

En diciembre de 2008 se publicó la tercera versión de la Política Corporativa de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, desde que fue promulgada hace ocho años. Esta actualización se enmarca dentro del plan para lograr que en 2009 las operaciones TBanc y Telecanal sean certificadas bajo la norma internacional OHSAS 18001:2007.

Con ese objetivo, durante el año se trabajó en la formación y sensibilización del 47% del personal de TBanc y de Telecanal en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. A la par se formaron y certificaron 18 auditores internos en dicha norma, con apoyo de la certificadora Bureau Veritas Chile.

Otro hito importante en materia de seguridad lo constituyó la realización del primer encuentro regional metropolitano de Comités Paritarios Bci, efectuado en julio y que contó con el 100% de asistencia de sus representantes, a quienes se les proporcionó un portafolio con 40 iniciativas para la implementación de sus planes de trabajo. Al finalizar el año, en

Bci operaban 17 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad a lo largo del país. Para 2009 se espera realizar el Segundo Encuentro Metropolitano de Comités Paritarios y la formalización de su programa de trabajo.

#### :: Contratistas y seguridad laboral

Para regular la relación con sus contratistas y, en particular, garantizar su seguridad, Bci publicó en 2008 la normativa interna del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, dirigido a este segmento. Este contiene el Reglamento Especial de Seguridad y Salud en el Trabajo para empresas en régimen de subcontratación, el Reglamento para Trabajos de Empresas Contratistas y el Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo de Empresas Contratistas.

La meta para 2009 es realizar el Primer Encuentro Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo, con empresas en régimen de subcontratación.







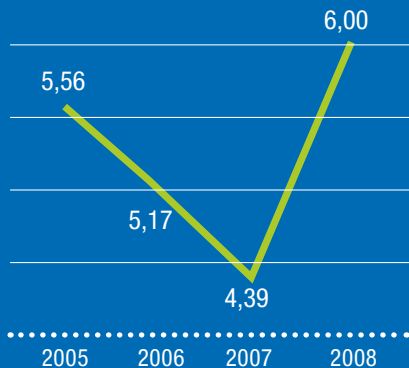
## :: Desempeño en seguridad

En 2007, Bci registró por segunda vez consecutiva, el índice más bajo de accidentabilidad de la industria en 13 años. El índice de frecuencia de accidentes de la compañía fue de 4,39 frente a un 6,2 que registró el promedio de la industria bancaria. Ello le hizo merecedor del Premio Anual Nacional de Seguridad del Consejo Nacional de Seguridad de Chile.

La tasa de frecuencia de accidentes en el trabajo fue de 6 lo que representa un alza importante frente al 4,39 registrado en 2007. El alza se explica por la reducción de la dotación y por un redireccionamiento de los esfuerzos del área hacia los temas de salud ocupacional, logrando con ello reducir en un 50% las enfermedades laborales.

Para el período 2008, la tasa de siniestralidad fue de 14 días frente a 17 días registrado en 2007.

## \*\*\* Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo

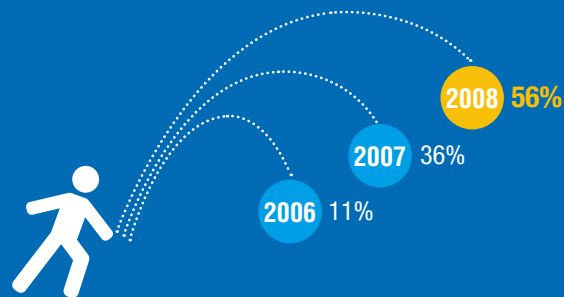


## \*\*\* Fórmula:

$$\text{Siniestralidad} = \frac{\text{Días de licencia médica por accidente de trabajo}}{\text{Promedio Anual de trabajadores cotizados en mutual}} * 100$$

En materia de capacitación en prevención de accidentes, intervenciones en salud y medio ambiente, se logró una cobertura del 56% de los colaboradores.

## \*\*\* Porcentaje de colaboradores capacitados en seguridad salud y medio ambiente





## Estudio de caso: procedimiento en caso de asalto a sucursales

Ante la necesidad de responder proactivamente a los efectos que un eventual asalto pudiera generar en los colaboradores que trabajan en la atención a público en las sucursales, en 1999 Bci fue pionero en diseñar, en conjunto con la Mutual de Seguridad, el procedimiento Equipo de Respuesta Inmediata (ERI) que fue adoptado como modelo y replicado en más de 20.000 empresas del país.

Este plan consiste en la pronta asistencia de psicólogos y paramédicos de la Mutual de Seguridad a la sucursal siniestrada, para brindar en forma inmediata y en terreno las prestaciones médicas necesarias a los colaboradores, clientes y contratistas afectados. Posteriormente, para aquellos que lo requieran, se contempla un tratamiento más especializado en las instalaciones de la Mutual.

El grupo ERI lo conforman la Gerencia de Desarrollo de Personas, la Gerencia de Seguridad y la Gerencia de Sucursales, quienes tienen roles específicos que cumplir al momento de ocurrido el siniestro, de acuerdo con el procedimiento establecido de manera de coordinar todos los pasos en caso de una señal de alarma, tanto en la Región Metropolitana como en regiones.

Durante 2008 no se registraron incidentes que obligaran la activación del ERI.



En 2007, Bci registró por segunda vez consecutiva, **el índice más bajo de accidentabilidad** de la industria en 13 años. El índice de frecuencia de accidentes de la compañía fue de 4,39 frente a un 6,2 que registró el promedio de la industria bancaria



### :: Promoción de seguridad y salud ocupacional

Durante el 2008 y con el fin de promocionar los temas de seguridad y salud ocupacional se diseñaron y publicaron dos herramientas comunicacionales en la intranet corporativa, denominadas “Aprende con Prevención” y “Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud”, a fin de dar la máxima cobertura a todos los colaboradores del país, incluyendo las mesas de ayuda correspondientes.

### :: Ergonomía en el puesto de trabajo

Para mitigar los riesgos de enfermedades ocupacionales en articulaciones de manos y brazos, así como dolencias posturales, que son las principales causas de enfermedad ocupacional, se entregaron 8.000 *mouse pads* y apoya muñecas para el teclado, que dieron cobertura al 45% de la dotación laboral.

En cuanto a proyectos de infraestructura, Bci participó en más de 150 anteproyectos de construcción y remodelaciones. En ellos se incorporó “protección pasiva”<sup>38</sup> basado en estándares y normas en seguridad y salud, tanto nacionales como internacionales, a fin de generar lugares de trabajo confortables, sanos y seguros.

Adicionalmente, a través del BciTube se promocionó una serie de ejercicios en el puesto de trabajo, actividad que contó con el apoyo de la Mutual de Seguridad.

### :: Planes de Emergencia

Respecto de los planes de emergencia, durante 2008 se realizaron tres simulacros de evacuación en edificios centrales, los que permitieron preparar al 20% de la dotación total de colaboradores para actuar adecuadamente frente a una contingencia.



**Bci incorporó equipamiento basado en estándares y normas en seguridad y salud, tanto nacionales como internacionales, a fin de generar lugares de trabajo confortables, sanos y seguros**

<sup>38</sup> Elementos de seguridad que siempre están presentes para acción inmediata en caso de un evento como son extintores, detectores de humo, etc.



## Creciendo juntos

Trabajamos con la convicción de que podemos facilitar la vida de nuestros clientes. Nos acercamos cada día más a ellos para abrir puertas en el camino hacia la realización de sus proyectos empresariales y personales. Junto a nuestros proveedores mantenemos una mirada de largo plazo, nos empeñamos en mejorar el diálogo con ellos para proyectarnos con la tranquilidad de ser sustentables en el futuro.







Cada día  
**más cerca de  
nuestros clientes**



# [09]

## CLIENTES Y PROVEEDORES

### CLIENTES

La misión de Bci considera la relación con sus clientes como uno de sus pilares fundamentales. Por ello, los productos y servicios que entrega a sus clientes deben ser de óptima calidad, a precios competitivos, innovadores y destinados a satisfacer adecuada y oportunamente sus necesidades. Siendo ellos la base del éxito de la Corporación, las relaciones comerciales que se establecen se desarrollan con una perspectiva de largo plazo.

#### [ Negocios y actividades ]

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

#### [ Productos y servicios ]

##### :: Área de personas

El área de personas brinda un modelo de atención distintivo, en el que se valora el tiempo de los clientes y se entregan soluciones oportunas mediante un servicio personalizado, cercano, ágil y confiable. Esta área ofrece productos y servicios, además de asesoría integral destinada a satisfacer las necesidades de los clientes. Está presente a través de la red de sucursales y puntos de contacto a lo largo del país, así como en distintos canales como la banca móvil, banca telefónica y sitio web.

Dentro del área de personas existen cinco unidades de atención a clientes: Banca Personas, Banca Privada, Bci Nova, TBanc y Banca Empresarios.

##### - Banca Personas

Está orientada principalmente a personas naturales. Con el objeto de entregar la mejor solución financiera para cada cliente, la Banca de Personas se subdivide en Banca Preferencial, Banca Premier y Banca Tradicional. Esta segmentación se basa en las distintas necesidades financieras de los clientes. A través de las diferentes bancas, se cubren los requerimientos de financiamiento y de asesoría en inversiones. También se responde a las necesidades de protección, a través de una amplia gama de productos de seguros.



Siendo los clientes la base del éxito de la Corporación, las relaciones comerciales que se establecen con ellos se desarrollan con una perspectiva de largo plazo





## LA MISIÓN DE BCI CONSIDERA LA RELACIÓN CON SUS CLIENTES COMO UNO DE SUS PILARES FUNDAMENTALES

### - Bci Nova

Está orientado al segmento emergente del país, constituido por personas naturales y microempresarios. Los clientes de Bci Nova reciben atención, apoyo y asesoría a través de una red especializada de 79 sucursales a lo largo de Chile. En el último año, esta unidad comenzó un proyecto de bancarización y trabajo para fortalecer la relación de largo plazo con los clientes. Los principales cambios de Bci Nova se describen en el capítulo "Las innovaciones que marcaron el año 2008", de la Memoria Bci 2008.

### - TBanc

Esta banca entrega soluciones y servicios financieros a sus clientes a través de Internet y del teléfono. Este modelo es único en el mercado chileno, ya que permite a los clientes resolver todas sus necesidades financieras sin tener que acudir a una sucursal. TBanc permite operar desde cualquier lugar, las 24 horas del día, los siete días de la semana, bajo estándares de seguridad de primer nivel. En 2008, esta banca cumplió diez años ofreciendo soluciones financieras en forma remota a los clientes.

### - Banca Empresarios

Esta banca ofrece soluciones financieras especializadas, tanto a pequeñas y medianas empresas, como a los socios de éstas. Cuenta con 20 centros especializados a lo largo del país, además de la atención ofrecida en más de 55 sucursales de Bci. La Banca de Empresarios brinda una atención integral a través de ejecutivos de cuenta, permitiendo a los clientes acceder a asesoría financiera y productos y servicios de leasing, factoring, comercio exterior, inversiones y seguros. En el capítulo "Las innovaciones que marcaron el año 2008" de la Memoria Bci 2008, se hace referencia a las principales iniciativas realizadas por esta banca.

### - Banca Privada

Comenzó a funcionar en 2008 y está enfocada en los clientes de alto patrimonio. La Banca Privada ofrece servicios especializados de gestión patrimonial y atiende a sus clientes de manera integral -en aspectos financieros, de negocios, asesoría e inversiones-, tanto en Chile como en su red de corresponsalías internacionales. En el capítulo "Las innovaciones que marcaron el año 2008" de la Memoria Bci 2008 se pueden conocer más sobre esta nueva Banca.

Además, como unidades complementarias de operación la Banca Personas cuenta con Bci Inversiones, que agrupa todos los recursos del Banco para entregar al público productos y servicios de inversión. Por su parte, la 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 anteriormente señaladas cuentan con el apoyo de los siguientes canales de comunicación para llegar al cliente: Proservice, Telecanal y la web Bci.

### :: Área de empresas

El área de empresas está integrada por tres unidades de negocio: Banca Corporativa e Inmobiliaria, Banca de Grandes Empresas y Banca de Medianas Empresas. En ellas se atiende a una amplia gama de clientes, que abarcan el sector productivo (industrial, servicios, financiero, minero, salud, entre otros) sector público, empresas del Estado, Fuerzas Armadas, universidades y corporaciones, entre otros.

## [ 09 ] CLIENTES Y PROVEEDORES



Ésta tiene la misión de desarrollar y mantener relaciones de largo plazo con sus clientes, mediante iniciativas que permiten crear valor a través de una oferta de productos y servicios de excelencia. Entre ellos destacan diferentes tipos de financiamientos a corto y a largo plazo, servicios transaccionales, transferencias de fondos, recaudación, factoring, leasing, asesorías financieras, securitización, seguros, operaciones de cambio al contado y a futuro, comercio exterior e inversiones. Estos servicios se entregan a través de diferentes áreas y canales de Bci, que incluyen las sucursales en Chile, las empresas filiales, las oficinas de representación y las sucursales en el exterior.

La banca empresas complementa sus operaciones en coordinación con la división Leasing y con las sociedades filiales Bci Factoring, Bci Asesoría Financiera y Bci Asset Management Administradora General de Fondos. Cuenta, además, con el apoyo directo de los servicios que provee la Banca Electrónica.

Durante 2008 se realizaron diversos eventos orientados a profundizar las relaciones comerciales con los clientes, entender mejor sus necesidades y responder de manera eficiente a los requerimientos de cada uno.

EL PROGRAMA DE CALIDAD DE SERVICIO  
**SE CENTRÓ EN FORTALECER Y HACER  
MÁS CERCANO EL SERVICIO QUE  
OFRECE BCI A SUS CLIENTES**

### [ Calidad de servicio y satisfacción de los clientes ]

Bci adopta acciones destinadas a facilitar la vida de sus clientes con el objetivo de que se convierta en su "banco principal" a la hora de tomar sus decisiones en materia financiera. Este objetivo sólo es posible si el Banco tiene una capacidad de creación de valor para los clientes que se incremente sostenidamente y resulte superior a la de su competencia.

En este contexto, durante 2008 continuó el desarrollo del Plan Bci 2010 que está transformando los procesos centrales en áreas claves del Banco con el fin de alcanzar los estándares más altos de la industria en materia de satisfacción de clientes.

Este programa se focalizó en aspectos funcionales del servicio para lo cual se identificaron los procesos críticos en este ámbito y se fijaron objetivos concretos de aumento de eficiencia y satisfacción.

Así, por ejemplo, se aplicaron modelos de atención en las oficinas y sucursales que consideran formas más eficaces de responder a las demandas, nuevos protocolos de atención de postventa y la redefinición de los procesos que permiten que los clientes accedan y utilicen los productos que ofrece el Banco (instrumentos de pago, créditos, inversiones, entre otros).

Por otra parte, el Programa de Calidad de Servicio Corporativo se centró en fortalecer y hacer más cercano el servicio que ofrecen los colaboradores que están en comunicación directa con los clientes. Específicamente, se apoyó a los ejecutivos comerciales para que la experiencia de servicio responda adecuadamente a las expectativas de sus destinatarios.

Otras actividades destacadas de este programa fueron:

- ❖ La definición y suscripción de la “Promesa de Servicio al Cliente” de Bci y su publicación en todas sus sucursales y oficinas. Los pilares de este compromiso son la confianza, cercanía y agilidad como aspectos distintivos del servicio del Banco.
- ❖ El desarrollo de talleres de sensibilización y capacitación acerca de los nuevos protocolos sobre las conductas de atención al cliente, en los cuales participaron más de 1.000 colaboradores de sucursales. También se difundió material audiovisual con el objetivo de compartir las mejores prácticas en esta materia.
- ❖ El reconocimiento y premiación de aquellos colaboradores que se han destacado por buscar la excelencia en su relación con los clientes, la cual está caracterizada en el manual “Nuestros compromisos con Usted, Bci al Servicio de sus Clientes”.<sup>39</sup>

En materia de gestión de calidad, durante 2008 se aplicó un proceso constante de medición de satisfacción de clientes que se materializó en la aplicación de 65.000 encuestas durante el período.

Sus resultados mostraron que el 48% de los clientes evalúa con nota siete (en una escala de uno a siete) el servicio global del Banco, mientras que 6% de los encuestados lo califica con notas inferiores a cuatro. Respecto del servicio prestado por los ejecutivos comerciales, 61% de los clientes le otorgó nota siete y un 6% seleccionó notas inferiores a cuatro.

Bci tiene contacto diariamente con más de 100.000 personas, considerando todos sus canales de atención, comunicación y servicios generales.

❖ 39 El manual está publicado en [www.bci.cl](http://www.bci.cl)





## [09] CLIENTES Y PROVEEDORES



### :: Sistema Integral de Administración de Pedidos y Reclamos

Durante 2008, la Gerencia de Post Venta de Bci, dependiente de la Gerencia de Operaciones Banca Personas, estuvo a cargo de fortalecer los mecanismos de atención a los pedidos y reclamos de los clientes que requieren mayor análisis y la coordinación de distintas áreas para entregar respuestas completas que generen el mayor nivel de satisfacción.

En este sentido, comenzó a operar el Sistema de Eventos que permite que los clientes transmitan sus necesidades en forma fácil y rápida y, a su vez, Bci pueda responderlas en forma oportuna e integral. Esta aplicación, que opera a partir de herramientas informáticas de trabajo en red, es capaz de procesar todo tipo de requerimientos y no sólo los relacionados con reclamos.

El cliente puede realizar el seguimiento de sus peticiones en forma muy sencilla a través de Internet y tener la seguridad de que sus demandas están siendo atendidas. Desde el punto de vista del Banco, el Sistema de Eventos entrega un perfil personalizado del cliente que solicita apoyo, permite una visión clara de cada una de las gestiones que se llevan a cabo y facilita el trabajo coordinado entre distintas áreas.

De acuerdo con la evaluación de este nuevo sistema, Bci ha logrado mejorar su capacidad de atención integral a pedidos y reclamos lo cual se refleja en la disminución de los tiempos de atención y respuesta completa y el aumento de los niveles de cumplimiento y satisfacción mostrada por los clientes.







## Estudio de Caso: Líder en Satisfacción de Clientes

Bci recibió un importante reconocimiento a su trabajo en la versión 2008 del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores (INSC) que por octavo año aplicó Procalidad, alianza que integran las empresas Adimark, Praxis y la Universidad Adolfo Ibáñez.


El Banco logró el primer lugar de este ranking en la categoría “empresas con membresía”, es decir, aquellas cuyos servicios y productos deben ser contratados por sus clientes. Adicionalmente, resultó ganador entre los bancos nacionales.

Este estudio es elaborado a partir de 14.157 entrevistas, realizadas por teléfono a residentes de las ciudades de Santiago, Viña del Mar, Valparaíso, Concepción y Talcahuano. Entre la información evaluada, se destacan los ámbitos de satisfacción general con el servicio, percepción precio-valor, indicadores de lealtad y problemas con el servicio.

De acuerdo a Procalidad, el objetivo de esta premiación es “promover el crecimiento sostenible de las empresas a largo plazo, entregando información del cliente y su percepción respecto de la oferta de valor que recibe de las empresas existentes en distintos sectores del mercado”.<sup>40</sup>



Durante 2008, la Gerencia de Post Venta de Bci estuvo a cargo de **fortalecer los mecanismos de atención a los pedidos y reclamos de los clientes** que requieren mayor análisis y la coordinación de distintas áreas

 **40** La información completa sobre esta premiación está publicada en [www.capital.cl](http://www.capital.cl)

# [ 09 ] CLIENTES Y PROVEEDORES

## [ Emprendimiento: pequeña y mediana empresa (PyME) ]

Desde su origen Bci ha desarrollado acciones concretas de apoyo a la PyME, quienes representan la principal fuente de empleo del país.

Es así como ha potenciado el Programa Nace y Renace y ha desarrollado herramientas de apoyo para mejorar la gestión de la PyME.

### :: Programa NACE

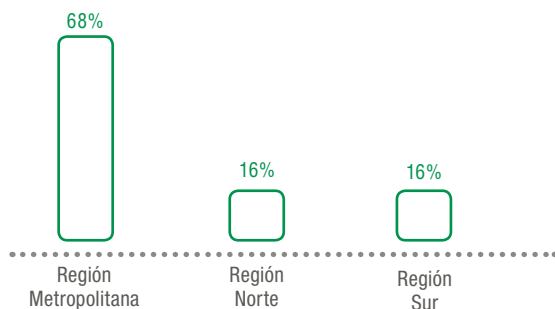
El Programa Nace fue lanzado en junio de 2006 con el objetivo de brindar apoyo financiero y asesoría a aquellos emprendedores que comienzan a hacer empresa, otorgándoles la opción de acceder a un financiamiento. Está dirigido a clientes y no clientes de Bci.

El apoyo del Banco se materializa a través del financiamiento (capital de trabajo o inversión en activos fijos) o asesoría a los empresarios PyME, quienes deben ser personas jurídicas que tengan menos de dos años de existencia efectiva y que cuenten con un Plan de Negocios.

#### ••••• Número de clientes Nace



#### ••••• Distribución geográfica clientes Nace



Desde su nacimiento, este programa ha beneficiado a 835 emprendedores de diversos sectores económicos, a lo largo de todo el país y se aprobaron créditos por \$5.184 millones de un fondo total de \$10.000 millones

### :: Programa RENACE

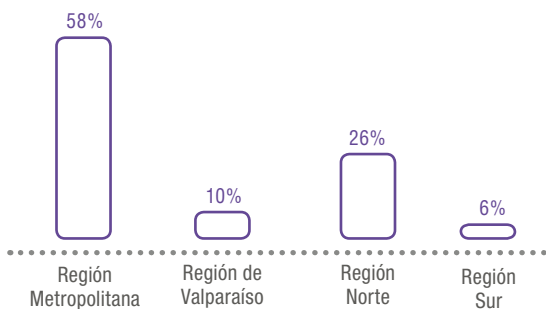
En mayo de 2006 se lanzó el Programa Renace, cuyo objetivo es brindar apoyo financiero y asesoría a aquellos clientes y empresarios PyME y ex clientes Bci que necesitan reincorporarse al sistema financiero después de haber tenido dificultades en el desarrollo de su negocio.

Esta iniciativa, pionera de la banca, ofrece a estos empresarios una "segunda oportunidad" para volver a emprender, ofreciéndoles financiamiento bancario y asesoría especializada, estructurada de acuerdo con las necesidades de cada cliente.

#### ••••• Número de clientes Renace



#### ••••• Distribución geográfica clientes Renace





Uno de los elementos más significativos de este programa es el voluntariado que desarrollan ejecutivos de la Banca Empresarios de Bci, ya que ellos patrocinan a uno o dos clientes, realizando un seguimiento a la empresa, transformándose en su asesor en el ámbito de gestión y ofreciéndole orientación e información respecto de las herramientas disponibles en el mercado.

A fines de 2008 el programa había beneficiado a 325 empresarios, con un financiamiento de más de \$3.000 millones, de un fondo total de \$10.000 millones.

En este programa han participado 91 voluntarios ejecutivos de Bci.



**Chileangourmet,**  
cliente Programa Nace



# [09] CLIENTES Y PROVEEDORES

## :: Guía de Reemprendimiento Renace Bci

Con el fin de apoyar los resultados del Programa Renace, la Banca de Empresarios publicó en 2008 la Guía de Reemprendimiento Renace Bci. Este manual ofrece apoyo y orientación al empresario, dando pautas concretas a la hora de reemprender. La guía complementa otras iniciativas realizadas para apoyar a los clientes de este sector, tales como el Primer Manual Legal PyME y la Guía de Empeñamiento Nace Bci.

## :: Encuentro Empresarial

En mayo se realizó el Primer Encuentro Empresarial, organizado por Bci y Fundes Chile, que acercó a compañías de gran tamaño con las PyME, en espacios habilitados especialmente y con la mejor tecnología para que las empresas pudieran ampliar sus oportunidades de negocios.

El Encuentro Empresarial contó con el patrocinio de entidades claves en el mundo de las pequeñas y medianas empresas, tales como CORFO, Cámara Nacional de Comercio, Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de la Información (ACTI)<sup>41</sup> y la Cámara Española de Comercio de Chile.

La actividad convocó a más de 480 empresas y generó más de 3.200 reuniones de negocios entre compradores y proveedores.

## :: Premio al empresario destacado

En 2001, Bci y su Banca Empresarios creó el premio Empresario Destacado, con el objetivo de reconocer a los empresarios clientes del Banco que destaquen en su gestión, transformándolos en referentes para su categoría, sin distinción de género.

Durante 2008 se realizaron dos ciclos de premiación, en cada una de las cuales se distinguieron diferentes categorías:

### ••••• I Semestre

- Empresario Joven Emprendedor:  
*Daniel Montedónico Vio, Ciclo Ingeniería S. A.*
- Empresario Renace:  
*Mara Asaad Castelli, American Mail Service Correo Privado Ltda.*
- Empresario Trayectoria Destacada:  
*Felipe Huneeus Madge, Felipe Huneeus M.*
- Empresaria Exitosa:  
*María Teresa Olivares, T y C Ltda.*
- Empresario Innovador:  
*Alexis Ruiz Leiva, Despro Chile S.A.*

### ••••• II Semestre

- Empresario Visión de Futuro:  
*Anita Azócar, Hotel Patagonia Insular y Jimmy Davis, Leiwald y Davis Ltda.*
- Empresario Importador:  
*Nelson Gazali, Sergatex S.A.*
- Empresario Nace:  
*Luis Figueroa, Telcotec Ltda.*
- Empresario Calidad de Gestión:  
*Felipe Huneeus, Felipe Huneeus Madge.*
- Empresario Tecnológico:  
*Alfredo Lagos, Lagos y Von Marttens Ltda.*
- Empresario Exportador:  
*Claudio Besoain, Belco Ltda.*
- Empresario Responsabilidad Social Empresarial:  
*Keryma Briceño, Restaurant La Habana Vieja.*





Se realizó el Primer  
Encuentro Empresarial,  
organizado por Bci, que  
acercó a grandes empresas  
con las PyME





## [09] CLIENTES Y PROVEEDORES

### [ Garantía de la seguridad y confidencialidad de la información de los clientes ]

En marzo de 2008, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) estableció nuevas exigencias regulatorias cuyo objetivo es fortalecer la protección de la confidencialidad de la información de los clientes, cuando las entidades del mercado financiero externalizan algunos de sus servicios o trabajan en conjunto con otras organizaciones.

El contenido y efectos de este nuevo marco normativo fueron abordados por la Gerencia de Riesgo Operacional de Bci, a través de su Unidad de Seguridad de la Información, cuya labor se focaliza en el estudio, aplicación y evaluación de políticas y herramientas que resguarden eficazmente la privacidad de los clientes.

A partir de las conclusiones de este análisis, esta unidad desarrolló y puso en funcionamiento herramientas en línea que le permiten detectar en “tiempo real” los accesos a información confidencial y actuar oportunamente. Además, se establecieron sistemas de monitoreo y control para prevenir e identificar prácticas contrarias a las políticas y disposiciones normativas que el Banco aplica en esta materia.

En cuanto a las actividades de los clientes mediante el portal de Bci en Internet, se reforzaron las medidas de seguridad, a través de mecanismos como la exigencia de una segunda clave personal dinámica cuya vigencia está limitada a una sola operación.

Por otra parte, la Unidad de Seguridad de la Información continuó con su programa de difusión y capacitación sobre los temas de confidencialidad de la información de los clientes, destinado a los colaboradores del Banco.

Finalmente, Bci mantuvo la Certificación ISO 27.001 lograda en 2007. Este estándar entrega al Banco un sistema eficaz de gestión de la seguridad de la información en aspectos relevantes como confidencialidad, integridad, disponibilidad, planificación, actuación y verificación.

### [ Sucursales LEAN ]

Uniformar el rostro de toda la red de sucursales de Bci y transformarlas en un espacio “encantador” para los clientes, es el objetivo central del programa desarrollado en 2008.

En ese contexto, 87 sucursales han transformado la forma como se relacionan con el cliente, introduciendo innovaciones que permiten la auto atención, liberando recursos y tiempos para destinarlos al entrenamiento de los colaboradores con foco en calidad de servicio y elementos propios de la actividad.

Este programa obligó a establecer un plan de trabajo muy específico, pues no todas las sucursales de Bci son iguales. Existen oficinas consideradas grandes centros, hay centros de empresas, empresarios, especialidades y otro tipo de oficinas que realizan actividades específicas.

Uno de los cambios más significativos fue la creación de un Ejecutivo de Servicio al Cliente que actúa como anfitrión con atribuciones, facultades y conocimientos para hacer que los requerimientos del cliente se resuelvan en forma ágil, cercana y confiable.

La transformación de sucursales implica la renovación de los espacios, señalética y la introducción de tecnología única en el país, como es el caso de dispositivos automáticos que emiten cupones de pago, certificados, pago de cheques, admiten depósitos en efectivo, emiten talonarios de cheques o cheques sueltos y entregan vale vistas, entre otras funciones.

Asimismo, las nuevas sucursales ofrecen más alternativas de contacto en las áreas de derivación, atendiendo pedidos, consultas, reclamos y emergencias.



## Estudio de caso: Programa de alfabetización financiera

Durante 2008 Bci inició un programa piloto de alfabetización financiera para trabajadores de bajos ingresos económicos y alta vulnerabilidad social, de manera de apoyar el desarrollo de micro negocios y de proyectos de emprendimiento. Esta iniciativa se llevó a cabo a partir de una alianza firmada en julio con el Centro de Negocios de Infocap,<sup>42</sup> Universidad del Trabajador, creada en 1983 por la Compañía de Jesús.

Este proyecto marca el inicio de la presencia de Bci en el área de los negocios inclusivos o de negocios con la Base de la Pirámide (BdP). La idea es desarrollar iniciativas empresariales que contribuyan a la superación de la pobreza a través de la incorporación de personas de bajos ingresos a su cadena de valor.<sup>42</sup>

El proyecto se desarrolló a través de actividades e intervenciones tendientes a acercar y capacitar a los alumnos en temas financieros y de bancarización. A continuación se detallan las actividades y su cobertura:

- Se realizó el curso “Aprendiendo a organizar mi dinero”, de formación general y de carácter electivo, que contempló 20 horas académicas con la asistencia de 18 alumnos.
- Realización de tres clases sobre bancarización integradas al programa de Trabajo Independiente II, curso propio de Infocap en el que se aprende a formar un negocio propio. En total participaron 143 alumnos.
- Cátedra de tres clases sobre “El ABC de los bancos”, dos de las cuales se realizaron dentro de la Semana del Emprendimiento organizado por Infocap. Participaron 179 alumnos de diferentes niveles.
- Realización de una Clínica Bancaria, con el fin de aclarar dudas sobre productos y servicios bancarios. Su público objetivo fueron alumnos y ex alumnos de Infocap.

Todas las actividades del proyecto fueron medidas a través de encuestas o de la observación etnográfica con el fin de obtener resultados y retroalimentación sobre el avance e impacto del proyecto. Se realizaron 376 evaluaciones, las cuales entregaron los siguientes hallazgos:

- La mayoría de los encuestados se endeudan con casas comerciales, pues dicen conocerlas más y encontrarlas menos burocráticas que el sistema financiero. No se informan y por ello reconocen gran responsabilidad de las deudas que hoy poseen.
- Al finalizar los cursos y aumentar el nivel de conocimiento de cómo funcionan los bancos, la desconfianza en la banca disminuyó de un 43% al 22%.



## PROVEEDORES

La Gerencia de Compras Corporativas y Proveedores, creada en 2007, se focalizó durante 2008 en fortalecer la relación con los proveedores para generar relaciones de largo de plazo, beneficio mutuo, altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia. Para ello se desarrollaron diversas actividades, entre las que destacan los desayunos de escucha, las reuniones individuales con proveedores y la aplicación de la encuesta de satisfacción, por segundo año consecutivo.

### [ Política ]

A comienzos del año, la circular N° 3.430, emanada de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), referida a la externalización de servicios, implicó la actualización de la política y criterios de evaluación y monitoreo de la cartera de proveedores de Bci.

La nueva Política de Proveedores, actualizada en junio de 2008, acogió las principales recomendaciones de la circular de la SBIF, la que esencialmente busca precaver los riesgos que envuelve el procesamiento de actividades del Banco por proveedores externos y sus efectos sistémicos en la industria.

En concordancia con ello, la nueva política define claramente qué servicios son posibles de externalizar, junto con indicar expresamente que en las decisiones de contratación de un servicio se deben cuidar los aspectos de riesgo operacional inherentes al proveedor y a sus procesos, de manera de mitigar impactos, en especial, cuando se trate de servicios críticos.

### [ Criterios de evaluación ]

Respondiendo también a la modificación de la SBIF, los criterios de evaluación de proveedores se ampliaron y se dio un giro hacia el monitoreo permanente, yendo más allá de la evaluación puntual del servicio prestado. Tanto la frecuencia del monitoreo, como la profundidad del mismo, van en directa relación con la clasificación que tenga el proveedor, sea éste crítico, relevante o general.

Otro avance importante en esta área lo constituyó la automatización de la encuesta de servicio prestado, lo que permite una mejor gestión de la relación con los proveedores.

### [ Diálogos ]

Durante el segundo semestre del año se iniciaron los desayunos de escucha con proveedores. En el período se realizaron dos encuentros, con una asistencia aproximada de 40 proveedores.

Con esta actividad se buscaba lograr un mayor conocimiento de los proveedores y cercanía con la Gerencia de Compras Corporativas y Proveedores. Ellos manifestaron un gran interés en esta actividad, a partir de la cual expresaron sentirse más socios que proveedores.

En esta misma línea de acercamiento, durante 2008 se realizaron reuniones individuales de escucha a proveedores, en las cuales cada comprador se reunió con su cartera de proveedores más relevantes para conocerlos y escuchar sus intereses y expectativas. Ambas actividades se retomarán a partir de marzo de 2009, con una programación y sistematización de los diversos encuentros.

SEGUN LA ENCUESTA A  
PROVEEDORES, EL  
**38%**  
CONSIDERA **EXCELENTE** EL  
SERVICIO PRESTADO POR BCI

## [ Encuesta de satisfacción ]

En el ejercicio se realizó, por segundo año consecutivo, la Encuesta de Satisfacción de Proveedores, cuyo objetivo fue medir la percepción y satisfacción con el servicio prestado por Bci. En este contexto se realizaron 78 encuestas, seleccionadas de la base de datos de proveedores. Los principales resultados fueron:

- ❖ Se mantuvo la satisfacción global de los proveedores de Bci alcanzada en la medición 2007, con un 38% de excelencia, mientras que el nivel de insatisfacción fue de ocho puntos porcentuales.
- ❖ Se mantuvo la percepción que los proveedores tienen del Banco; al cual consideran como una empresa confiable y con la cual es fácil realizar negocios. En este ámbito, la mitad de los clientes califica con nota siete este aspecto, mientras que sólo 5% lo califica de manera insuficiente.
- ❖ Se sugirió, como principal mejora, aumentar la rapidez en realizar los pagos e informar el estado de las facturas.

## [ Programa de Proveedores Nace y Renace<sup>43</sup> ]

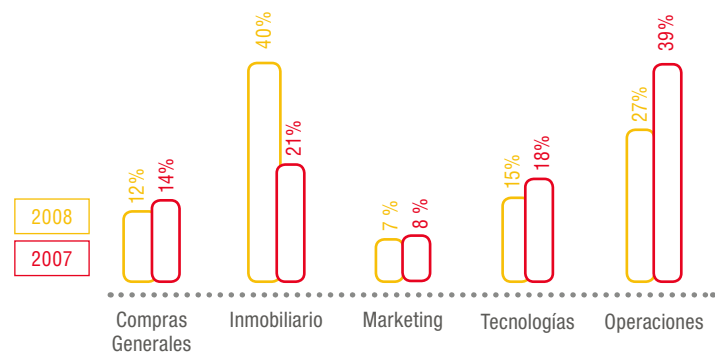
Durante 2008, con 13 clientes, se inició el piloto del Programa de Proveedores Nace y Renace Bci, el cual tiene como finalidad darles la oportunidad de integrarse como proveedores preferentes y así apoyarlos en el desarrollo y crecimiento de sus negocios.

Para ello se realizó un acuerdo que establece responsabilidades, como la firma de un contrato mediante el cual se acepta ser monitoreados en su desempeño (comercial, laboral/previsional y tributario), de manera de detectar una mejora progresiva en sus índices y en la calidad de sus servicios prestados al Banco, que deben ser iguales o mejores a los ofrecidos por otros proveedores. La asignación de compras a estos proveedores preferentes se efectúa bajo la modalidad de asignación directa.

## [ Distribución ]

Del universo total de proveedores de Bci, 97% son nacionales y 3%, internacionales. A continuación se muestra la distribución por rubro, sobre un total de 644 proveedores activos registrados al 31 de diciembre de 2008, el aumento que se observa en las compras a proveedores inmobiliarios responde a una mayor apertura y remodelación de sucursales.

### ❖ Distribución proveedores por rubro



❖ 43 Los clientes Nace y Renace forman parte de un programa de RSE, diseñado para apoyar a emprendedores que comienzan y a aquellos que requieren de una segunda oportunidad. (Más detalles en página 76 - 78).



## El bienestar de la comunidad es nuestro bienestar

Estar siempre atentos a las necesidades de la comunidad es un compromiso fundamental de Bci. Ayudamos a niños y adultos en riesgo social, apoyamos a la cultura y fomentamos la educación. Todas, instancias que son coherentes con los principios solidarios de nuestro Banco.







Seguiremos  
**comprometidos**  
**con el desarrollo**  
**de las personas**

# [10]

## COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial es la responsable del logro de los objetivos relacionados con las contribuciones sociales. Esta área definió que el foco de trabajo de Bci estaría orientado al apoyo de los sectores más desposeídos como los adultos mayores y niños en riesgo social; la educación y la cultura. En 2008 trabajó además en el desarrollo de un programa de voluntariado corporativo.

### [ Apoyo a adultos mayores y niños en riesgo social ]

#### :: Fundación Las Rosas

En 2007, Bci suscribió una alianza solidaria de largo plazo con la Fundación Las Rosas para sensibilizar a la sociedad frente a la ancianidad desvalida. El acuerdo incluyó un programa de voluntariado para que los colaboradores de Bci se relacionen con alguno de los 40 hogares de la Fundación y acompañen a los más de 2.000 ancianos que viven en ellos.

Durante la campaña realizada en 2008 se logró que 10 hogares fueran apadrinados en Santiago y regiones, a los que se sumaron 550 colaboradores voluntarios. También se consiguió que 115 colaboradores se hicieran socios de la Fundación y que 348 colaboradores participaran como voluntarios en la Colecta Nacional, que recaudó \$ 61.000.000 (15% más que en 2007).

#### :: Corporación Crédito al Menor

La Corporación Crédito al Menor (CCM) fue creada en 1990 por un grupo de colaboradores de Bci para acoger a niñas que han sufrido maltratos graves y no cuentan en su entorno familiar con algún adulto responsable, encontrándose en absoluta desprotección.

En la CCM participan 2.150 colaboradores de Bci como socios, los que además de entregar un aporte económico mensual, contribuyen en actividades educativas y recreacionales que se desarrollan durante el año.

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 80 niñas provenientes de sectores de extrema pobreza. A lo largo de los años, la Corporación ha atendido a 256 niñas.

**550**  
COLABORADORES  
**PARTICIPAN COMO**  
**VOLUNTARIOS**  
EN LA FUNDACIÓN LAS ROSAS





#### Registro de las actividades de 2008 de la Corporación de Crédito al Menor:

##### Educación:

- 100% de las niñas asisten a clases regularmente.
- 96% fueron promovidas a un curso superior.
- 35% están en colegios de alta exigencia para ellas.

##### Salud:

- 100% de las niñas fueron atendidas en el sistema público de salud.
- 100% de las niñas que ingresan son evaluadas psicológicamente.
- 100% de las niñas participan de talleres psicológicos específicos.

##### Pastoral:


- 100% de las niñas asisten a misa dominical y participan de las celebraciones litúrgicas.



Colaboradora  
voluntaria de Bci en  
Fundación Las Rosas

# [10] COMPROMISO CON LA COMUNIDAD





 Durante 2008 Bci lanzó su Programa de Voluntariado Corporativo con el objetivo de dar servicio “voluntario”, de modo continuo, desinteresado y responsable





## [ Programa de Voluntariado Corporativo ]

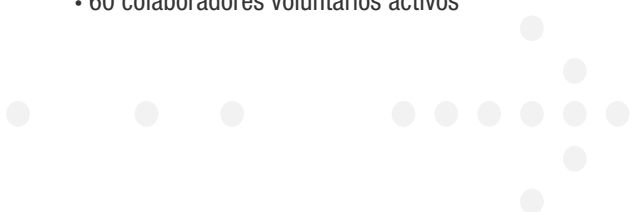
Durante 2008 Bci lanzó su Programa de Voluntariado Corporativo con el objetivo de dar servicio “voluntario”, de modo continuo, desinteresado y responsable a las actividades de RSE que favorezcan a la comunidad. Asimismo, constituye una instancia para generar espacios de participación y acercamiento para los colaboradores en diferentes actividades sociales.

Los trabajadores que se involucraron en el programa de voluntariado desarrollaron su labor dentro de los tres principales programas que lleva a cabo el Banco para apoyar a los adultos mayores, niñas en riesgo social y alfabetización digital:

- 
**Fundación Las Rosas:**
  - Diez hogares apadrinados en Santiago y regiones
  - 550 colaboradores voluntariado activos

- 
**Corporación de Crédito al Menor**
  - Dos hogares apadrinados en Santiago y Temuco
  - 2.150 colaboradores socios
  - 150 colaboradores voluntarios activos

- 
**Amigo Digital**
  - Siete cursos implantados
  - 60 colaboradores voluntarios activos



## [ Compromiso con la educación ]

Bci ha visualizado a la educación como una de las principales herramientas para romper el círculo de la pobreza, razón por la que apoya iniciativas relacionadas con la educación superior y la búsqueda de mejores perspectivas laborales para los chilenos.

### :: Becas de estudios universitarios

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

### :: Amigo digital

Para contribuir a la alfabetización digital, desde el año 2006, Bci desarrolla el programa Amigo Digital, en alianza con el Comité para la Democratización de la Informática (CDI).<sup>44</sup> En 2008 se realizaron dos nuevos ciclos de capacitación, cada uno de tres meses de duración, completando así siete ciclos realizados desde el inicio del programa.

El ciclo efectuado en el segundo semestre marcó un hito, porque por primera vez se desarrolló el curso básico de Amigo Digital en la sede central de la Fundación Las Rosas, lo que permitió que ocho abuelos de esta organización pudieran aprender nociones sobre computación.

### :: Emprende UC y UC Jump

Bci auspició los concursos Emprende UC y UC Jump. El primero busca desarrollar una sana competencia de planes de negocios entre grupos de potenciales fundadores de empresas a lo largo de Chile. Mediante talleres y publicaciones, a los participantes se les entregan las herramientas básicas para construir planes de negocios efectivos con el fin de obtener financiamiento.

Jump UC es un concurso de ideas de emprendimiento organizado en conjunto con la Federación de Estudiantes de la Universidad Católica (FEUC) y Emprende UC. Enfocado en los alumnos y la comunidad universitaria de esta casa de estudios, busca potenciar la cultura emprendedora entre los alumnos y motivarlos a pensar en forma emprendedora, ideando nuevos proyectos de alto potencial.

Uno de los focos de trabajo de Bci está orientado al apoyo de los sectores más desposeídos como los **adultos mayores** y **niños en riesgo social**





MÁS DE  
**5000**  
PERSONAS

DISFRUTARON DEL  
**CONCIERTO SINFÓNICO CORAL**  
**“CARMINA BURANA”**

QUE BCI ORGANIZÓ PARA LA  
COMUNIDAD

## [ Cultura Diferente ]

Desde hace 71 años, Bci ha apoyado diversas manifestaciones que dan cuenta de la cultura nacional e internacional. Este aporte busca acercar este tipo de espacio artístico a la comunidad.

### :: Orquesta Nosedal

Bci financia desde 2002 a la Orquesta Infantil Nosedal de La Pintana, en Santiago, formada por 64 alumnos desde segundo a tercero básico. Las clases de música que reciben son individuales para avanzar con rapidez en el proceso de dominio de la técnica requerida. En 2008, la Orquesta realizó 11 conciertos en la Región Metropolitana.

### :: Muestra El Mar, una Mirada a lo Nuestro

Por tercer año consecutivo, Bci auspició la exposición “El Mar, una Mirada a lo Nuestro”, la que desarrolla en conjunto con la Armada de Chile y la Pontificia Universidad Católica de Chile.

La muestra resalta la actividad de la Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante (DIRECTEMAR) e incluye la exhibición de algunas obras de destacados artistas nacionales que forma parte de la colección de la Armada de Chile y una selección de las mejores fotografías recibidas con motivo del concurso fotográfico que llevó el nombre de la exposición.

### :: Concierto a la comunidad

Para celebrar la llegada de la Navidad, por segundo año consecutivo, Bci organizó un concierto sinfónico coral abierto. Este año fue “Carmina Burana”, interpretado por la Orquesta Filarmónica de Santiago y el Coro del Teatro Municipal. Más de 5.500 personas asistieron a la presentación que se realizó el 21 de diciembre en el Parque Araucano.





Bci ha visualizado a la educación como una de las principales herramientas para romper el círculo de la pobreza





# [10] COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



5.500 personas disfrutaron del concierto gratuito Carmina Burana interpretado por la orquesta filarmónica de Santiago








## :: Visitas guiadas de arte

Durante sus 71 años de vida, Bci ha adquirido más de 190 grandes obras pictóricas, las que recorren la historia de la pintura chilena. Esta colección, sumada a una compilación de platería y piedras ceremoniales mapuches, constituyen un importante legado histórico cultural. El Edificio Corporativo de Bci alberga gran parte de ese patrimonio, con 60 pinturas, 47 piezas de platería y 24 piedras ceremoniales mapuches.

Con la intención de contribuir a la apreciación del arte chileno, Bci dio un importante paso al compartir esta colección privada con la comunidad. Así, por segundo año consecutivo, se abrieron las puertas del Edificio Corporativo para que los visitantes pudieran apreciar las obras mediante visitas guiadas. Al cierre del ejercicio, más de 175 personas habían participado en ellas, las que tuvieron una evaluación sobresaliente.

## [ Aporte Social ]

Los aportes sociales en educación evidenciaron un alza importante durante 2008 debido a la implementación de los programas de Alfabetización Financiera y a los convenios con universidades para apoyar la educación superior. El descenso en las donaciones del área cultural correspondió principalmente a que el aporte realizado en 2007 al Teatro Municipal, correspondió a los períodos 2007 y 2008.

DONACIÓN	2006	2007	2008
Cultural	454.000.000	\$ 607.000.000	\$ 370.000.000
Educación	111.000.000	\$ 196.000.000	\$ 558.000.000
Social	378.000.000	\$ 300.000.000	\$ 356.000.000
 TOTAL	943.000.000	\$ 1.103.000.000	\$ 1.284.000.000







## Conservación y educación ambiental

Nos preocupamos por hacer un aporte real al bienestar del medio ambiente y fomentamos el trabajo sustentable en los posibles impactos hacia el ecosistema. Por eso utilizamos tecnologías limpias, así como criterios de protección ambiental en todas nuestras actividades y proyectos de negocios.





Nos comprometemos  
**a seguir**  
trabajando por  
un mundo más  
limpio



# [11] MEDIO AMBIENTE



Bci se comprometió en 2006 a gestionar sus posibles impactos ambientales y a utilizar tecnologías limpias, así como criterios de protección ambiental en todas sus actividades





Bci se comprometió en 2006 a gestionar sus posibles impactos ambientales y a 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 Administración, la cual ha focalizado su accionar en el desarrollo e implementación del Programa de Eficiencia Energética.

### [ Una nueva política ]

La nueva política corporativa de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, publicada en diciembre, implica un mayor compromiso de la alta gerencia del Banco en la reducción del impacto ambiental ocasionado por sus actividades y proyectos de inversión, mediante la aplicación de tecnologías apropiadas y el uso eficiente de los recursos naturales a través de campañas de eco eficiencia.

En particular, la política hace referencia al consumo de papel, agua y energía, para los cuales se establecen decálogos de buenas prácticas para su uso y tratamiento responsable. Además se pronuncia sobre la eliminación adecuada de los materiales y equipos con componentes electrónicos o de generación de energías, los cuales deben ser eliminados de forma sustentable, mediante la separación de los desechos para que puedan ser reciclados y/o tratados por un gestor de residuos especializado.

### [ Programa “Despierta: El medio ambiente está en tus manos” ]

Este Programa, iniciado en 2007, con el fin de sensibilizar a los colaboradores respecto al cuidado del medio ambiente a través del uso eficiente de energía, agua y papel, logró ahorros que permitieron implementar un Programa de Conservación y Educación Ambiental en el Parque Nacional Pan de Azúcar, Región de Atacama.

El aporte consideró la construcción e implementación de un nuevo cactáreo, un lugar clave donde se protegen y conservan las especies de cactus más vulnerables; la elaboración de un plan de conservación de la flora; y la organización de talleres de educación ambiental dirigidos a colegios de la región, a personal del parque y a empresas de turismo que trabajan en el lugar. Esta iniciativa fue desarrollada por Bci en conjunto con Fundación Casa de la Paz, la Universidad Mayor y Conaf.

### [ Sucursales sustentables ]

En línea con la Política Ambiental, Bci estableció medidas respecto del uso de energía y agua en todas las sucursales nuevas y en aquellas que deban ser remozadas o remodeladas. Para la instalación de iluminación eficiente, esta tarea es realizada mediante el desarrollo de proyectos de iluminación, en el cual un proyectista de iluminación certifica el diseño, cantidad de luminarias y su ubicación, entre otras cosas.

En cuanto al uso eficiente de agua, se estableció para los mismos casos que todas las llaves y los urinarios deben contar con temporizador, mientras que los estanques de los sanitarios deben ser de menos de seis litros. Además, todas las sucursales que requieren aire acondicionado deben considerar la adquisición de aquellos que funcionen con gas ecológico (R 407 C) y de uso eficiente energía.



# [ 11 ] MEDIO AMBIENTE

## [ Reciclaje de papel y residuos electrónicos ]

En marzo de 2008 comenzó el funcionamiento de un software para la gestión de consumos, dirigido en principio a controlar el gasto de electricidad. Se espera que en 2009 también se obtengan estadísticas sobre el consumo de agua.

El software entrega informes diarios del consumo de energía del Edificio Corporativo y mensuales de las sucursales de la Región Metropolitana y otras regiones.



INDICADORES DE PRINCIPALES CONSUMOS CONSOLIDADOS	2006	2007	2008
Papel (en millones de hojas)	43,2	37,5	43,9
Agua potable (en miles de m <sup>3</sup> )	93,3	204,2	178,0
Energía (Megawatts)	13,9	19,2	16,7*

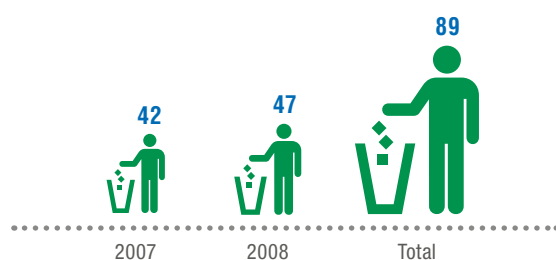
\* Consumo de energía proyectado a diciembre 2008.

Para el reciclaje seguro de desechos electrónicos, baterías y computadores se contó con los servicios de Recycla Chile que recicló 7.010 kilos.

Bci también logró un hito en cuanto a reciclaje de papel, ya que a nivel nacional recicló 47 toneladas, superando en 12% el volumen de 2007.<sup>45</sup> Todo este papel es entregado a la Fundación San José en beneficio de los recién nacidos de Casa Belén.

DURANTE 2008  
SE RECICLARON  
**47 TONELADAS**  
DE PAPEL

### Recuperación de papel (en toneladas)



<sup>45</sup> La cifra para 2007 difiere de la reportada en el Informe de Gobierno Corporativo y RSE 2007, ya que la Fundación realizó un ajuste en la base de cálculo.





Se implementó  
un Programa de  
Conservación y  
Educación Ambiental en  
el Parque Nacional Pan  
de Azúcar, Región de  
Atacama





# [12]

## DESEMPEÑO ECONÓMICO



Es necesario comenzar este capítulo explicando lo sucedido internacionalmente en materia financiera con los efectos impredecibles en las principales economías del mundo.

El año 2007 estuvo marcado por la crisis inmobiliaria-hipotecaria denominada "subprime" que se desencadenó en Estados Unidos provocando restricciones crediticias, falta de liquidez bancaria e incertidumbre económica, situación que se agudizó durante el año 2008. Una vez desencadenada la crisis, en septiembre de 2008, se produjo el mayor revés financiero conocido hasta la fecha, producto del excesivo nivel alcanzado por las transacciones de los principales países, basadas en el mercado inmobiliario y muy extendidas a través de la colocación de instrumentos derivados. Esto provocó falta de liquidez que afectó a los más importantes intermediarios financieros del mundo, llevando a la quiebra a reputadas entidades del rubro, así como a compañías transnacionales.

En este escenario, Estados Unidos y las principales economías de los países desarrollados han estado aplicando las más diversas y cuantiosas medidas de rescate, especialmente a través de los bancos centrales para salvar la situación de las empresas y del mercado local. Como resultado, actualmente el crecimiento económico se ha detenido, cayeron a niveles insospechados los índices bursátiles, se aprecia un debilitamiento de las actividades, aumentó el desempleo y hoy existe una gran incertidumbre económica a nivel mundial, que ha provocado recesión en más de una economía, antes pujante, de países desarrollados.

Desde esta perspectiva, la industria bancaria nacional enfrenta la crisis desde una posición un poco más alentadora y con mayor tranquilidad, como resultado de su solvencia, de su capacidad financiera basada en un alto índice de capitalización y de efectivos controles de riesgo crediticio y de inversión financiera.

Específicamente, el Banco obtuvo una rentabilidad del 23,8 % sobre el capital base de Bci, superior a la obtenida por el promedio de la banca. Mientras que su utilidad fue un 12,3% mayor que la obtenida en 2007. Los resultados registrados obedecen principalmente a la posición que presenta Bci en sus principales actividades, que si bien ha sido alcanzada por un entorno financiero volátil e incierto, ha mantenido políticas prudentes de inversión y control. Ejemplo de ello es su cartera comercial, que concentra 71,2% de las colocaciones totales, registra un índice de 1,1% de provisiones y la cartera vencida representa 0,8% de las colocaciones totales, comparada con 1,0% que registran los bancos en conjunto.

A modo de resguardo, en 2008 el Banco constituyó provisiones adicionales a la cobertura de los diferentes riesgos determinados, por la suma de \$17.543 millones, considerando que el año 2007 éste fue de \$1.950 millones. Estas provisiones adicionales están destinadas a cubrir riesgos imprevistos o a sortear variaciones extraordinarias de las condiciones económicas que pueda presentar el país. Por su carácter voluntario, las provisiones adicionales forman parte del patrimonio efectivo de Bci, que al cierre de 2008 registró la suma de \$30.467 millones por este concepto.

EL BANCO REALIZA UNA CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA  
DIRECTA EN TODOS SUS GRUPOS DE INTERÉS,  
**A QUIENES APOYA A TRAVÉS DE SUS  
PRODUCTOS, SERVICIOS  
Y ASESORÍAS**

El Banco realiza una contribución económica directa en todos sus grupos de interés, a quienes apoya a través de sus productos, servicios y asesorías. Adicionalmente, existe una contribución indirecta, asociada a los beneficios que genera la existencia de sucursales, hecho que queda de manifiesto principalmente en localidades alejadas de las ciudades donde se convierte, a veces, en la única alternativa transaccional disponible.

Esta situación además genera trabajo, mejoras de acceso económico para los trabajadores y acceso a nuevos bienes y servicios, con lo que se activa el dinamismo económico.

Este hecho y los impactos económicos indirectos generados a raíz de la actividad de la Corporación a lo largo del país, supone retos sobre los que la empresa mantiene una actitud reflexiva y de búsqueda de consenso para el logro de los objetivos marcados por medio de planes de acción que logren incrementar no sólo el retorno para los accionistas, sino también generar valor económico, social y ambiental para el país.

## [ Valor económico generado y distribuido ]

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 sus principales grupos de interés con los que se relaciona. Esta información es consistente con los estados financieros al 31 de diciembre de 2008.

❖ Cuadro valor económico y distribuido 2007 y 2008  
(en millones de pesos)

	2008	2007 <sup>1</sup>
<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO<sup>2</sup></b>		
<b>a) Ingresos Operacionales</b>	<b>1.327.653</b>	<b>1.050.224</b>
- Ingresos Operacionales	1.319.939	1.041.573
- Resultado por inversiones en sociedades	7.714	8.651
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>		
<b>b) Gastos Operacionales</b>	<b>(167.877)</b>	<b>(144.502)</b>
- Gastos de administración y otros <sup>3</sup>	(140.858)	(118.428)
- Depreciación y amortizaciones	(27.019)	(26.074)
<b>c) Sueldo a trabajadores y beneficios</b>	<b>(143.580)</b>	<b>(136.435)</b>
<b>d) Pago a proveedores de capital</b>	<b>(781.684)</b>	<b>(609.461)</b>
- Accionistas (Dividendos)	(61.293)	(54.373)
- Proveedores de recursos financieros <sup>4</sup>	(720.391)	(555.088)
<b>e) Pagos al Estado (impuesto a la renta)<sup>5</sup></b>	<b>(31.280)</b>	<b>(28.812)</b>
<b>f) Aporte Superintendencia de Bancos<sup>6</sup></b>	<b>(2.175)</b>	<b>(2.805)</b>
<b>g) Aportes a la Comunidad<sup>7</sup></b>	<b>(827)</b>	<b>(305)</b>
<b>h) Valor Económico Retenido<sup>8</sup></b>	<b>200.230</b>	<b>127.904</b>
❖ <b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>1.327.653</b>	<b>1.050.224</b>

<sup>1</sup> Los valores del año 2007 se presentan actualizados por el índice de precios. <sup>2</sup> Los valores han sido redondeados para dar factibilidad a la lectura. <sup>3</sup> Incluye impuesto al valor agregado e impuesto territorial. <sup>4</sup> Se refiere a los pasivos por los cuales Bci paga intereses, como depósitos a plazo y los préstamos. <sup>5</sup> Se refiere al impuesto a la renta sobre la utilidad imponible. <sup>6</sup> 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. <sup>7</sup> Considera donaciones otorgadas a distintas entidades. <sup>8</sup> Considera la utilidad líquida del ejercicio (2008: \$ 152.057 millones y 2007: \$ 135.376 millones)



# [12] DESEMPEÑO ECONÓMICO

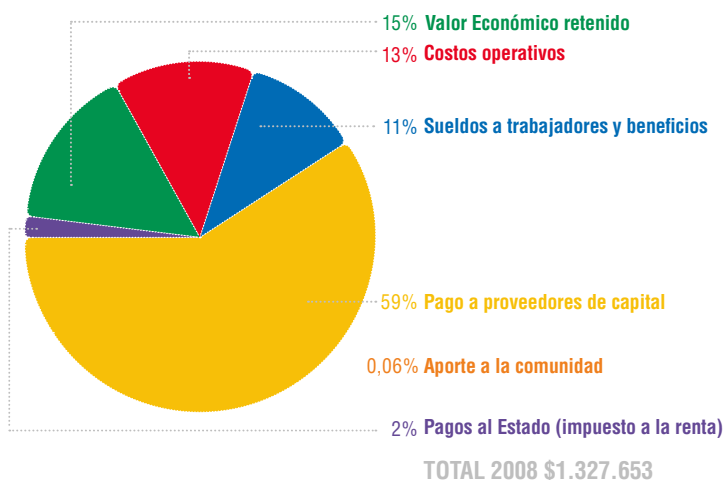
EL BANCO OBTUVO UNA RENTABILIDAD DEL **23,8%** SOBRE EL CAPITAL BASE DE BCI **SUPERIOR AL OBTENIDO POR EL PROMEDIO DE LA BANCA**

La distribución porcentual del valor económico distribuido entre los principales grupos de interés del Banco no sufrió variaciones importantes durante el año 2008 en relación con las cifras registradas en 2007, con excepción de una disminución en sueldos a trabajadores y un leve aumento en valor retenido por la empresa.

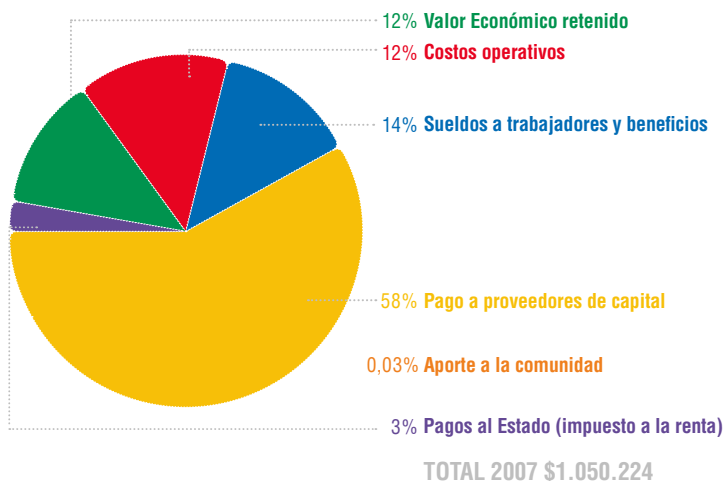
## [ Ayuda financiera recibida del Estado ]

Los principales aportes financieros que recibe Bci del Estado chileno son la franquicia tributaria que incentiva la capacitación y el empleo (Sence)<sup>45</sup>, la deducción del impuesto a la renta y el crédito fiscal por concepto de donaciones a la comunidad.

## Valor económico distribuido 2008



## Valor económico distribuido 2007



## Créditos (en millones de pesos)

	2008	2007	2006
Crédito por gasto en capacitación	687	607	543
Crédito por donaciones	651	276	319
Crédito por adquisición activo fijo	24	0	0
<b>TOTAL APOORTE ESTADO</b>	<b>1.362</b>	<b>883</b>	<b>862</b>



Saldos de operaciones al cierre de cada año,  
expresados en millones de pesos

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	VARIACIÓN 2007 / 2008
<b>BALANCE CONSOLIDADO<sup>46</sup></b>							
Colocaciones comerciales y adeudado por bancos	2.660.975	3.108.239	3.777.833	4.629.372	5.464.776	6.835.561	1.370.785
Colocaciones para la vivienda	582.829	728.912	872.823	963.071	1.324.409	1.690.214	365.805
Colocaciones de consumo	266.486	538.278	655.298	799.983	911.749	1.003.813	92.064
<b>Total Colocaciones</b>	<b>3.510.290</b>	<b>4.375.429</b>	<b>5.305.954</b>	<b>6.392.427</b>	<b>7.700.934</b>	<b>9.529.588</b>	<b>1.828.654</b>
Provisiones por riesgo crédito	(63.299)	(78.432)	(73.477)	(66.850)	(85.650)	(131.820)	(46.170)
<b>Total Colocaciones Netas</b>	<b>3.446.991</b>	<b>4.296.997</b>	<b>5.232.477</b>	<b>6.325.576</b>	<b>7.615.284</b>	<b>9.397.768</b>	<b>1.782.484</b>
Inversiones financieras	1.035.460	938.207	1.125.289	845.762	1.019.781	1.452.093	432.312
Otros activos	3.068.391	4.826.704	4.297.511	1.595.236	1.394.074	1.946.511	552.437
<b>Total activos</b>	<b>7.550.842</b>	<b>10.061.908</b>	<b>10.655.277</b>	<b>8.766.574</b>	<b>10.029.139</b>	<b>12.796.372</b>	<b>2.767.233</b>
Depósitos a la vista	1.179.202	1.326.725	1.307.176	1.543.020	1.776.766	2.021.931	245.165
Depósitos a plazo	1.988.523	2.591.555	3.445.464	4.026.275	4.772.001	6.071.804	1.299.803
Otras obligaciones	4.021.580	5.717.741	5.401.761	2.609.680	2.776.436	3.912.386	888.848
Capital y reservas	287.854	337.190	395.190	467.446	568.559	683.811	115.252
Utilidad	73.682	88.696	105.684	120.153	135.376	152.057	16.681
Provisión dividendos mínimos	0	0	0	0	0	(45.617)	(45.617)
<b>Total pasivos más patrimonio</b>	<b>7.550.842</b>	<b>10.061.908</b>	<b>10.655.277</b>	<b>8.766.574</b>	<b>10.029.139</b>	<b>12.796.372</b>	<b>2.767.234</b>

#### INDICADORES FINANCIEROS

##### Acciones Bci

Precio cierre (nominal)	8.900	12.500	12.829	15.852	14.950	10.841	(4.109)
Utilidad por acción (nominal)	747,30	897,61	1.069,52	1.215,38	1.369,36	1.538,10	169
Precio bolsa / valor libros (veces)	3,05	3,66	3,21	3,35	2,60	1,57	(1,03)
Precio bolsa / utilidad por acción (veces)	11,91	13,93	12,00	13,04	10,92	7,05	(3,87)
Patrimonio bursátil (millones de pesos)	877.514	1.235.182	1.267.692	1.567.134	1.477.962	1.071.745	(406.217)

##### Rentabilidad y eficiencia

Rentabilidad sobre el capital	25,60%	26,30%	26,74%	25,70%	23,81%	23,82%	0,01 pp <sup>47</sup>
Utilidad capitalizada del ejercicio anterior	52,02%	54,41%	53,21%	53,23%	54,75%	54,72%	(0,03) pp
Rentabilidad sobre activos	0,98%	0,88%	0,99%	1,37%	1,35%	1,19%	(0,16) pp
Eficiencia (gastos de apoyo / ingreso operacional)	49,65%	51,60%	50,46%	50,35%	49,64%	44,76%	(4,88) pp
Activos por colaborador (millones de pesos)	1.754	1.427	1.362	983	1.051	1.393	342

##### Participación de mercado

Colocaciones	11,20%	11,70%	12,49%	12,51%	12,38%	13,30%	0,92 pp
--------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------

##### Riesgo

Provisiones totales / colocaciones totales	1,84%	1,83%	1,40%	1,06%	1,12%	1,40%	0,28 pp
Cartera vencida / colocaciones netas de interbancarios	1,12%	0,94%	0,72%	0,84%	0,68%	0,80%	0,12 pp
Provisiones / cartera vencida (veces)	1,49	2,07	2,15	1,51	1,94	1,77	0,17

#### INDICADORES DE ACTIVIDAD (NÚMERO)

Colaboradores Corporación Bci	4.304	7.053	7.823	8.918	9.541	9.185	(356)
Sucursales y puntos de contacto	141	198	221	233	282	326	44
Cuentas corrientes	267.755	289.014	299.125	313.748	345.820	373.043	27.223
Cuentas primas	456.598	590.194	806.430	855.115	893.961	959.580	65.619
Cajeros automáticos	437	506	512	628	815	988	173
Transacciones en cajeros automáticos (diciembre)	4.027.421	3.836.141	3.054.729	3.218.465	3.214.591	3.777.608	563.017
Transacciones por Internet (diciembre)	6.835.010	7.851.970	11.263.330	8.984.343	11.792.742	18.510.037	6.717.295
Clientes con clave de acceso a internet			213.615	242.641	280.324	297.239	16.915

46 Los balances de los años 2003 a 2007 fueron estructurados de acuerdo con la forma en que se presenta el balance correspondiente al año 2008, debido a que éste último sufrió modificaciones por instrucciones de la Superintendencia de Bancos.

47 pp: puntos porcentuales

### PERFIL

NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
1.	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1.	Carta del CEO o del máximo responsable de la organización.	6 y 7	
1.2.	Descripción de los Principales Impactos, riesgos y oportunidades.	6, 7 y 98	
2.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1.	Nombre de la Organización.	12	
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	12	
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y joint ventures.	12 y 13	
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	12 y 13	
2.5.	Número de países en los que opera la organización.	12	
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	12	
2.7.	Mercados servidos.	12 y 13	
2.8.	Dimensiones de la organización informante.	12 y 13	
2.9.	Cambios significativos vividos durante el período cubierto por la memoria.	8 y 9	
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el período informado.	16 y 17	
3.	PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
PERFIL DEL REPORTE			
3.1.	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	8 y 9	
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente.	8 y 9	
3.3.	Ciclo de presentación de memorias.	8 y 9	
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o sus contenidos.	Solapa	
ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE			
3.5.	Proceso de definición del contenido.	8 y 9	
3.6.	Cobertura de la memoria.	8 y 9	
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	8 y 9	
3.8.	Base para incluir información de joint ventures, filiales, instalaciones, arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades.	8 y 9	
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.	8 y 9	
3.11.	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance.	8 y 9	
3.12.	Tabla con índice de contenidos básicos de la memoria.	104-112	
3.13.	Verificación.	Para el presente reporte Bci decidió no aplicar un sistema de verificación externa de terceras partes.	
4.	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES		
4.1.	Estructura del Gobierno de la organización.	24-31	
4.2.	Función del más alto ejecutivo.	32 y 33	
4.3.	Número de ejecutivos independientes.	24-31	
4.4.	Participación de accionistas y empleados.	10 y 11	



NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
4.5.	Vínculo entre las compensaciones y el desempeño de la organización a los miembros de más alto órgano de Gobierno, directivos y ejecutivos senior.	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. 35	P7
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de Gobierno.	32, 34, 35 y 36	
4.7.	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de Gobierno.	26	
4.8.	Declaración de Misión, Visión y Valores.	Solapa	
4.9.	Procedimientos del más alto órgano de Gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización del desempeño económico, 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.	35	
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 Ambiental (EIA) a proyectos cuya inversión sea superior a UF 300.000, condicionándolos además a la entrega de certificaciones ambientales de los organismos pertinentes, durante el avance del proyecto, manteniendo así un enfoque preventivo que favorece al medio ambiente.	
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	A lo largo del informe	
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca.	14-15	
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	8-9 y 18-19	
4.15.	Base para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	8-9 y 18-19	
4.16.	Enfoque de la participación de los distintos grupos de interés, incluyendo la frecuencia de su participación por tipos y grupos.	18-19	
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los stakeholders.	8-9	



# [13] ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE Y PACTO GLOBAL

## ❖ SUPLEMENTO FINANCIERO

NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
--------	-----------	--------	----------------------------

### CARTERA DE PRODUCTOS

FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios.	Ver indicador en 4.11	
FS2	Procedimientos para fijar y proteger a las líneas de negocios de los posibles riesgos ambientales y sociales.	Ver indicador en 4.11	
FS3	Procesos para monitorear la implementación y consentimiento de los clientes sobre los requerimientos sociales y ambientales incluidos en los acuerdos transaccionales.	Ver indicador en 4.11	
FS4	Proceso(s) para mejorar las capacidades del personal en la implementación de políticas sociales y ambientales y de los procedimientos, según apliquen a las líneas de negocios.	No se cuentan con procesos de capacitación formales en esta política.	
FS5	Interacción con los clientes/inversionistas/socios de negocios en relación a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	18-19	



## DIMENSIÓN ECONÓMICA

NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
DMA	Enfoque de Gestión.	98	
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
EC1	Valor económico generado y distribuido.	101-102	
EC2	Implicaciones financieras del cambio climático.	No se ha considerado efectuar estudios en esta temática, pero se evaluará su realización.	
EC3	Cobertura de las obligaciones definidas por la organización por planes de beneficios sociales (jubilación).	62	
EC4	Ayuda financiera recibida del gobierno.	102	
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
EC5*	Salario Inicial comparado con el salario mínimo local.	53	
EC6	Prácticas y proporción de gasto en proveedores locales.	83	
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.	P6
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>			
EC8	Descripción de las inversiones en infraestructura y los servicios soportados que proporcionan un beneficio público.	101	

# [13] ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE Y PACTO GLOBAL

## ✦ DIMENSIÓN AMBIENTAL

NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
DMA	Enfoque de gestión.	97	
ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes de energía primarias.	98	P8
EN5*	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	98	P8 y P9
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.	Bci no cuenta con la tecnología y los sistemas para realizar esta medición.	P8
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	98	P8
EN28	Costo de las multas y número de soluciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se registraron multas o sanciones por incumplimiento ambiental.	

✦ \* Indicadores Adicionales

**Nota:** Los indicadores centrales EN1, EN2, EN4, EN8, EN11, EN12, EN17, EN19, EN20, EN21, EN23, EN26 y EN27 son indicadores no materiales en el proceso de revisión interna de los temas relevantes para la compañía.  
Los indicadores EN16 y EN22, incluyen los requerimientos de información de suplemento financiero 2008.

## DIMENSIÓN SOCIAL

NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
DMA	Enfoque de Gestión.	52	
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores.	53	P6
LA2	Número total de empleados y rotación media.	53	
LA3*	Beneficios sociales para empleados con jornada completa.	54 y 62	
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	Porcentaje de empleados que están representados por sindicatos.	64	P1, P3
LA5	Período mínimo de preaviso relativo a cambios organizacionales.	Bci no cuenta con una política a este respecto.	P3
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
LA6*	Porcentaje del colectivo de trabajadores representado en comités de salud y seguridad.	64	
LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	65	
LA8	Programas de educación relacionada con VIH o con otras enfermedades graves contagiosas.	Indicador no material.	
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado.	56	
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.	56 y 57	
LA12*	Porcentaje de los empleados que reciben revisiones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	100% de los trabajadores.	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
LA13	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo por sexo.	26-31, 39	P1, P6
LA14	Relación promedio de retribuciones de hombres y mujeres.	Bci no hace distinciones entre sexos, por lo tanto, publica la relación entre salario mínimo local y el de la corporación.	P6



# [13] ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE Y PACTO GLOBAL

NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
<b>DERECHOS HUMANOS</b>			
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 e e-mail Qué Hago?, entre otros.	
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>			
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
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>			
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, adoptando en cada caso las medidas destinadas a corregir dichas situaciones y proponer medidas disciplinarias, cuando fue necesario.	P1, P6
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>			
HR5	Incidentes de violaciones de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos.	Durante el año 2008 Bci no registró ningún incidente.	P1, P3
<b>EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>			
HR6	Incidentes de explotación infantil y acciones adoptadas para contribuir a su eliminación.	Durante 2008 Bci no registró ningún incidente. Bci no contempla en su planta de trabajadores, que no cumpla con lo establecido en las normas laborales legales del Código del Trabajo, Capítulo II artículos 13 al 18.	P1, P5
<b>TRABAJOS FORZADOS</b>			
HR7	Riesgos o incidentes de trabajo forzado y acciones adoptadas para contribuir a su eliminación.	Bci cumple las leyes laborales y civiles.	P1, P4




NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
DMA	Enfoque de gestión	86	
<b>COMUNIDAD</b>			
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.	86-93	P1
<b>CORRUPCIÓN</b>			
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Bci cuenta con una Gerencia de Riesgo de Lavado de Activos encargada de desarrollar programas y acciones preventivas y de monitoreo en todas las áreas y actividades del Banco, especialmente aquellas a las cuales se ha asociado mayor nivel de riesgo.	P10
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Bci cuenta con un programa de formación, capacitación y actualización constante bajo diversos formatos de difusión, comunicación y respuesta a consultas destinado a todos los miembros de la organización. Además, todos los nuevos colaboradores participan en un proceso de inducción que incluye los contenidos relacionados con la prevención y control del lavado de dinero, fraude y corrupción.	P10
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Bci trabaja a partir de un enfoque preventivo frente a riesgos o posibles casos de corrupción. Además, cuenta con un procedimiento de acción sistematizado que se aplica en casos o denuncias respecto de este tema, las cuales son canalizadas a través de las distintas instancias según corresponda: Comité de Ética, Fiscalía, Gerencia de Cumplimiento Normativo o jefaturas directas.	P10
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>			
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 contribuciones.	P10
<b>COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>			
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 2008.	
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No se registraron incidentes en la materia en 2008.	
<b>SUPLEMENTO FINANCIERO</b>			
<b>DESEMPEÑO FRENTE A LA SOCIEDAD</b>			
FS13	Puntos de acceso a áreas desfavorecidas o de baja intensidad de población por tipo.	76, 77 y 83	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros de población desfavorecida.	76, 77 y 83	

# [13] ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE Y PACTO GLOBAL

## RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO

NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
DMA	Enfoque de gestión	70	
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>			
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.	Indicador no material.	
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
PR3	Tipos 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.	Bci cumple con todas las regulaciones y códigos voluntarios referidos a este tema .	
PR4*	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante 2008 Bci no registró incumplimientos.	
PR5*	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de mediciones sobre la satisfacción del cliente.	72 -75	
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>			
PR6	Programas de cumplimiento con las leyes, estándares y códigos voluntarios, relacionados con las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinios.	74	
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 2008.	
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>			
PR8*	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales.	73-74	
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
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.	Durante 2008 no se registraron multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	
<b>SUPLEMENTO FINANCIERO</b>			
<b>PROVEEDORES</b>			
FS15	Iniciativas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros.	Bci cumple con todas las normativas y códigos voluntarios a este respecto.	
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización financiera por tipo o beneficiario.	81	

REPORT APPLICATION LEVELS

		2002 IN ACCORDANCE		C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared				Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured
	Third Party Checked								
	GRI Checked								



# [14]

## ANEXO

### [ Anexo 1 ]

Con la finalidad de dar a conocer la forma en que se elaboró el quinto Informe de Gobierno Corporativo y RSE de Bci, y de cumplir los principios de GRI sobre claridad, precisión y verificación, se han dividido las fuentes en escritas y entrevistas a colaboradores. Este último considera tanto las entrevistas realizadas como aquellas personas que participaron de la elaboración de este documento de diversas formas.

#### :: Fuentes escritas:

1. Política Corporativa de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
2. Revistas contacto año 2008 (cuatro números publicados).
3. Presentación de resultados encuesta de ejecución 2008.
4. Presentación de resultados encuesta clima organizacional 2008.
5. Nota TV, presentación de resultados finales Campaña Despierta 2008.
6. Borrador Memoria 2008.
7. Newsletter Nace (Diciembre 2008 y enero 2009).
8. Newsletter Renace (Diciembre 2008 y enero 2009).
9. Resultados Estudio opinión proveedores.
10. Políticas Generales de Compras Corporativas y Proveedores.
11. Resultados Programa Amigo Digital 2008.
12. Documentos y Resultados Premio Empresario Destacado 2008.
13. Resultados Estudio Barómetro de Valores y ética empresarial, noviembre 2008.
14. Informe final Surmedia - Programa Alfabetización Financiera 2008.
15. Manual sobre Manejo y Divulgación de Información para el Mercado.
16. Resultados finales Encuesta Medios Internos 2008.
17. Presentación Resultados Academia Líder 2008
18. Programa EmprendeUC y JumpUC.
19. Procedimiento Equipo de Respuesta Inmediata.
20. Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial (BCI / 2007).
21. Memoria Anual (BCI / 2007).

22. Nuestros Compromisos con Usted: BCI al Servicio de sus Clientes.
23. Circular N° 3.430 de la SBIF.
24. Documentos correspondientes al concurso Premio Mejor Reporte de Sustentabilidad de AcciónRSE 2008:
  - a) Criterios de evaluación.
  - b) Informe de pre-evaluación emitido por AcciónRSE.
  - c) Informe de comentarios del jurado.
25. Informe de feedback enviado por el Pacto Global sobre el Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial Bci 2007.

#### :: Fuentes directas de información:

1. Andrea Parra, Jefe Proceso de Compras Corporativo.
2. Andrés Mella, Subgerente Soporte Post Venta.
3. Arturo Acevedo, Subgerente de Administración.
4. Carlos Andonaegui, Gerente Secretario General.
5. Cristián Fuentes, Subgerente Riesgo Operacional Tecnológico.
6. Faride Lobos, Gerente Gestión y Procesos Personas.
7. Fernando Vallejo, Gerente de Contabilidad.
8. Gerardo Zegers, Gerente de Riesgo Operacional.
9. José Manuel Izquierdo, Gerente Operaciones Banca Personas.
10. Julio Blanco Baeza, Gerente Cumplimiento Corporativo.
11. Luis Acuña, Jefe Depto. Seguridad, Salud y Medio Ambiente.
12. Manuel Tapia, Gerente Análisis y Gestión de Riesgo.
13. Marcela Bravo, Gerente División de Comunicaciones y RSE.
14. Olga Grandón, Ejecutiva Gerencia Gestión de Personas.
15. Pamela Rojas Senior, Gerencia de Cumplimiento Corporativo.
16. Pedro Balla, Fiscal.
17. Paola Alvano, Subgerente de Responsabilidad Social Empresarial y Relaciones Públicas.
18. Patricio Salinas, Gerente Programa Corporativo Calidad de Servicio.
19. Rafael Zúñiga, Jefe Riesgo Operacional Cumplimiento Normativo.

# AYÚDENOS A MEJORAR CON SU OPINIÓN

Con el fin de mejorar nuestro informe del próximo año nos gustaría conocer su opinión y para eso lo invitamos a completar el siguiente cuestionario:

## 1. ¿A qué grupo de interés pertenece Ud.?

(Marque con una X la alternativa que más se ajuste a su realidad)

- ☐ a) Accionistas
- ☐ b) Proveedores
- ☐ c) Clientes
- ☐ d) Colaboradores
- ☐ e) Comunidad en general
- ☐ f) Otros

## 2. ¿Qué le ha parecido el Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial de Bci 2008?

(Marque con una X la alternativa que más se ajuste a su realidad)

- ☐ a) La información se entrega en forma comprensible y con una estructura ordenada.
- ☐ b) La información se entrega en forma comprensible, pero desordenada.
- ☐ c) La información se entrega en forma poco comprensible, pero ordenada.
- ☐ d) La información se entrega en forma poco comprensible y desordenada.

## 3. Respeto del contenido

(Marque con una X la alternativa que más se ajuste a su realidad)

- ☐ a) Considero que se entrega toda la información que necesito.
- ☐ b) Considero que la información entregada no es la que necesito.
- ☐ c) Considero que se entrega información en forma imparcial.
- ☐ d) Considero que la información entregada es parcial.

## 4. En relación con el formato ¿Cómo evalúa el Informe de Gobierno Corporativo y RSE 2008 de Bci? (Marque sólo una alternativa)

### Claridad (facilidad de lectura)

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo

### Extensión (precisión y profundidad de los temas tratados)

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo

### Diseño (formato, gráfica, fotos)

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo

## 5. Si consideró que la información entregada no es la que necesita, ayúdenos a mejorar nuestro próximo Informe diciendo qué tipo de información le gustaría leer

---

---

---

---

## 6. Comentarios o sugerencias

---

---

---

---

Muchas gracias por su tiempo.

Por favor enviar este cuestionario a: Av. El Golf 125, Piso 10. Las Condes o al e-mail: ccorpor@bci.cl



DURANTE ESTE AÑO  
**2008**  
 BCI SIGUIÓ REALIZANDO  
 NUMEROSAS  
**ACTIVIDADES** TANTO PARA  
 SUS COLABORADORES COMO LA  
 COMUNIDAD









## **CONTACTO**

EN CASO DE QUE DESEE MAYOR INFORMACIÓN,  
CONTÁCTENOS.

GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RSE  
AV. EL GOLF 125, PISO 10, LAS CONDES,  
SANTIAGO, CHILE.  
TELÉFONO: 540 4676  
E-MAIL: CCORPOR@BCI.CL  
WWW.BCI.CL



PRODUCCIÓN EJECUTIVA  
**GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RSE**

ASESOR DE PAUTAS GRI  
**YASMINA ZABIB**

REDACCIÓN  
**BEATRIZ CALDERÓN / PATRICIO VARAS**

DISEÑO  
**WWW.GRUPOXIGENO.CL**

FOTOGRAFÍA  
**ANA MARÍA LÓPEZ**  
**THOMAS WEDDERVILLE**

IMPRESIÓN  
**FYRMA GRÁFICA**