



# 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, para ofrecer a la comunidad productos y servicios generados por 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 siempre deben destinarse a incrementar el patrimonio invertido por los accionistas en la empresa. Se pretende 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 con las leyes, la reglamentación y el marco ético vigentes.

## CLIENTES Y PROVEEDORES

Los productos y servicios que entreguen las empresas Bci a sus clientes deben ser de óptima calidad, a precios competitivos, innovadores y que den satisfacción adecuada y oportuna a 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 bajo una perspectiva de largo plazo.

Con los proveedores se deben mantener relaciones de mutuo beneficio, de lealtad en el tiempo y con 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 y un trabajo estable, con posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar, donde se incentive y retribuya adecuadamente el buen desempeño y el esfuerzo individual y grupal, junto con entregar 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, que está comprometida con lograr que las funciones de los colaboradores se desarrollen en condiciones compatibles con una adecuada vida personal y familiar.

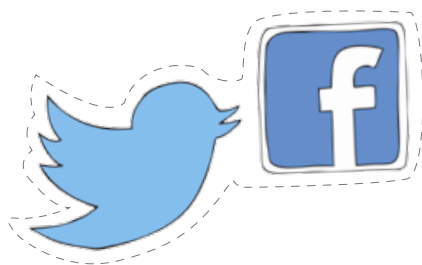
## SOCIEDAD

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 donde tiene presencia, 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, Bci también tiene interés en contribuir efectivamente a mantener un medio ambiente sano y a incrementar el patrimonio social, cultural y económico del país, por medio del apoyo a iniciativas en esa dirección.

# NUESTRA VISIÓN

Aspiramos a ser líderes regionales en innovación, cercanía y experiencia de clientes, y ser reconocidos como la mejor empresa para trabajar y desarrollarse.



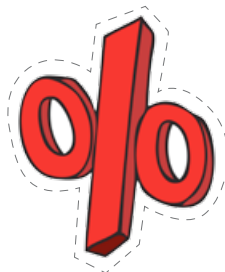
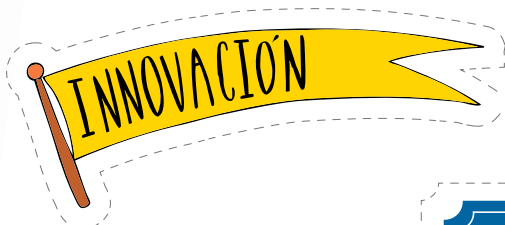
### ¿Por qué la portada blanca?

Porque esto representa nuestro espíritu innovador, que busca soluciones y experiencias a la medida de nuestros clientes, generando así momentos memorables.



### Vive la experiencia, siente la diferencia.

Te queremos invitar a crear tu propia portada. Saca los *stickers* de esta página y personalízala.



# ÍNDICE



1. MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	04	7. GOBIERNO CORPORATIVO	64
2. ALCANCE Y METODOLOGÍA	08	8. EXPERIENCIA PROVEEDOR	90
3. NUESTRA CORPORACIÓN	12	9. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	98
4. NUESTRA CULTURA	22	10. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL	108
5. CLIENTES SUSTENTABLES	30	11. DESEMPEÑO ECONÓMICO	118
6. EXPERIENCIA COLABORADOR	44	12. ANEXOS	128



# 01.

## MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Como parte de nuestro compromiso permanente con la transparencia y de mantener a nuestros grupos de interés informados, tengo el agrado de presentar nuestro Informe de Sustentabilidad 2014 y séptima comunicación de progreso alineados a los principios del Pacto Global, a los cuales subscribimos con convicción. Este informe refleja los desafíos que nos planteamos durante el año, y al mismo tiempo, describe cómo los abordamos, siempre en coherencia con nuestra historia, misión, visión y valores empresariales.

La definición del modelo de sustentabilidad, su estrategia, objetivos, políticas y acciones siempre tienen en cuenta a la persona y su dignidad individual como centro de nuestra actividad. Esta definición establece con claridad, el por qué construimos día a día, una empresa como Bci y es la base, sobre la cual nos relacionamos con las personas que componen los cinco pilares de nuestra Misión; Accionistas, Colaboradores y sus familias, Clientes, Proveedores y la Comunidad.

Nuestro deber es entender los cambios de nuestro entorno, las nuevas formas de relación, y adecuar nuestro funcionamiento a ello sin perder nuestra esencia como empresa. Debemos responder a los desafíos, desde el eje de nuestras creencias, competencias y funciones. La dirección del Banco

no está sujeta a una fórmula inflexible, sino que debe adecuarse al entorno en que se desempeña.

Esta forma de hacer empresa, además de ubicarnos entre las compañías con mayores niveles de Reputación Corporativa y Responsabilidad Social Empresarial, nos ha preparado para responder de manera eficaz y oportuna a las crecientes demandas de la sociedad por mayor información, participación, transparencia e innovación y nos ha permitido fortalecer nuestro modelo de Sustentabilidad, el cual está alineado con nuestra Estrategia de Experiencia Cliente.

Por lo anterior quiero presentarles los pasos que dimos durante este período para consolidar el trabajo que estamos ejecutando en cada uno de los planes propuestos.

En el ámbito de las personas, seguimos avanzado, con especial énfasis, en generar experiencias memorables a nuestros colaboradores, a través del fortalecimiento de la nueva oferta de valor y potenciar la conciliación laboral y familiar por medio del programa Trabajo a Medida, que flexibiliza las horas y lugares de trabajo. Asimismo seguimos reforzando los atributos del Líder Bci, lo que nos permite asentar y promover la cultura y generar una ventaja competitiva.



“Nuestra forma de hacer empresa, además de ubicarnos entre las compañías con mayores niveles de Reputación Corporativa y Responsabilidad Social Empresarial, nos ha preparado para responder de manera eficaz y oportuna a las crecientes demandas de la sociedad por mayor información, participación, transparencia e innovación, y nos ha permitido fortalecer nuestro modelo de Sustentabilidad”.

En materia de clientes, continuamos ejecutando la Estrategia de Experiencia Cliente que desarrollamos con el fin de brindar momentos memorables. Lo anterior los hemos logrado realizando importantes transformaciones de procesos e innovando en la forma de atenderlos, lo cual nos permitió durante este ejercicio aumentar los índices de satisfacción y recomendación y reducir simultáneamente las tasas de reclamos.

En este mismo plano, además, reforzamos nuestro programa de Educación Financiera a través de la plataforma Con Letra Grande y seguimos impulsando iniciativas para entregar de manera transparente, información y asesoría a nuestros clientes de los productos y servicios de Bci.

Bajo la mirada de Valor Compartido, inauguramos el Primer Centro de Emprendimiento Financiero de América Latina, una estructura que nos ha permitido fortalecer el apoyo que brindamos a los emprendedores desde su primera etapa de desarrollo, con una asesoría más robusta y personalizada.



Unos de los principales hitos del 2014, fue el lanzamiento del Plan Experiencia Proveedor - que nace de la esencia de Bci por apoyar la pequeña y mediana empresa - tiene por finalidad entregar a los proveedores una experiencia única, basada en relaciones de largo plazo, beneficio mutuo, pago oportuno y el respeto de los compromisos adquiridos. Como parte de la implantación de este programa, en 2014 se materializaron cerca de 60 medidas, entre las que destacaron la habilitación de nuevos canales de comunicación, co - creación de soluciones innovadoras y el desarrollo de cursos de capacitación para colaboradores relacionados con el proceso de compras. Lo anterior nos permitió disminuir el tiempo promedio de pagos a cuatro días hábiles y aumentar de 91% a 97% la satisfacción global de los proveedores respecto de la Corporación.

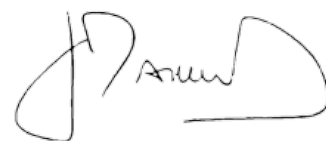
A estos progresos me gustaría añadir -en lo que se refiere a Compromiso con la Comunidad- la realización del primer Consejo Consultivo de Sustentabilidad de Bci. En el marco de esta iniciativa, reunimos a especialistas y representantes de los diferentes grupos de interés para escuchar su visión sobre nuestro desempeño sustentable. La instancia, nos permitió elaborar una matriz de riesgos y oportunidades que será clave para nuestra planificación en el campo de la sustentabilidad económica, social y ambiental.

En esa misma línea, quiero destacar también los grandes logros que cosechamos durante 2014 en el contexto de la ejecución de la Estrategia Medioambiental. Entre ellos, por su carácter innovador, creo necesario mencionar especialmente la evaluación de nuevos negocios con enfoque ambiental que iniciamos a partir de la incorporación de una Subgerencia de Energías Renovables No Convencionales.

Para finalizar quiero agradecer y felicitar a todo el equipo Bci por el trabajo y compromiso de cada una de las personas que integran nuestra organización, lo que nos permitió la obtención de numerosas distinciones, las cuales fueron acompañadas de excelentes resultados.

Sabemos que la sustentabilidad es un proceso que evoluciona y que en consecuencia nos seguirá planteando nuevos desafíos en el futuro. Sin embargo, estamos convencidos con nuestra cultura empresarial basada en los valores integridad, respeto y excelencia, así como también conectándonos con nuestro entorno nos permitirá seguir avanzando por el camino correcto.

“Uno de nuestros principales hitos en 2014 fue el lanzamiento del Plan Experiencia Proveedor. Esta iniciativa nace de la esencia de Bci por apoyar la pequeña y mediana empresa, y tiene por finalidad entregar a los proveedores una experiencia única, basada en relaciones de largo plazo, beneficio mutuo, pago oportuno y el respeto de los compromisos adquiridos”.



**LUIS ENRIQUE YARUR REY**  
Presidente Bci

# 02.

## ALCANCE Y METODOLOGÍA

El presente Informe de Sustentabilidad es el undécimo que publica Bci de forma consecutiva desde 2004. La información que contiene detalla el desempeño corporativo y la gestión de los principales impactos económicos, sociales y ambientales de la organización durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014.

Este documento, cuyo alcance involucra, al Banco Bci y todas las filiales que forman parte de la Corporación Bci, fue elaborado sobre la base de los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI)\* en su guía G3 y de los indicadores considerados en el Suplemento Financiero. De acuerdo con este estándar, lo hemos clasificado Nivel B.

Los indicadores económicos, ambientales, sociales y laborales que se incluyen en este Informe de Sustentabilidad fueron recopilados por las respectivas áreas de gestión de la empresa con los procedimientos y criterios recomendados por GRI, y que son los mismos que se emplearon en el Informe de 2013. El Resumen Financiero 2014 de la Corporación, por su parte, se elaboró según los requerimientos de la norma IFRS.

### Materialidad

Los contenidos incorporados en este Informe de Sustentabilidad se determinaron en el marco de un proceso de materialidad efectuado de acuerdo con la metodología del GRI G4. Este trabajo, cuyo objetivo fue identificar los aspectos de gestión a desarrollar en profundidad en el Informe, consideró las siguientes fases y actividades asociadas:

**Identificación:** En esta etapa se realizó un *benchmark* del desempeño sustentable de cuatro instituciones financieras de referencia, el análisis de 62 documentos internos, la revisión de la presencia de Bci en los medios de comunicación escritos y el estudio de las 30 entrevistas a altos directivos desarrolladas en el contexto del levantamiento de información para el Informe.

**Priorización:** En esta fase se revisaron los resultados de una encuesta online en la que participaron 379 colaboradores y 85 proveedores, las conclusiones de una encuesta hecha a la alta gerencia, y las respuestas de los asistentes a un *Focus* organizado

con clientes. Con esa información se construyó una matriz de aspectos prioritarios para el Informe según los criterios de importancia e influencia.

**Validación:** Los ejecutivos responsables en Bci de la toma de decisiones en este ámbito aprobaron la lista de los temas materiales incluidos en el cuadrante uno de la matriz y que corresponden a los aspectos de más alto impacto y preocupación de la Corporación según sus grupos de interés. Estos son:



\* [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)





Privacidad de los clientes	Reputación corporativa	Gestión de riesgos	Seguridad bancaria	Cumplimiento normativo	Transparencia corporativa	Gestión de reclamos
Transparencia / ética hacia los clientes	Generación y distribución del valor económico	Plataformas online y aplicaciones móviles para clientes	Calidad de servicio	Seguridad y salud financiera	Mediciones de satisfacción de clientes	Comunicaciones y marketing responsable

A partir de esta información, Bci elaboró un Informe 2014 con una estructura que tiene por finalidad clarificar la labor que desarrolla la Corporación en estos ámbitos de gestión y profundizar en el enfoque responsable con que los aborda.

Este Informe de Sustentabilidad 2014 de Bci está disponible en el sitio [www.bci.cl](http://www.bci.cl).



Primer Lugar Ranking Nacional de Responsabilidad Social Empresarial PROhumana 2014.

# **CULTURA DE INNOVACIÓN: ROMPIENDO ESQUEMAS**

---

La innovación está presente en el ADN de Bci y tiene como propósito la búsqueda permanente de nuevas soluciones de productos, servicios, modelos, canales y procesos. En 2014 se dio un paso más en este sentido y se implementó una nueva estructura de innovación, con una mirada en gestión y cultura, buscando así crear nuevas soluciones. De esta manera, a través del Club de Innovación, la Corporación ha desarrollado un centro de excelencia en esta materia, recogiendo e impulsando ideas propuestas por la comunidad a través de la plataforma ADN Bci. Asimismo, durante el año se amplió el foco de este programa y se creó ADN Bci Colaboradores y Proveedores, con el objetivo de robustecer la experiencia de clientes.

---





# 03. NUESTRA CORPORACIÓN

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Fundado en 1937, Bci es una corporación de soluciones financieras que desarrolla su actividad de negocios de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Bancos.

Tal como lo señala en su misión corporativa, ofrece productos y servicios de óptima calidad, a precios competitivos, innovadores y destinados a satisfacer adecuada y oportunamente las necesidades de sus clientes. Este enfoque de gestión ha permitido que Bci se consolide como el tercer banco privado del país.

Con una dotación de 10.511 colaboradores (5.889 mujeres y 4.622 hombres), la Corporación cuenta en el país con un total de 361 puntos de contacto, entre los cuales está la única sucursal bancaria en la Antártica, así como con una amplia variedad de canales remotos y digitales.

Tiene presencia en el mundo, además, a través de un agente de negocios en Madrid (España), una sucursal en Miami (Estados Unidos) y oficinas de representación en Ciudad de México (México), Lima (Perú), Sao Paulo (Brasil) y Bogotá (Colombia).

## BCI EN CIFRAS

**528.598**

Cuentacorrentistas

**13,08%**

Participación de mercado

**MM \$ 15.773.528**

en colocaciones totales

**10.511**

Colaboradores

**361**

Puntos de Contacto



## PRODUCTOS Y SERVICIOS

Bci orienta su oferta financiera a personas naturales; micro, pequeñas y medianas empresas, y grandes empresas y corporaciones. Los productos que ofrece a estos segmentos de clientes apuntan principalmente a soluciones en el ámbito del crédito, el ahorro, las inversiones, la protección y gestión de patrimonio.

**CRÉDITOS**

**SEGUROS**

**FACTORING**

**CUENTAS  
BANCARIAS**

**INVERSIONES**

**LEASING**

## SOCIEDADES FILIALES

Al finalizar 2014, la Corporación Bci contaba con las siguientes filiales:

**ANÁLISIS Y SERVICIOS S.A.  
(PROSERVICE)**

**BCI ASESORÍA  
FINANCIERA S.A.**

**BCI ASSET MANAGEMENT  
ADMINISTRADORA GENERAL  
DE FONDOS S.A.**

**BCI CORREDOR  
DE BOLSA S.A.**

**BCI CORREDORA  
DE SEGUROS S.A.**

**SERVICIOS DE  
NORMALIZACIÓN Y  
COBRANZAS  
(NORMALIZA S.A.)**

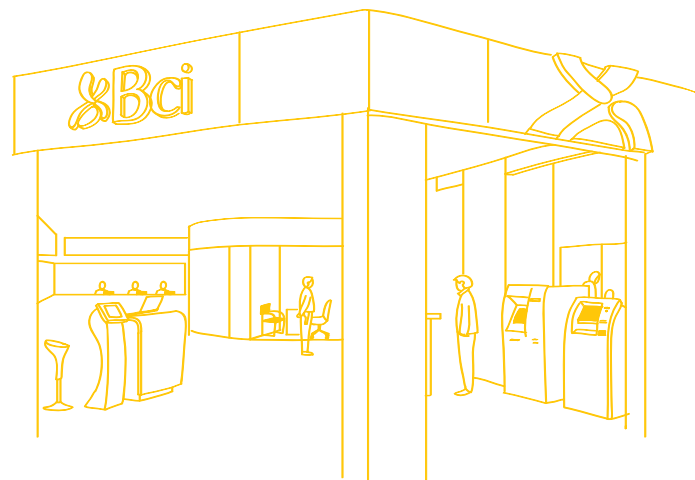
**BCI SECURITIZADORA S.A.**

**BCI FACTORING S.A.**

## PUNTOS DE CONTACTO

Bci cuenta a lo largo del territorio nacional con una extensa red de atención diseñada para cubrir los requerimientos de todos sus segmentos de clientes. En 2014, la Corporación llevó a cabo un proceso de optimización de los puntos de contacto, con el fin de estructurar una oferta más alineada con las necesidades y el comportamiento de los clientes. Este análisis derivó en el aumento -entre 2013 y 2014- de 5 a 8 en el número de oficinas de Banca Privada y Preferencial, y en la disminución en el mismo período de 282 a 262 en la cantidad de sucursales.

Estos puntos de contacto se complementan con una amplia variedad de canales remotos y digitales, entre los que destacan el sitio web, la nueva oferta de aplicaciones para *smartphones*, la red de cajeros automáticos y el *Call Center* Telecanal.



### CANALES REMOTOS Y DIGITALES

SITIO WEB

**129.771.953** visitas en el año

APPS

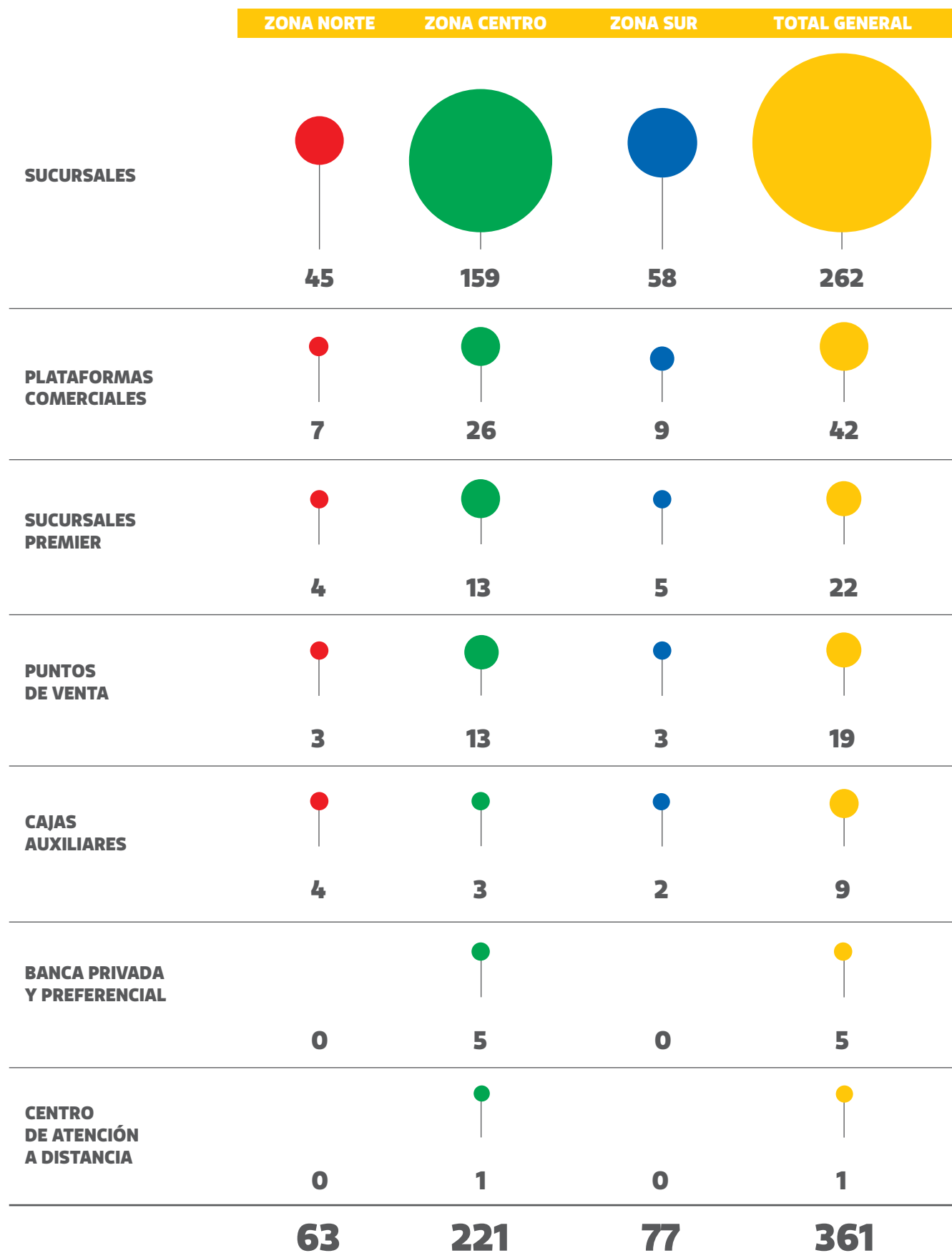
**10** aplicaciones para distintos segmentos y más de 270 mil usuarios

CAJEROS AUTOMÁTICOS

**1.037** distribuidos en todo Chile

TELECANAL

**2.709.343** atenciones telefónicas en el año



Zona Norte: Desde Arica hasta Los Andes. / Zona Centro: Desde Los Andes hasta San Fernando. / Zona Sur: Desde San Fernando hasta la Antártica.

## PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS

### Sustentabilidad

**FUNDACIÓN PROHUMANA:**

Empresa Más Responsable de Chile

2013: 3<sup>er</sup> lugar

**2014: 1º lugar**

**WORLD FINANCE BANKING AWARDS**

**2014:**

Most Sustainable Bank Chile

**MERCO:**

Empresa Más Responsable y con Mejor Gobierno Corporativo

2013: 1º lugar

**2014: 1º lugar**

### Innovación

**ESE BUSINESS SCHOOL:**

Most Innovative Companies Chile

2013: 4º lugar nacional, Banco Más Innovador de Chile

**2014:**

1º lugar, Banco Más Innovador de Chile

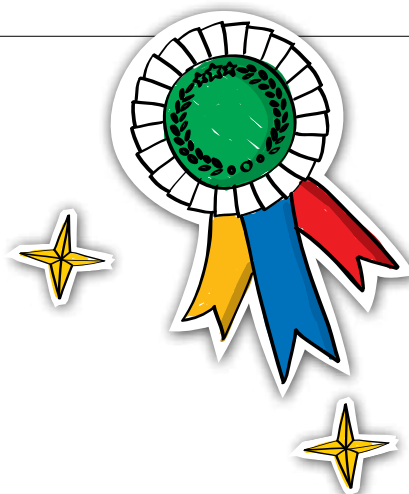
1º lugar, Mejor Cultura de Innovación en Chile

**UNIVERSIDAD DE CHILE / CORFO / CADEM:**

Premios Best Place to Innovate Sector Financiero

2013: 1º lugar Sector Financiero

**2014: 1º lugar Sector Financiero**



### Experiencia de Clientes

**PROCALIDAD:**

Índice Nacional de Satisfacción de Clientes, Categoría Grandes Bancos

2013: 1º lugar

**2014: 1º lugar**

**IZO – UNIVERSIDAD DE LOS ANDES:**

Best Customer Experience (BCX Index) Categoría Bancos

2013: Líder en Experiencia de Clientes de Chile

**2014: Líder en Experiencia de Clientes de Chile**

**DIARIO ESTRATEGIA Y ALCO CONSULTORES:**

Premio Lealtad del Consumidor

**2014** (Primera edición):

5º lugar nacional

1º lugar Banca

### Transparencia

**KPMG/UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO/ CHILE TRANSPARENTE:**

Empresa Más Transparente de Chile

2013: 1º lugar

**2014: 2º lugar**

## Reputación Corporativa

**MERCO:**

Empresa con Mejor Reputación Corporativa  
2013: 3<sup>er</sup> lugar

**2014: 3<sup>er</sup> lugar**

**PWC CHILE / DIARIO FINANCIERO:**

Empresas Más Admiradas de Chile  
2013: 8<sup>o</sup> lugar

**2014: 3<sup>er</sup> lugar**

## Experiencia Colaborador

**MERCO PERSONAS:**

Empresas atractivas para trabajar

**2014 (Primera edición): 6<sup>o</sup> lugar**

**GREAT PLACE TO WORK:**

Mejores Empresas para Trabajar en Chile  
2013: 15<sup>o</sup> lugar

**2014: 7<sup>o</sup> lugar**

**FUNDACIÓN CHILE UNIDO:**

Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan  
2013: 6<sup>o</sup> lugar Nacional

**2014: 3<sup>o</sup> lugar en la categoría  
Grandes Corporaciones**

## Negocio Bancario

**GLOBAL FINANCE:**

Safest Banks in Latin America

2013: 4<sup>o</sup> lugar

**2014: 4<sup>o</sup> lugar**

**PREMIOS SALMÓN:**

Asociación de Fondos Mutuos

2013:

1<sup>o</sup> lugar Fondo de Personas

1<sup>o</sup> lugar Fondo Gran Valor

2<sup>o</sup> lugar Fondo Estados Unidos

2<sup>o</sup> lugar Fondo Emergente Global

2<sup>o</sup> lugar Fondo Retorno Nominal

3<sup>o</sup> lugar Fondo Gestión Global Dinámica 20

**2014:**

1<sup>o</sup> lugar Fondo Asia

2<sup>o</sup> lugar Fondo Emergente Global

3<sup>o</sup> lugar Fondo Gestión Global Dinámica 20

**WORLD FINANCE BANKING AWARDS**

2013:

Best Banking Group

Best Private Bank

Best Investment Management Company

(Bci Asset Management)

**2014:**

Best Banking Group

Best Private Bank

Best Investment Management Company

(Bci Asset Management)

## E-Commerce

**PREMIOS ECOMMERCE AWARDS CHILE**

**2014: "Mejor iniciativa Mobile para eCommerce"**  
por el desarrollo de las aplicaciones móviles  
segmentadas (Apps)

## DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

A través de una serie de canales de retroalimentación y plataformas de diálogo, Bci mantiene con sus accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y la sociedad en general una relación transparente, cuyo objetivo es nutrir y alinear la gestión corporativa con las necesidades concretas de los grupos de interés de la forma más rápida y eficiente posible. En los últimos años, a estos espacios de vinculación se han sumado con un peso creciente los medios digitales y las cuentas que dispone Bci en las redes sociales.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES MASIVOS	CANALES SEGMENTADOS	CANALES PARTICIPATIVOS
<b>ACCIONISTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitio web <a href="http://www.bci.cl">www.bci.cl</a></li> <li>- Memoria anual</li> <li>- Informe de Sustentabilidad</li> <li>- Junta de Accionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina de Atención al Inversionista</li> <li>- Correo electrónico <a href="mailto:investor_relations_bci">investor_relations_bci</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones con accionistas institucionales e importantes inversionistas del mercado</li> <li>- Conferencias a distancia con analistas e inversionistas</li> </ul>
<b>COLABORADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intranet Bci</li> <li>- Memoria anual</li> <li>- Informe de Sustentabilidad</li> <li>- Diario Mural</li> <li>- E-mail corporativo</li> <li>- Canal corporativo de TV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail corporativo</li> <li>- Canal corporativo de TV</li> <li>- Bci + 1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa Bci Te escucha</li> <li>- Programa Te quiero Protegido</li> <li>- Reuniones Informativas</li> <li>- Reuniones de área</li> <li>- Escucha a colaboradores</li> <li>- Encuesta de clima laboral</li> <li>- Encuesta de calidad de servicio</li> <li>- Encuesta de ejecución</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>- Memoria anual</li> <li>- Informe de Sustentabilidad</li> <li>- Programa de TV Mirada Financiera (CNN-Chile)</li> <li>- Twitter del Gerente General</li> <li>- E-mail <a href="mailto:gerenciageneral@bci.cl">gerenciageneral@bci.cl</a></li> <li>- Cuentas en LinkedIn, Facebook y Twitter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mails segmentados y masivos</li> <li>- Sistema de SMS para el posterior contacto con el ejecutivo</li> <li>- Bci Directo (+562) 2692 8000</li> <li>- Ejecutivos de Servicio al Cliente en todas las sucursales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="mailto:bciclientes@bci.cl">bciclientes@bci.cl</a></li> <li>- E-mails segmentados y masivos</li> <li>- Bci Móvil y Sistema de SMS para el posterior contacto con el ejecutivo</li> <li>- Bci Directo +562 2692 8000</li> <li>- Ejecutivos de Servicio al Cliente en todas las sucursales</li> <li>- <a href="https://www.facebook.com/bancobci">@bancobci.cl</a></li> <li>- Telecanal</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal de Proveedores</li> <li>- Memoria anual</li> <li>- Informe de Sustentabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal de Proveedores</li> <li>- Estudio Anual de Satisfacción de Proveedores</li> <li>- Reconocimiento a Proveedor Destacado</li> <li>- Premio al Colaborador destacado</li> <li>- Correo <a href="mailto:quehagoproveedores@bci.cl">quehagoproveedores@bci.cl</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones mensuales y semanales de escucha a proveedores</li> <li>- Desayunos trimestrales de escucha a proveedores</li> <li>- Encuentros de Sustentabilidad con Proveedores</li> </ul>
<b>SOCIEDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://www.bci.cl/accionistas">www.bci.cl/accionistas</a></li> <li>- Memoria anual</li> <li>- Informe de Sustentabilidad</li> <li>- Cuentas en LinkedIn, Facebook y Twitter</li> <li>- <a href="http://www.conletragrande.cl">www.conletragrande.cl</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitio <a href="http://www.conletragrande.cl">www.conletragrande.cl</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios de Reputación Corporativa</li> <li>- Consejo Consultivo de Sustentabilidad</li> </ul>

## SEGUIDORES EN REDES SOCIALES

	2013	2014
LINKEDIN	20.280	29.108
FACEBOOK	71.638	122.786
TWITTER	53.442	69.767
TOTAL	145.360	221.661



## DESEMPEÑO SUSTENTABLE DE BCI EN CIFRAS

### CLIENTES SUSTENTABLES

**94,2 PUNTOS**  
EN RANKING DE  
TRANSPARENCIA CORPORATIVA  
(MÁXIMO DE 100)

**PRIMER**

CENTRO DE  
EMPENDIMIENTO DE  
AMÉRICA LATINA

**1.800**

NUEVOS  
EMPRENDEDORES NACE

### EXPERIENCIA COLABORADOR

**82,6%**  
ÍNDICE DE CLIMA  
ORGANIZACIONAL

**371**

COLABORADORES EN LAS  
TRES MODALIDADES DE  
TRABAJO A MEDIDA

**42,8**

HORAS DE CAPACITACIÓN  
PROMEDIO ANUAL POR  
COLABORADOR

### PROVEEDORES

**366**  
REPRESENTANTES DE  
EMPRESAS PROVEEDORAS  
PARTICIPARON EN ENCUENTROS  
DE SUSTENTABILIDAD

**4 DÍAS**  
HÁBILES FUE EL PLAZO  
PROMEDIO PARA EL PAGO  
DE FACTURAS

**97%**  
DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE  
LOS PROVEEDORES CON BCI

### COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

**8**  
MESAS DE ESCUCHA SE  
CONFORMARON EN EL MARCO  
DEL CONSEJO CONSULTIVO

**450**  
COLABORADORES  
PARTICIPARON EN  
LAS ACTIVIDADES DE  
VOLUNTARIADO CORPORATIVO

**5 MIL**  
PERSONAS ASISTIERON AL  
CONCIERTO GRATUITO EN EL  
PARQUE ARAUCANO

### COMPROMISO AMBIENTAL

**13%**  
MENOS DE CONSUMO  
ENERGÉTICO RESPECTO DE LA  
META ANUAL

**188.932**  
KILOS DE PAPEL RECICLADO

**2 MIL**  
ÁRBOLES PLANTÓ BCI PARA  
AYUDAR A MITIGAR LAS  
EMISIONES DE SUS EVENTOS  
MASIVOS



# UNA ESTRATEGIA EXITOSA QUE GENERA APORTES AL PAÍS

---

A lo largo de la historia, pocos se han atrevido a hacer las cosas diferentes. Hace 77 años, en Bci asumimos este desafío y hemos trabajado desde entonces para lograrlo. Hoy, ser diferentes nos ha convertido en líderes en experiencia de clientes, innovación y responsabilidad social empresarial, lo que refuerza nuestro sueño de ser un aporte al país.

Gracias a nuestros accionistas, proveedores, colaboradores y clientes por hacernos una empresa diferente.

---



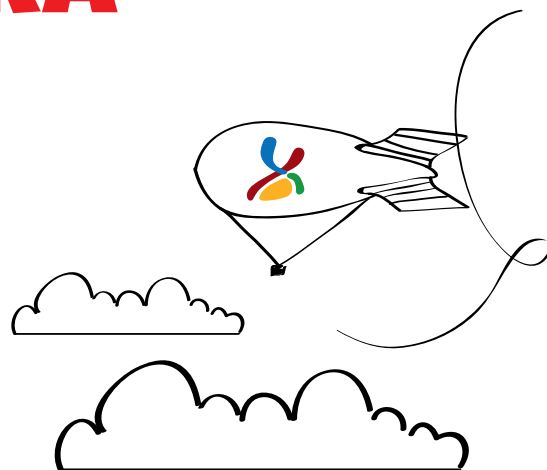
# 04.

## NUESTRA CULTURA

### UNA CULTURA DIFERENTE

La fortaleza de sus convicciones le ha permitido a Bci construir una cultura robusta, alineada con su misión y sus valores corporativos: Integridad, Respeto y Excelencia. Esta cultura corporativa se ha fortalecido a lo largo de la historia con un estilo de liderazgo distintivo de Bci; una cultura basada en el respeto a la dignidad de cada persona que trabaja en la Corporación.

Esto le ha permitido a Bci progresar significativamente y no sólo alcanzar metas que parecían inalcanzables, sino también soñar con desafíos cada vez más altos. Porque, para Bci, el compromiso real sólo se logra cuando las personas se sienten parte de un proyecto común, ambicioso y que aspira a dejar una huella positiva en todos quienes se relacionan con la Corporación.



### NUESTRA MISIÓN

#### ACCIONISTAS

Procurar que el retorno sobre su inversión sea superior al promedio del sistema bancario.

#### CLIENTES

Entregar productos y servicios de calidad a precios competitivos, innovadores y orientados a satisfacer sus necesidades.

#### PROVEEDORES

Mantener con los proveedores relaciones de mutuo beneficio, lealtad en el tiempo y altos estándares de cumplimiento y transparencia.

#### COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

Ofrecer calidad de vida digna y un trabajo estable, con posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar.

#### SOCIEDAD

Aportar a mantener un medioambiente sano y a aumentar el patrimonio social, cultural y económico del país.

### NUESTRA VISIÓN

Aspiramos a ser líderes regionales en innovación, cercanía y experiencia de clientes, y a ser reconocidos como la mejor empresa para trabajar y desarrollarse en el país.

### LOS VALORES DE BCI

**Integridad / Respeto / Excelencia**



## ¿CUÁL ES EL SENTIDO DE TRABAJAR EN BCI?

TENEMOS UN PROPÓSITO COMÚN:

“Hacer que los sueños se hagan realidad a través de relaciones de confianza durante toda la vida de nuestros clientes”

## CRITERIOS DE EXPERIENCIA

### SEGURIDAD

**Velar por su tranquilidad:** soy digno de confianza; doy continuidad al negocio; velo por el patrimonio del cliente y del Banco; actúo con transparencia y garantizo la seguridad de la información

### CERCANÍA

**Conocer y conectarse emocionalmente:** conozco a mis clientes / colaboradores y demuestro interés por ellos; me pongo en el lugar del otro; me apropio de todos sus requerimientos y siempre demuestro la actitud de servicio de Bci

### DILIGENCIA

**Asesorar y ejecutar a la primera:** cumpla mis compromisos en tiempo y forma; tengo los conocimientos que necesito; simplifico la vida al cliente y lo mantengo informado; soy ágil y me anticipo

### IMAGEN

**Proyectar los valores Bci en cada acción:** actúo en forma consistente con los valores de respeto, excelencia e integridad; cuido mi imagen personal y la de mi equipo, genero un lugar de trabajo impecable y transmito que estoy orgulloso de pertenecer a Bci

## EL LÍDER BCI

- Ejecuta tomando decisiones oportunas y haciendo que las cosas pasen.

- Promueve con determinación la renovación y el cambio, estimulando la innovación y mejora continua.

- Impulsa persistentemente metas ambiciosas, desafiantes y consistentes con la estrategia.

- Lidera con el ejemplo y vive los valores Bci.

- Se asegura de estimular la colaboración y el trabajo conjunto en la organización.

- Emprende generando valor y anteponiendo los intereses del negocio.



- Aplica y promueve las 10 claves de éxito.

- Potencia el trabajo en equipo apostando al potencial propio y de sus colaboradores.

- Delega y da autonomía para promover el liderazgo en su equipo.

- Está cerca del cliente, lo escucha y hace propios sus requerimientos.

- Construye relaciones duraderas y sorprende al cliente por su actitud incondicional de servicio.

- Inspira confianza en los clientes siendo sincero en sus relaciones y honrando las promesas.

## COLABORADOR

Persona que trabaja en Bci y que colabora en el logro de un objetivo común, que es el desarrollo de la Corporación, y su crecimiento personal.

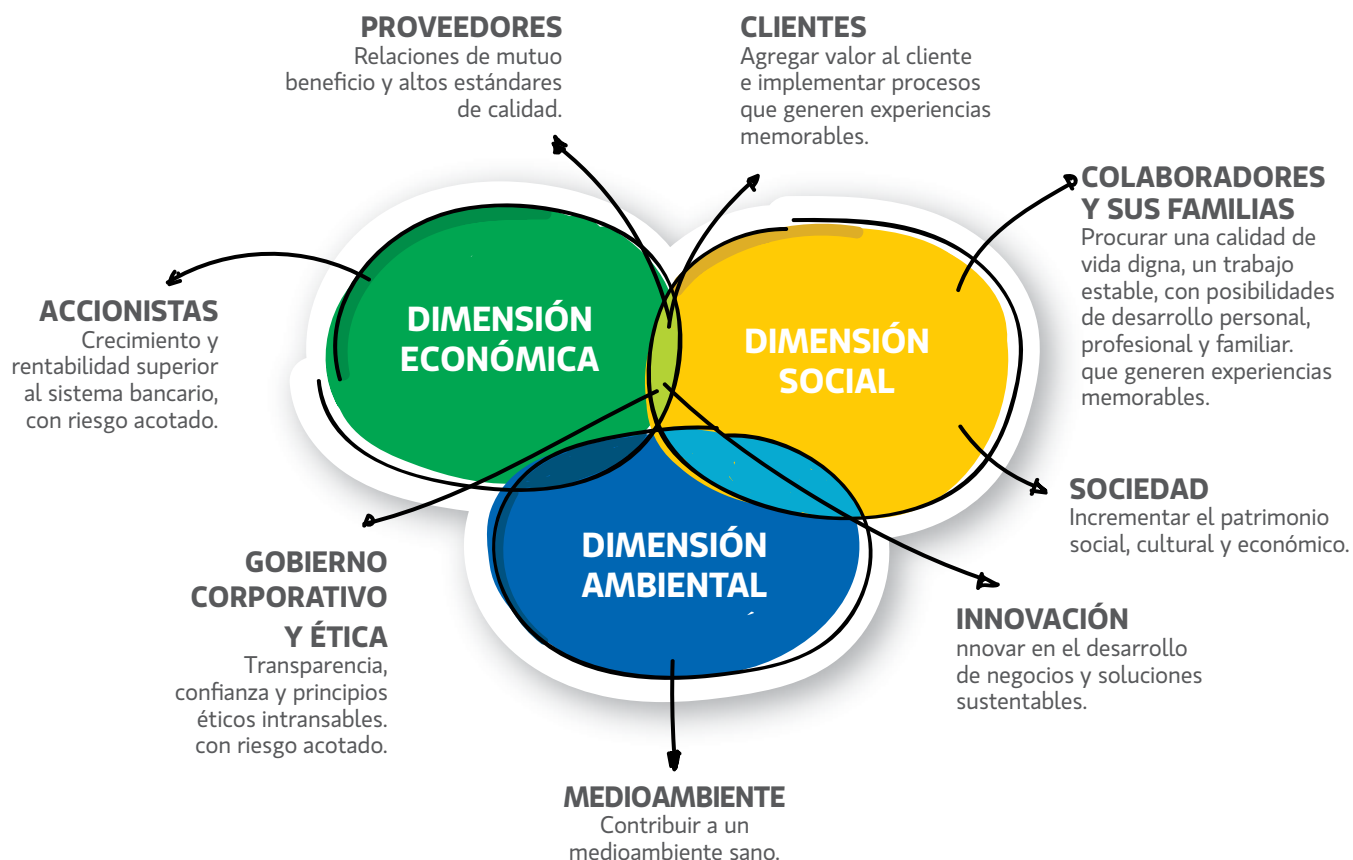
## MODELO DE SUSTENTABILIDAD

A través de su Modelo de Sustentabilidad, Bci busca promover el bienestar económico, social y ambiental de todas las personas relacionadas con su actividad.

Con el fin de avanzar en esta dirección, el Banco integra estas dimensiones en todas las iniciativas que desarrolla en el contexto de su visión de convertirse en “líder regional en innovación, cercanía y experiencia de clientes, y ser reconocido como la mejor empresa para trabajar y desarrollarse en el país”.

De esta manera, la sustentabilidad pasa a formar parte de las metas definidas por la organización en su *Balanced Scorecard* (BSC) y adquiere un carácter estratégico desde el punto de vista del negocio.

El Modelo de Sustentabilidad de Bci establece metas específicas por cada *stakeholder* de la Corporación, lo que permite fijar sistemas de evaluación y monitorear el desempeño en las dimensiones social, económica y ambiental de la gestión corporativa.





La Estrategia de Sustentabilidad Bci, por su parte, fija los lineamientos principales de cada uno de los cuatro ejes estratégicos definidos por la Corporación en el campo de la sustentabilidad: Transparencia y confianza; Compromiso con la comunidad; Experiencia colaborador y Clientes sustentables.





## ÉTICA CORPORATIVA

Desde sus orígenes, Bci no sólo se ha distinguido como un Banco de reconocida solidez financiera. El prestigio con que cuenta en la actualidad lo ha cimentado especialmente por su carácter de organización que vela porque dichos resultados se obtengan de forma responsable, íntegra y con respeto a las personas.

Esta mirada ética respecto del negocio está presente en cada una de las declaraciones estratégicas de la organización y orienta el trabajo diario de los colaboradores a través de una serie de normativas generales y específicas. Su monitoreo y fortalecimiento, además, se desarrollan en el marco del Sistema de Ética de la Corporación, cuyas instancias y elementos centrales son:

**Código de Ética de Bci:** Es un conjunto de lineamientos generales que recoge y resume lo que entiende el Banco como un comportamiento ajustado a los principios corporativos. Entre otros aspectos, este Código de Ética regula dimensiones como:

- Conductas éticas en las operaciones comerciales y en las actividades propias del giro.
- Conflicto de intereses.
- Conductas de interés público.
- Conductas de gestión interna.
- Aspectos atinentes a las conductas personales.

**Comité de Ética:** Es el órgano encargado en Bci de orientar y gestionar la ética corporativa. Está compuesto por seis miembros permanentes y dos transitorios, además de un secretario ejecutivo. De acuerdo con sus estatutos, los integrantes permanentes están en sus cargos durante tres años, mientras que los transitorios lo hacen por dos. Estos últimos corresponden a las personas que hayan ganado el premio Jorge Yarur Banna, reconocimiento que distingue a quienes lleven más de 15 años en la organización y reúnan condiciones personales y profesionales excepcionales. La elección de los miembros permanentes, por su parte, le corresponde al Presidente de Bci, quien además preside este comité.

### INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Luis Enrique Yarur Rey	Presidente
Lionel Olavarría Leyton	Gerente General
Eugenio Von Chrismar Carvajal	Gerente Bci Corporate & Investment Banking
Ignacio Yarur Arrasate	Gerente Banco Retail
Pedro Balla Friedmann	Fiscal
Mario Gaete Hormann	Gerente Corporativo Áreas de Apoyo

### MIEMBROS TRANSITORIOS

Daniilo González Asencio*	Gerente de Informática
Abraham Romero Pequeño**	Gerente Banca Personas Región Metropolitana

### SECRETARIO EJECUTIVO

Carlos Andonaegui Elton	Gerente Bci 2.0
-------------------------	-----------------

\* Hasta 2014 / \*\* Hasta 2015

Esta instancia se reúne en forma periódica; sesiona con al menos cuatro de sus miembros y adopta sus acuerdos por simple mayoría. A lo largo del año responde consultas online, con el objeto de resolver situaciones urgentes.

El Comité de Ética es un organismo regulador; es decir, no sanciona. Esta última labor recae en el área respectiva en que haya ocurrido la situación que se pretende sancionar, la que es asesorada por la Gerencia de Contraloría o Fiscalía, según las características de del caso de que se trate.

El Comité de Ética analiza las denuncias que los colaboradores y proveedores hacen llegar a través de los diferentes canales creados con esta finalidad.

A través de estas vías, el Comité de Ética recibió durante 2014 un total de 95 comunicaciones, de las cuales 18 correspondieron a denuncias y 77 a consultas diversas. Entre estas últimas, las más frecuentes estaban orientadas a aclarar eventuales situaciones de conflictos de intereses, en casos como la participación en sociedades de forma paralela a la actividad en el Banco, o la posibilidad de formar parte de entidades sin fines de lucro.

Bci refuerza sus lineamientos éticos entre la dotación mediante programas de capacitación y campañas de sensibilización permanentes. En 2014, las principales iniciativas desarrolladas en esta dirección fueron las siguientes:

**Inducción:** Es el proceso de preparación para el cargo por el que atraviesan los nuevos colaboradores que ingresan a Bci y que comprende un módulo especial de tres horas sobre la Ética en la Corporación. En 2014 participaron en este ciclo un total de 826 nuevos colaboradores.

**Charlas abiertas sobre Ética Empresarial:** A comienzos de 2014 se desarrolló un ciclo de charlas en el área de Finanzas en torno a temas de ética empresarial, principalmente enfocado en materias como el uso de información privilegiada y la Ley de Mercado de Valores. Sin embargo, en el transcurso de su desarrollo, la actividad pasó a ser abierta para toda la Corporación.

**Conversaciones de Ética:** Por medio de esta iniciativa, Bci busca incentivar la discusión entre los colaboradores sobre temas de ética en el negocio. El programa consiste en una reunión entre los líderes y sus respectivos equipos, dedicada a abordar una situación que involucra aspectos éticos, en la que se busca que los colaboradores opinen sobre un determinado caso y luego se contrastan esas opiniones con la solución definida por Bci. En 2014 se realizaron dos "Conversaciones de Ética".

## CÓMO SE MIDE LA GESTIÓN ÉTICA

Bci evalúa y retroalimenta su Sistema de Ética mediante distintos mecanismos. El más importante es el Barómetro de Valores Éticos y Ética Empresarial, un estudio que desarrolla Fundación Generación Empresarial<sup>1</sup>, en el que la Corporación participa desde hace ocho años.

Esta investigación contempla una encuesta de percepción interna, que mide aspectos como la comunicación de los valores y su presencia en la definición de las metas corporativas, entre otras variables. Algunos de los principales resultados del análisis aplicado en 2014 fueron los siguientes:

### CANALES PARTICIPATIVOS EN MATERIA DE ÉTICA PARA COLABORADORES

- Correo o carta dirigida al secretario ejecutivo del Comité de Ética
- Línea de correo corporativo [quehago@bci.cl](mailto:quehago@bci.cl)



### CANALES PARTICIPATIVOS EN MATERIA DE ÉTICA PARA PROVEEDORES

Línea de correo [quehagoproveedores@bci.cl](mailto:quehagoproveedores@bci.cl)



# 98%

AFIRMÓ QUE LOS VALORES DE LA EMPRESA ESTÁN CLARAMENTE DEFINIDOS

# 94%

DIJO QUE LOS VALORES SE ENCUENTRAN PRESENTES EN LA DEFINICIÓN DE METAS Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

# 96%

INDICÓ QUE LA COMUNICACIÓN DE LOS VALORES ES CLARA Y DIRECTA

# 87%

SE SIENTE REPRESENTADO POR LOS VALORES Y LA CONDUCTA ÉTICA DE BCI

<sup>1</sup>[www.generacionempresarial.cl](http://www.generacionempresarial.cl)





# APP BCI MÓVIL: SIMPLIFICAMOS TU VIDA

Soy cliente del Banco desde hace 15 años. Por lo general, no tengo mucho tiempo para ir al Banco y tengo acceso muy limitado a Internet, lo que dificulta cualquier tipo de trámite. Un día mis alumnos me incentivaron a bajar la aplicación móvil Bci, ya que debía cursar un crédito por tres millones de pesos que necesitaba de manera urgente. A las 10 de la noche tomé mi celular, descargué la App "Bci Móvil" y con sólo tres clics ya tenía mi crédito abonado en mi cuenta corriente. No lo podía creer, ya que en cinco minutos realicé de manera simple y segura un proceso que normalmente toma bastante tiempo. Desde ese día en adelante, ocupo el celular para prácticamente todo: pago de cuentas, transferencias y solicitudes de créditos, desde el lugar que sea y cuando lo necesito, lo que ha sido un alivio y me ha simplificado la vida en un ciento por ciento.



# 05.

## CLIENTES SUSTENTABLES

Lo que no es bueno para el cliente no es bueno para Bci

### ESTRATEGIA DE EXPERIENCIA CLIENTE

La Estrategia de Experiencia Cliente que desarrolla Bci desde 2012 apunta a marcar una diferencia en el mercado a partir de un enfoque atencional cuya finalidad es conectar emocionalmente con los clientes para así entregarles una experiencia memorable y alineada con el propósito común de la organización, que es *“hacer que los sueños se hagan realidad a través de relaciones de confianza durante toda la vida de nuestros clientes”*. En ese contexto, la Corporación ha venido ejecutando un proceso de transformación interna que ha abordado de forma gradual en los últimos tres años primero los servicios de retail y luego los procesos críticos de la organización. Este cambio organizacional ha sido liderado por la Gerencia de Experiencia Clientes e Imagen Corporativa, y ha involucrado un trabajo constante y simultáneo en dos frentes de acción: la transformación propiamente tal, tanto de colaboradores como de clientes, y la sustentabilidad de estos cambios. En 2014, esta labor consideró los siguientes avances:

- **Transformación de Experiencia Colaboradores:** Antes de transformar los procesos de negocio del Banco de cara a los clientes, es necesario lograr la mejor experiencia de Colaboradores, para brindarles a ellos el mejor Bci. Todo esto, con una alta conexión con sus emociones y su mejor disposición para traspasarla a los clientes. En este marco, se trabajó en la segmentación de los colaboradores, en el diseño de nuevos beneficios y en el reforzamiento de la capacitación.
- **Transformación de Experiencia Clientes:** Busca transformar los procesos de negocios críticos y los canales del Banco para brindar a los clientes una experiencia única. Estos cambios apuntan a mejorar la experiencia del cliente en el contacto, a través de protocolos y hábitos, y a modificar los procesos de negocio que están detrás de esa relación. Esta transformación la define un equipo especializado del Banco en conjunto con los colaboradores de las distintas áreas y se monitorea a partir de un indicador interno que mide diariamente y en línea el desempeño de todas las unidades. En 2014, esta transformación abarcó las filiales Normaliza y ProService, los procesos de Riesgo, Delivery y Contactabilidad, y el canal de Redes Sociales. A esto se sumó la puesta en marcha del Plan Experiencia Proveedores (ver capítulo Proveedores).



● **Sustentabilidad:** Esta área se encarga de que las transformaciones implantadas sean sustentables en el tiempo, para lo cual opera a través de un equipo de gestores y facilitadores en el reforzamiento de los hábitos de los colaboradores y en la corrección de las eventuales brechas que se presenten para que exista una mejora continua. Orienta su trabajo en función de lo que detectan sus especialistas en los recorridos que realizan por todas las sucursales y unidades del Banco en el país, así como por los resultados que arroja el COEX<sup>2</sup>. Asimismo, nutre también sus funciones con las propuestas de mejora continua que los mismos colaboradores hacen llegar a través del programa Bci+1%. Esta iniciativa invita a los colaboradores a proponer ideas para optimizar la relación con los clientes desde la perspectiva de los servicios y la atención y desde el punto de vista de las condiciones con que cuentan para brindar esa experiencia.



<sup>2</sup> Indicador basado en un panel que hace seguimiento permanente de cuán preparados están los colaboradores para dar la experiencia cliente definida.

## SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y GESTIÓN DE RECLAMOS

La implantación de la Estrategia de Experiencia Clientes se ha traducido durante los últimos tres años en una mejora constante de la percepción que tienen los clientes respecto de Bci. Así se desprende del aumento de nueve puntos en promedio que ha registrado durante este período el Índice de Satisfacción Neta de Calidad de Servicio del Banco, indicador que representa una evaluación integral del desempeño de la empresa.

La encuesta Servitest<sup>3</sup>, que se realiza todos los años y que compara los canales de atención de los distintos actores de la industria, ubicó a Bci además como el mejor banco en el ámbito del Retail a nivel de competencia relevante y como líder también en Banca Empresas.

Una evolución alineada con estas tendencias ha experimentado también el nivel de reclamos recibidos por el Banco: En 2014, los reclamos mensuales promedio se redujeron en 24% respecto de 2013, mientras que el tiempo promedio de respuesta a los reclamos recibidos a través de la SBIF y el Sernac durante el mismo período cayó en 61%. A esto se agrega que la tasa de percepción de problemas bajó desde el 13% en 2013 al 11% en 2014.

En estos resultados ha influido una serie de iniciativas de mejora, entre las que destacan un trabajo focalizado con los ejecutivos que muestran mayores niveles de satisfacción y la constitución de una Mesa de Reclamos, que se reúne cada 15 días y que tiene por finalidad encontrar soluciones a las causas raíces que originan estas situaciones.

# 24%

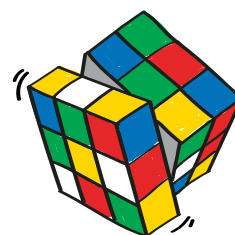
MENOS DE RECLAMOS  
RECIBIDOS A TRAVÉS  
DE SBIF

# 61%

MENOS DE RECLAMOS  
RECIBIDOS A TRAVÉS DE  
SERNAC

	2012	2013	2014
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN NETA DE CALIDAD DE SERVICIO	73%	73%	82%
RESOLUCIÓN DE PEDIDOS Y RECLAMOS (PROMEDIO)	79,2%	92%	94%

<sup>3</sup>Servitest: Estudio que realiza la consultora Ipsos y que evalúa la satisfacción de los clientes respecto de distintas dimensiones y canales de atención del Banco.





## TRANSPARENCIA

La transparencia es una condición clave para establecer relaciones de confianza y largo plazo con los clientes, objetivo que plantea la Estrategia de Experiencia Cliente. Para fortalecerla como un atributo distintivo de Bci, en los últimos años la Corporación ha impulsado diversas iniciativas y programas, que se agrupan en las tres dimensiones en que se aborda este concepto a nivel corporativo:

### INFORMACIÓN

### EDUCACIÓN

### ASESORÍA

Los principales avances registrados en cada una de estas líneas durante 2014 fueron los siguientes:

- Canal de educación financiera [www.conletragrande.cl](http://www.conletragrande.cl):** Este canal online se lanzó en 2013 con el objetivo de contribuir a un mejor entendimiento de los servicios bancarios por parte de la comunidad y para potenciar la bancarización de los segmentos sociales que no forman parte del sistema financiero. Con cápsulas de video sobre temas relacionados con las finanzas personales y un programa que se transmite en vivo todos los miércoles, este espacio logró acumular al cierre del año más de 1.727.009 visualizaciones. Entre las innovaciones que se introdujeron en 2014 con el fin de robustecerlo destacan la participación de especialistas de Bci en algunos de los programas en vivo y la incorporación de un diccionario con más de 50 términos financieros de uso frecuente para consultar. Asimismo, se incluyeron 11 programas en vivo a lo largo del año y 85 cápsulas audiovisuales, y se lanzó una aplicación móvil gratuita en torno a sus contenidos.
- Mes de la Educación Financiera:** Octubre fue declarado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) como el Mes de la Educación Financiera. En el marco de esta iniciativa, Bci desarrolló diversas actividades, entre las que cabe mencionar un concurso orientado a los colaboradores para generar ideas a desarrollar en el programa Con Letra Grande y la instalación de stands informativos sobre estas temáticas en los cuatro casinos corporativos. En el contexto de esta actividad, se realizó un ciclo especial de programas en la plataforma Con Letra Grande, en el que participó como uno de sus invitados el Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, Señor Eric Parrado, quien se refirió al presente de la educación financiera en Chile y sus desafíos futuros.
- Publicaciones educativas:** Se continuó desarrollando el ciclo de publicaciones de educación financiera Con Letra Grande en El Mercurio y HoyxHoy con la asesoría de la Universidad del Desarrollo<sup>4</sup>.
- Spot masivo:** Se realizó un video viral denominado "La Sabiduría de los Niños", orientado a la educación financiera desde la perspectiva de este grupo etario, el que tuvo más de 280.000 visualizaciones durante el año.
- Acuerdo con Chile Transparente:** En 2014, Bci renovó su acuerdo con Chile Transparente<sup>5</sup>, institución que apoya a la Corporación en materias de capacitación y ejecución de prácticas de transparencia.



# 370.652

VISITAS EN EL PERÍODO, UNA CIFRA MAYOR A LAS 135.341 REGISTRADAS EN 2013

# 1.727.009

VISUALIZACIONES EN YOUTUBE, CON UN TOTAL DE 3.271 VISUALIZACIONES DIARIAS

# 6,3

MINUTOS DE PERMANENCIA PROMEDIO DE LAS VISITAS, CASI EL DOBLE DE LOS 3,31 ALCANZADOS EN 2013

## Ranking de Transparencia

En el marco de esta labor, cabe destacar que en 2014 Bci obtuvo el segundo lugar en el Ranking de Transparencia Corporativa, elaborado por la Universidad del Desarrollo, la consultora Inteligencia de Negocios, Chile Transparente y KPMG. En esta versión del certamen, la Corporación subió 3,5 puntos su Índice Global de Transparencia respecto del año 2013, lo que la consolida en un nivel de excelencia en estas materias y a la altura de los estándares internacionales más exigentes en términos de transparencia.

Entre 2011 y 2014, Bci ha mejorado sostenidamente su evaluación en cada una de las cinco dimensiones de transparencia que evalúa esta clasificación: Gobierno Corporativo, Información Financiera, Servicios al Inversionista, Misceláneos y Sostenibilidad. En 2014, la puntuación que obtuvo en esta última materia fue 49 puntos superior al promedio de las empresas de referencia a nivel local y se ubicó 15 puntos por sobre el promedio global.

### PUNTUACIÓN GENERAL\* DE BCI EN RANKING DE TRANSPARENCIA



## ESTRATEGIA DE CANALES

La Estrategia de Experiencia Clientes de Bci exige que todos los canales con que cuenta la Corporación (presenciales, remotos y digitales), sean consistentes entre sí a la hora de entregar una atención memorable. Con ese objetivo, Bci viene ejecutando desde 2012 una estrategia de canales, en el marco de la cual durante 2014 se introdujeron una serie de innovaciones y avances en los canales y se potenció la oferta de servicios y productos en cada uno de ellos.

Los canales digitales y remotos de atención al cliente que ofrece Bci son:

### Redes Sociales

Las Redes Sociales pasaron de ser un espacio de escucha a convertirse en canales proactivos de entrega de servicios y de venta. En ese contexto cabe destacar "Bci Conectados", una innovadora herramienta alojada en Facebook que permite entregar a los clientes servicios y productos financieros. A fines de 2014, "Bci Conectados" contaba con más de 210.000 seguidores.

### Cajeros Automáticos (ATM)

La alta frecuencia mensual con que las personas hacen uso de los cajeros automáticos derivó en la decisión de explorar esta vía como un nuevo canal generador de oportunidades de ventas.

### Aplicaciones Móviles

Bci lanzó una oferta de 10 aplicaciones móviles, cada una de ellas orientada a brindar soluciones personalizadas para distintos segmentos de clientes (ver estudio de caso).

### Internet [www.bci.cl](http://www.bci.cl)

Durante 2014, la estrategia estuvo orientada a fortalecer la propuesta comunicacional y permitir la compra de más productos y nuevos servicios en línea, mediante información más simple, educativa, personalizada y con las mejores prácticas de marketing digital.

### Telecanal (Call Center)

Es el servicio de atención telefónica para los negocios Bci, TBanc y Bci Nova. A través de ejecutivos altamente capacitados y con los mejores estándares de calidad, Telecanal es responsable de solucionar de manera remota los requerimientos, emergencias y necesidades asociadas a los productos tanto para los clientes del segmento retail como empresarios.

<sup>4</sup> [www.udd.cl](http://www.udd.cl)

<sup>5</sup> [www.chiletransparente.cl](http://www.chiletransparente.cl)





## ESTUDIO DE CASO

### BANCA MÓVIL

En 2014, Bci culminó la implantación de una completa oferta de aplicaciones móviles especialmente diseñadas para cubrir las necesidades específicas de sus segmentos de clientes más importantes. A fines del período, el Banco contaba con 10 Apps, todas las cuales fueron desarrolladas en co-creación con los propios clientes y por un equipo creado exclusivamente para esta labor, compuesto por colaboradores de Bci y proveedores externos.

Entre estas soluciones destacan especialmente las enfocadas en los siguientes segmentos y negocios: Banca Personas, Preferencial, Pyme y Factoring.

En 2014, el desempeño de estos nuevos desarrollos superó las metas impuestas por el Banco tanto en términos de número de usuarios como de volúmenes de negocios involucrados y niveles de satisfacción de los clientes.

- **Número de bajadas:** Los niveles de bajadas de aplicaciones fueron mayores a los esperados. A fines de 2014, más de 270.000 clientes habían adoptado estas soluciones.
- **Volúmenes de venta:** En 2014, las ventas por medio del canal de aplicaciones superaron en 204% las registradas en 2013.
- **Satisfacción:** A lo largo del todo el período, las aplicaciones de Bci lideraron la evaluación de este tipo de desarrollos de la industria bancaria en las tiendas virtuales de Google y Apple, con notas que fluctuaron entre el 4,2 y el 4,3 en una tabla con una nota máxima de 5.



### VALOR COMPARTIDO BCI

En 2014, la gestión de Valor Compartido se orientó especialmente al fortalecimiento del programa Nace, la única propuesta de valor en su tipo en el país que apoya a los emprendedores desde su etapa más temprana de desarrollo. El objetivo de la Corporación es crear con estos emprendedores un vínculo de confianza de largo plazo a partir de un modelo para la viabilidad y sustentabilidad de sus negocios que les entrega apoyo desde el primer día. En esa dirección, algunas de las iniciativas desarrolladas durante el período fueron las siguientes:

- **Potenciamiento de la propuesta de valor:** Dentro del plan de segmentación de clientes de Bci se agrupó a los 1.800 nuevos clientes Nace de Santiago al alero del Primer Centro de Emprendimiento Financiero de América Latina, a cargo de 10 ejecutivos especializados y dos subgerentes. En esta plataforma se centralizó toda la oferta de servicios diseñada para el segmento, lo que permitió darles una asesoría más robusta y hacerles un seguimiento permanente, al tiempo que se tradujo en mejores niveles de satisfacción y en un aumento del 26% en el monto de las colocaciones.

#### Nuevo Centro de Emprendimiento de Bci en Santiago

# 800

CLIENTES NACE  
CON ATENCIÓN  
FOCALIZADA

# 10

EJECUTIVOS  
ESPECIALIZADOS EN  
EMPENDIMIENTO

# 26%

DE AUMENTO EN  
EL MONTO DE LAS  
COLOCACIONES





• **Formación:** El apoyo que reciben estos emprendedores en materia de soluciones financieras se complementó con iniciativas de formación masivas y mentorías individuales desarrolladas por instituciones ligadas al emprendimiento, como la aceleradora Cowork<sup>6</sup>. A estas acciones se sumó un curso de emprendimiento con el ESE de la Universidad de los Andes<sup>7</sup> que duró dos días.

• **Plataforma de capacitación online:** Se inició el desarrollo de plataformas online para la entrega de conocimientos y herramientas más transversales, diseñadas para quienes no pueden asistir a ciclos presenciales y de mayor extensión. En esa línea se lanzó el piloto del programa virtual Tracciona, que orienta a los interesados a aumentar sus ventas y bajar sus costos de marketing.

• **Ruta del Emprendimiento:** Son talleres que se realizan en regiones y tienen por finalidad fortalecer el ecosistema de emprendimiento local. En 2014, la Ruta del Emprendimiento visitó las ciudades de Puerto Varas, Concepción, La Serena, Valparaíso, Antofagasta y Temuco, y convocó a alrededor de 3.450 personas. En esta versión, el ciclo contó con la participación charlistas del Servicios de Impuestos Internos, que abordaron las ventajas de la facturación electrónica; expertos de Microsoft, que explicaron los alcances del cloud computing, y de ejecutivos de Bci.

• **Premio Empresario Destacado:** En 2014, Bci organizó la XII versión de este reconocimiento, certamen al que se presentaron 400 postulantes para las seis categorías en competencia: Innovación, Mejor Experiencia Cliente, Trayectoria Mujer Empresaria, Negocio Sustentable y Nuevo Emprendimiento (Nace). En esta última, la distinción recayó en Al Gramo, del emprendedor Salvador Achondo.

• **Encuentro Empresarial:** Esta iniciativa se organiza desde el año 2008 con el propósito de reunir a emprendedores y PYMES con cámaras de comercio y grandes empresas compradoras, para así promover los contactos comerciales y las oportunidades de negocio. En su versión 2014, a la que asistieron más de 1.000 personas, participaron 100 empresas PYMES y 30 empresas grandes. Durante su desarrollo se realizaron 650 reuniones en la rueda de negocios. Doce empresas, además, llegaron al *Pitch Day*, actividad que culminó con la aprobación de \$300 millones para financiamiento.

### PROGRAMA RENACE

Esta es una iniciativa inédita en la industria bancaria que busca respaldar la recuperación comercial de los clientes y ex clientes emprendedores de Bci, que a pesar de haber tenido que cerrar sus negocios siempre cumplieron con sus compromisos financieros.

El objetivo de Bci es potenciar este programa a partir de 2015, apalancándolo a la plataforma de clientes Nace, para así poder garantizar una atención en un ambiente más protegido y especializado, y con complementos específicos.

Durante 2014, Renace continuó desarrollándose a partir del fondo anual permanente con que cuenta como programa y que asciende a \$10 mil millones.

**1.000**  
PERSONAS

**100**  
PYMES

**30**  
EMPRESAS

**650**  
REUNIONES

<sup>6</sup>www.cowork.cl

<sup>7</sup>www.uandes.cl

37

PUNTOS  
A LO LARGO DE CHILE

## MICROEMPREDIMIENTO

Bci diseñó en 2013 un nuevo modelo atencional para este segmento, al que pertenece el mayor porcentaje de las empresas nacionales y que concentra casi la mitad de los empleos formales del país. Representado por la figura de un ejecutivo especializado y con capacidad para tomar decisiones comerciales en el primer contacto, este innovador formato busca abordar a clientes con un alto nivel de informalidad en sus procesos de administración a través de un acercamiento en terreno y una oferta de valor específica, que se determina en función de la etapa de desarrollo del negocio.

En 2014, los principales avances logrados por esta Banca Microempresas fueron los siguientes:

- **Estructura operacional:** En 2014, el área de Microemprendimiento se organizó en torno a una nueva estructura propia con presencia en 37 puntos a lo largo de Chile, un *staff* de ejecutivos expertos en el segmento y jefes zonales microempresarios.
- **Convenios:** En el marco de esta organización, la Banca Microempresas creó un área de Convenios Microempresarios, cuyo propósito fue potenciar las alianzas entre el Banco y las asociaciones que agrupan a microempresarios de distintos rubros, a fin de ofrecerles soluciones específicas para las necesidades de su actividad. En el transcurso del año, esta unidad logró importantes acuerdos en tres áreas puntuales: Transportes, Grandes Empresas (proveedores) y Organismos del Estado.
- **Referidos:** Se lanzó una iniciativa a nivel interno denominada Referido Corporativo, a través de la cual se invitó a los colaboradores de la Corporación a referir microempresarios por medio de una herramienta alojada en la Intranet del Banco.
- **Conectividad de ejecutivos:** Se mejoró la conectividad de los ejecutivos en terreno, a cuyo cargo, además, está una zona geográfica particular, lo que los ayuda a optimizar sus rutas y conocer en profundidad la realidad de los negocios del lugar.

## CENTRO INTEGRADO DE MONITOREO

En materia de seguridad bancaria, el mayor logro de Bci en 2014 fue la inauguración del primer Centro Integral de Monitoreo de Cajeros Automáticos de América Latina. Con imágenes en línea de las 6.000 cámaras de alta definición que Bci tiene instaladas en su parque de cajeros automáticos, esta unidad permite a la Corporación controlar centralizadamente el estado de funcionamiento de sus dispensadores, lo que hace posible mejorar su servicio, disminuir la posibilidad de robos y agilizar la asistencia en caso de problemas operativos. A la inauguración de este Centro Integral de Monitoreo asistió el Ministro de Economía, Luis Felipe Céspedes, quien aseguró que esta medida contribuye a mejorar la seguridad de las personas que concurren a girar dinero en los cajeros automáticos. Posteriormente lo visitó el Ministro del Interior, Rodrigo Peñailillo.

Esta unidad completó en 2014 todas las iniciativas desarrolladas por la Corporación con el fin de dar cumplimiento al Decreto Supremo 222 dictado por el Gobierno y que buscó hacer frente a los problemas de vulneración que estaban sufriendo los cajeros automáticos en todo el territorio. Esta normativa fijó a todos los actores de la banca un calendario a cinco años para el reemplazo total de los actuales dispensadores que operan en el país por otros con bóveda blindada y alineados a la norma de seguridad europea nivel 4, además de la incorporación a estos dispositivos de cámaras de alta definición internas y panorámicas.

Algunas de las medidas que adoptó Bci para poner en práctica estas disposiciones fueron las siguientes:

- **Cumplimiento de tasa de reemplazo:** Bci fue el primero de los grandes bancos de Chile que cumplió con la tasa del 30% de reemplazo de ATM dispuesta para el primer año. Este avance fue posible gracias a que en 2012 Bci ya había desarrollado un sistema de blindaje, que posteriormente certificó con una entidad independiente como el Dictuc8, proceso en el marco del cual estos equipos fueron sometidos a las más rigurosas pruebas de resistencia y ensayos destructivos.
- **Disponibilidad de grabaciones:** Gracias a un desarrollo interno propio, la Corporación además fue la primera institución en contar con un sistema de grabaciones con imágenes de hasta 45 días, tal como lo dispone la señalada norma legal.
- **Abastecimiento de cajeros:** En el segundo semestre de 2014, la banca se vio impactada indirectamente por otra disposición normativa que restringió los horarios y las condiciones de carga de los camiones de transporte de valores, cuya finalidad fue frenar los robos que por entonces afectaban a estos servicios. Esta regulación en la práctica provocó algunos inconvenientes de abastecimiento de dinero en el parque nacional de dispensadores, situación que se vio agravada especialmente en los fines de semana y fechas festivas. Para hacer frente a estos hechos, Bci reforzó una política que mantiene desde hace años en este campo y que consiste en la recarga permanente de los cajeros, particularmente en los fines de semana largo.



El Gerente General de Bci, Lionel Olavarria; el Ministro del Interior, Rodrigo Peñailillo, y el General Director de Carabineros, Gustavo González June, durante la visita del Secretario de Estado al Centro Integral de Monitoreo de Cajeros Automáticos de Bci.



## INNOVACIÓN



La innovación es parte de la visión y la misión de la Corporación. Es uno de los pilares corporativos de Bci y está siempre al servicio y plenamente alineada con la estrategia de negocios y los objetivos de la compañía.

La visión de innovación de Bci es “Ser un banco líder en soluciones creativas rentables, con un proceso de innovación superior al de la competencia, dinámico, capaz de generar permanentemente en forma ágil y oportuna la mejor solución financiera para suplir las necesidades cambiantes de nuestros clientes actuales y futuros”.

Para hacer realidad esta visión, en 2014 Bci creó una nueva Estructura de Innovación, que comprende diferentes comités, consejos, diez áreas y el Club de Innovación. Tres de estas áreas están encargadas de dar apoyo a toda la organización y las siete restantes tienen como función liderar proyectos de innovación estratégicos en la Corporación Bci.

En este contexto destaca la labor del Club de Innovación Bci. Esta instancia sesiona mensualmente y su misión es compartir prácticas y conocimientos de innovación, estimular el desarrollo de la innovación en el Banco y generar espacios para que cualquier colaborador pueda presentar ideas innovadoras. Creado en 2013, en él participan 37 colaboradores de todas las gerencias y niveles jerárquicos.

En 2014, Bci impulsó numerosas iniciativas en el campo de la innovación. Entre ellas



## Clientes Sustentables

destaca el programa ADN Bci, una convocatoria abierta para que los innovadores y emprendedores del país puedan plantear soluciones de negocio al Banco. En 2014, esta iniciativa amplió sus dos modalidades iniciales (Clientes y Colaboradores) a los Proveedores de la Corporación.

- ADN Bci Colaboradores:** En su primer ciclo convocó a 1.104 participantes y recibió 159 propuestas. El certamen en esa ocasión premió a un ganador por cada desafío en competencia (Contactabilidad, Experiencia y Transparencia). En su segunda versión de 2014, este concurso contempló cuatro desafíos: Redes Sociales, Productividad, Riesgo y Ejecutivos Pyme. En esta edición participaron más de 1.200 colaboradores y se recibieron 273 ideas. La calidad de los proyectos recibidos llevó al jurado a premiar a siete colaboradores, tras distinguir a más de uno en los desafíos de Redes Sociales y de Pyme.
- ADN Bci Cliente:** Para su convocatoria en 2014, Bci realizó un video viral que logró 172.440 visualizaciones. A la convocatoria se presentaron finalmente 292 propuestas en torno a los dos desafíos en competencia: Gestión de reclamos y pedidos, y Servicios complementarios para Pyme. Al cierre del período, la Corporación estaba ejecutando el Bci Innovation School (un taller de capacitación y preparación de *pitch* para los participantes) y realizando la evaluación para definir a los 24 preseleccionados.
- ADN Bci Proveedores:** En 2014 se desarrollaron dos ciclos de este certamen, los que recibieron 128 propuestas. Los proveedores encargados de las siete ideas seleccionadas en el último de ellos se encontraban al cierre del año 2014 en la etapa de reuniones con el *sponsor* Bci para evaluar la factibilidad de sus proyectos.
- Embajadores de Innovación:** Cada división del Banco cuenta con un embajador de innovación, cuya función es hacer seguimiento a los presupuestos de innovación, generar instancias de presentaciones de innovación en sus áreas y dar cuenta al Gerente de División de las etapas de desarrollo en que están las innovaciones en curso.

1.200

COLABORADORES

273

IDEAS

292

PROPUESTAS

24

SELECCIONADOS



INNOVACIÓN



## INCUBADORA DE GESTIÓN MUNICIPAL



En 2014, Bci complementó la gestión de clientes que realiza la Banca Institucional con un programa de actividades de carácter sustentable, que apuntó a estrechar los vínculos que mantiene el Banco con corporaciones e instituciones públicas a partir de iniciativas sociales y comunitarias.

En el contexto de esta labor, la Corporación firmó un convenio con el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica<sup>9</sup>, que dio lugar con posterioridad a la creación de la Incubadora de Gestión Municipal.

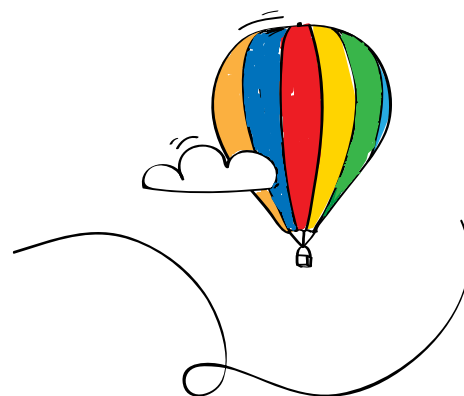
Esta entidad fue concebida entre ambas partes con la finalidad de fortalecer el surgimiento y desarrollo de nuevas ideas, metodologías y propuestas que mejoren la gestión de las municipalidades a nivel nacional.

A fines de año, la Incubadora -en conjunto con el Ministerio de Economía- impulsó la que sería la iniciativa más destacada del período en este ámbito de trabajo: el concurso Veredas Limpias.

Este certamen fue planteado como un desafío abierto a todos los ciudadanos (estudiantes, profesionales, vecinos, funcionarios públicos, extranjeros y cualquier habitante interesado en proponer soluciones) para proponer productos o servicios que mejoren la calidad de las zonas peatonales urbanas y puedan ser ejecutados por una municipalidad.

La iniciativa se realizó en diciembre y contempló premios de \$5.000.000 para la idea ganadora; de \$1.000.000 a cada una de las dos ideas que resultaron con menciones honrosas, y un reconocimiento de \$1.000.000 al proyecto más votado por el público a través del sitio [www.veredaslimpas.cl](http://www.veredaslimpas.cl).

El primer lugar del concurso, que en total recibió 382 postulaciones, se lo adjudicó Rodrigo Gutiérrez, con el proyecto “Mi cuadra se cuadra”, una propuesta que considera el trabajo en conjunto del municipio con la comunidad y que fomenta la participación activa de las personas como eje principal para generar cambios, pertenencia, orgullo y cuidado por su barrio.



<sup>9</sup> [www.politicaspUBLICAS.uc.cl](http://www.politicaspUBLICAS.uc.cl)





# EXPERIENCIA COLABORADOR: CALIDAD DE VIDA LABORAL

---

Preocupado por el bienestar y el desarrollo de sus colaboradores, Bci innova constantemente para atraer y retener talentos. Así, tras un año de funcionamiento del programa de flexibilización de beneficios segmentados, la iniciativa ha sido todo un éxito para los 10.511 colaboradores y viene a responder a la oferta de valor diferenciada que otorga Bci. Durante 2014 se trabajó específicamente en los segmentos más jóvenes y en una mirada más generacional de acuerdo con el ciclo de vida del colaborador. Asimismo, se logró masificar el programa “Trabajo a Medida” (TAM), el cual cada año se ha robustecido y profesionalizado.

---



# 06.

## EXPERIENCIA COLABORADOR



**COLABORADOR  
CONTENTO = CLIENTE  
CONTENTO = ACCIONISTA  
CONTENTO**

### EXPERIENCIA COLABORADOR

En línea con su Estrategia de Experiencia Cliente, Bci busca entregar a sus colaboradores una experiencia laboral memorable y diferenciadora que permita hacer realidad de una manera excepcional la misión corporativa en este ámbito, que es “ofrecer calidad de vida digna y un trabajo estable, con posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar”.

Derivada de la ecuación virtuosa “Colaborador contento=Cliente contento=Accionista contento”, esta mirada el Banco la plasmó en una Estrategia de Experiencia Colaborador, cuyos focos en 2014 estuvieron en la revisión, el fortalecimiento y la mejora continua de la nueva oferta de valor de la Corporación.

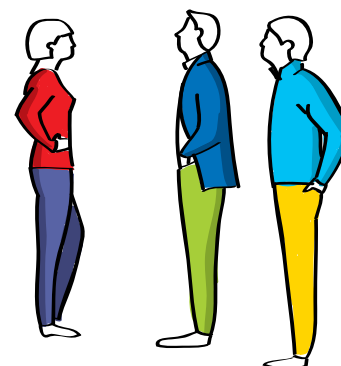
En este contexto, destacó específicamente el potenciamiento de los conceptos de flexibilidad y conciliación laboral-familiar en la definición de los beneficios, la profundización de la labor de segmentación de los colaboradores y una gestión con énfasis en regiones. Otras mejoras relevantes ejecutadas durante este período se introdujeron en los procesos de selección, inducción, gestión del desempeño y reconocimiento.

La Experiencia Colaborador fue elaborada por Bci sobre la base de los valores que rigen la gestión corporativa (Integridad, Respeto y Excelencia), así como de los principios que se desprenden de estos lineamientos, entre los cuales están el respeto por la dignidad de las personas, la no discriminación y la meritocracia como motor del desarrollo profesional. Algunos de los progresos que el Banco materializó en estas dimensiones durante 2014 fueron:

- Espacios de participación para las mujeres:** Las mujeres representan el 56% de la dotación de Bci. Para garantizar su desarrollo profesional, la empresa en los últimos años ha reforzado sus programas de conciliación laboral-familiar, al tiempo que continúa extendiendo iniciativas de flexibilidad horaria y de trabajo a distancia. Esta mirada de gestión ha permitido que las colaboradoras vayan ganando cada vez más espacios de participación y decisión dentro de la Corporación, como lo evidencia el aumento de 442 a 543 en el número de jefaturas lideradas por mujeres que se ha registrado entre 2011 y 2014. Esta última cifra equivale al 37% del total de jefaturas existentes en Bci, considerando las 915 lideradas por hombres.
- Equidad salarial:** Bci determina las remuneraciones en función del mérito, el potencial y el desempeño de los colaboradores, y no por consideraciones discriminatorias relacionadas con el género, religión, edad, nacionalidad y condición social del colaborador o por razones de discapacidad. Prueba de ello es el nivel de 98,5% registrado en 2014 en paridad de ingresos entre hombres y mujeres para un mismo cargo al momento de incorporarse a la Corporación.

## NUESTROS COLABORADORES

GÉNERO	2012	2013	2014
Mujer	5.961	5.928	5.889
Hombre	4.570	4.590	4.622
<b>Total</b>	<b>10.531</b>	<b>10.518</b>	<b>10.511</b>



### COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

TIPO DE CONTRATO	2013			2014		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Indefinido	4.500	5.747	10.247	4.508	5.711	10.219
A plazo fijo	90	181	271	114	178	292
<b>Total</b>	<b>4.590</b>	<b>5.928</b>	<b>10.518</b>	<b>4.622</b>	<b>5.889</b>	<b>10.511</b>

### ROTACIÓN PROMEDIO ANUAL\*

AÑO	TOTAL DE CONTRATACIONES <sup>A</sup>	TOTAL DE DESVINCULACIONES <sup>D</sup>	PERSONAS CONTRATADAS AL FINAL DEL INFORME <sup>PE</sup>	ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL
2012	2.403	2.215	10.376	22,3
2013	1.774	1.899	10.533	17,4
2014	<b>1.730</b>	<b>1.844</b>	<b>10.438</b>	<b>17,1</b>

\* Índice de Rotación de Personal:  $A+D/2*100/PE$   
 Nota: 2014 evaluado sin traslados (total de traslados: 98)

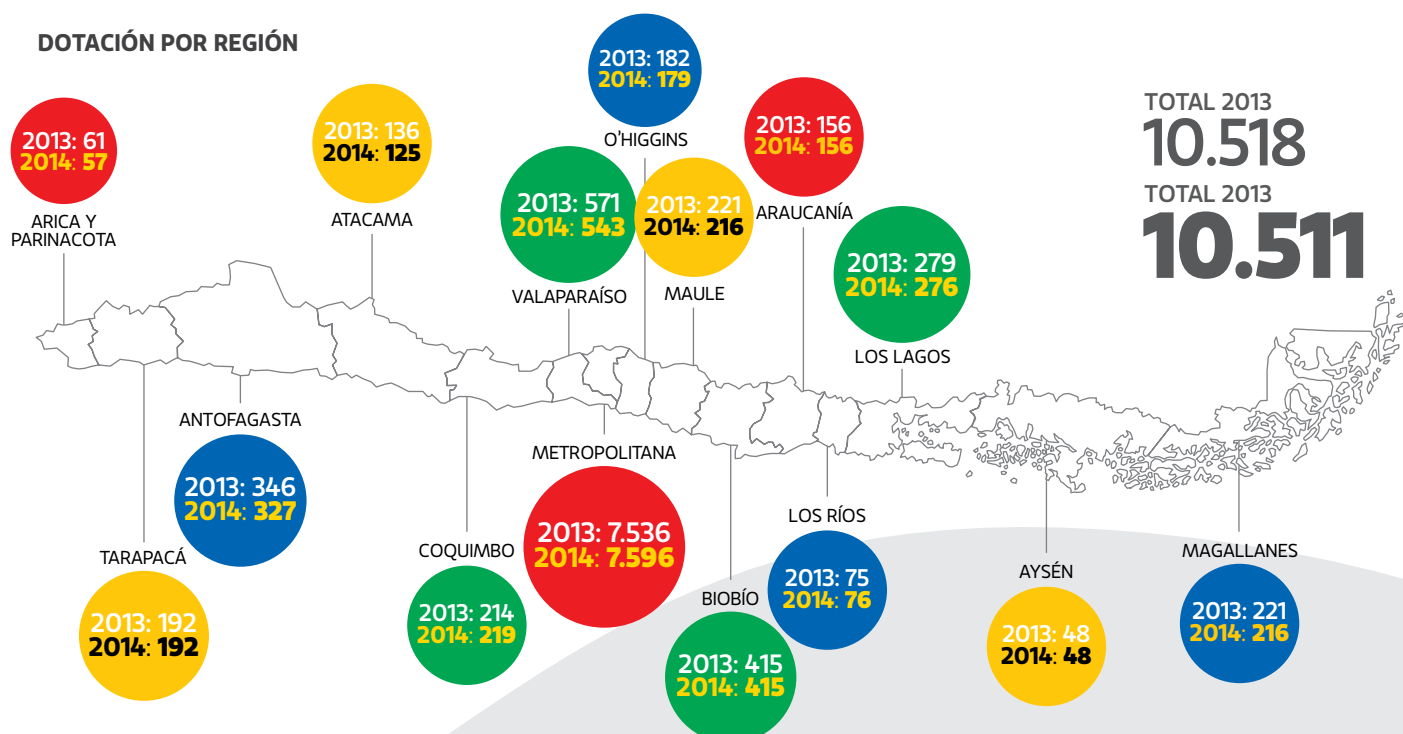
A: Admisiones de personal durante el período considerado

D: Desvinculaciones del personal (por iniciativa de la empresa o por decisión del empleado) durante el período considerado (salidas)

PE: Promedio efectivo del período considerado



### DOTACIÓN POR REGIÓN





## Experiencia Colaborador



## JEFATURAS LIDERADAS POR MUJERES EN BCI

2011	2012	2013	2014
442	503	536	543

PORCENTAJE DE PARIDAD DE INGRESOS  
AL MOMENTO DE LA INCORPORACIÓN  
A BCI

2013	2014
98,8%	98,5%

## SALARIO MÍNIMO MEDIO DE BCI Y SALARIO MÍNIMO LEGAL (EN \$)

ÍTEM	2011	2012	2013	2014
Salario mínimo medio Bci	\$310.000	\$400.000	\$450.000	\$450.000
Salario mínimo legal vigente	\$182.000	\$193.000	\$210.000	\$225.000
Proporción	1,7	2,1	2,1	2,0

## COMPOSICIÓN DE LA REMUNERACIÓN POR TIPO DE CARGO

TIPO DE CARGO	2013			2014		
	NÚMERO DE COLABORADORES	TIPO DE REMUNERACIÓN		NÚMERO DE COLABORADORES	TIPO DE REMUNERACIÓN	
		FIJA	VARIABLE		FIJA	VARIABLE
Altos ejecutivos	10	63%	37%	11	61%	39%
Gerentes	81	77%	23%	78	75%	25%
Ejecutivos	6.617	87%	13%	6.647	83%	17%
Administrativos y servicios	3.810	90%	10%	3.775	92%	8%
Total dotación	10.518			10.511		

## BENEFICIOS PARA COLABORADORES

En 2014, Bci orientó su trabajo en este ámbito a profundizar el uso de los beneficios incorporados en la oferta desarrollada por la Corporación el año anterior, con el objetivo de integrar a los colaboradores de Santiago y regiones, y ajustar dichos programas a las necesidades e intereses de los distintos segmentos de colaboradores que existen en Bci.

Para avanzar en ambas líneas, la Corporación reforzó el trabajo de difusión de la parrilla de beneficios, organizó nuevas actividades y reformuló otras existentes con el fin de lograr un acercamiento directo con los colaboradores. De igual modo, impulsó innovaciones a los programas en desarrollo con énfasis en la flexibilización y segmentación de beneficios, además de continuar potenciando iniciativas que promuevan la conciliación trabajo-familia. Entre estos logros destacan los siguientes:

- **Escuela para Padres:** Este programa consiste en un ciclo de charlas y talleres presenciales orientados a abordar temáticas de familia. Se complementa además con un espacio en la Intranet en el que se alojan las grabaciones y resúmenes de estas actividades, y con el envío por parte del Banco de material de consulta a los colaboradores. En 2014 se sumó a estos servicios la habilitación para los colaboradores y sus familias de una línea telefónica gratuita de orientación parental, que contempla la posibilidad de concretar hasta cuatro entrevistas presenciales gratuitas con uno de sus profesionales por cada temática consultada.
- **Visitas a terreno:** El trabajo de difusión de los beneficios en 2014 se desarrolló con un enfoque de cercanía y en el marco de una labor coordinada entre las distintas gerencias de la Gerencia de Gestión de Personas. Para tal efecto se aprovecharon, por ejemplo, actividades como las Olimpiadas del Sur, la Fiesta de Navidad en Fantasilandia y las acciones impulsadas en el marco del Mundial de Fútbol. De igual modo, se potenciaron como nuevos canales de escucha y retroalimentación los nuevos Comités de Calidad de Vida. El objetivo fue explicar, atender dudas y estar presentes en instancias muy valoradas por los colaboradores.
- **Potenciamiento de los Fondos Concursables:** Este programa tiene por finalidad fomentar la participación y el talento de los colaboradores a través de iniciativas desarrolladas en equipo y que cuentan una vez que han sido seleccionadas con el cofinanciamiento de la Corporación. Por su formato de desarrollo, lo que se busca con esta iniciativa además es involucrar de manera más directa a los colaboradores de regiones y ajustar la oferta de beneficios a los intereses comunes que puedan cultivar los distintos grupos de personas existentes en Bci. En 2014 se ejecutaron 57 proyectos, los que en promedio recibieron \$962.463 de aporte corporativo. En conjunto, en estas iniciativas participaron 841 colaboradores.
- **Sistema flexible de días libres:** Desde junio de 2013 comenzó a operar el nuevo sistema flexible de días libres de Bci, que permite a los colaboradores organizar su tiempo libre en función de sus intereses y necesidades, a partir de un fondo de 12 mil puntos que se puede ir canjeando en el transcurso del año. Cabe destacar que esta modalidad flexible también está presente en el nuevo formato de bonos anuales, cuyo total de 44,89 UF se puede ir liquidando gradualmente, según los requerimientos del colaborador. En 2014, el 60% de Bci flexibilizó sus bonos.



**\$962.463**

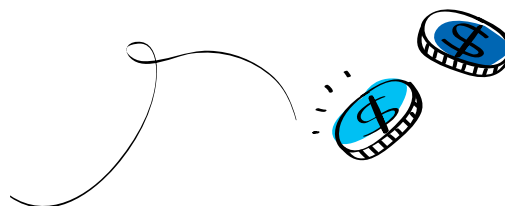
APORTE CORPORATIVO

**57**

PROYECTOS

**841**

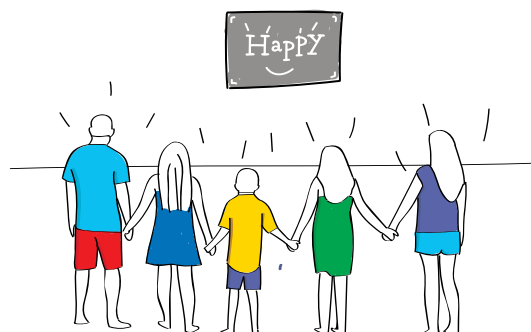
COLABORADORES





## Experiencia Colaborador

- Programa Trabajo a la Medida (TAM):** Si bien este programa existe desde hace algunos años en Bci, en el marco de la reformulación de la Oferta de Valor se sistematizó, reorganizó y fortaleció atendiendo la gran valoración que tiene entre los colaboradores, por la posibilidad que les otorga de acomodar las condiciones de la jornada laboral a sus necesidades. Anualmente se realizan dos convocatorias para postular a cada una de las tres modalidades que considera este modelo, las que contemplan un total de 100 nuevos cupos disponibles: 10 para el formato Trabajo Hogar; 20 en Trabajo Mixto y 70 para Trabajo Flexible. En 2014 la participación en estas modalidades fue la siguiente:

**HORARIO FLEXIBLE**

Permite ajustar el horario de entrada y de salida del colaborador. Al cierre de 2014, 165 personas estaban adscritas a este sistema.

Esta cifra incluye a quienes se incorporaron en 2014 y a las personas que ingresaron al programa con anterioridad.

**165** COLABORADORES

**TRABAJO MIXTO**

Ofrece la posibilidad de realizar una parte de la jornada laboral en el domicilio. A fines de año, 33 colaboradores se desempeñaban con este modelo.

**33** COLABORADORES

**TRABAJO HOGAR**

Traslada la estación de trabajo al domicilio del colaborador. En estas condiciones se encontraban al cierre de 2014 otros 8 colaboradores.

**8** COLABORADORES

**Ayuda a colaboradores en momentos críticos**

Bci otorga prestaciones especiales a aquellos colaboradores que enfrentan situaciones críticas, como el fallecimiento de un familiar cercano o enfermedades de alto costo. En estos casos, la Corporación busca entregar su apoyo a través de aportes económicos, facilidades laborales y gestiones administrativas.

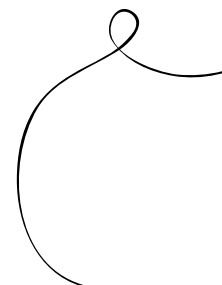
En este contexto, durante 2014, Bci desarrolló líneas especiales de respaldo a los colaboradores que se vieron afectados por el terremoto de Iquique. Este programa incluyó desde apoyo psicológico a líneas de financiamiento especial para la reconstrucción o rehabilitación de viviendas afectadas.

Cabe consignar que, apenas ocurrido el sismo, las asistentes sociales que forman parte del área de Bienestar se comunicaron con todos los colaboradores que se desempeñan en la zona para interiorizarse de su situación y la de sus familiares. Con posterioridad, este equipo de profesionales se trasladó a las ciudades de Iquique y Arica para acompañar a los afectados, llevarles ayuda material y prestarles servicios en forma conjunta con el IST y el programa Te Quiero Protegido.

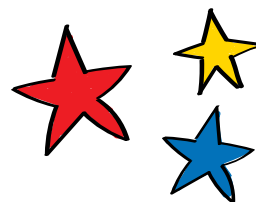
## SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO

En 2014, Bci consolidó el modelo de selección y reclutamiento que desarrolla desde 2013, incorporando ajustes en todos sus momentos de contacto con el fin de brindar a las personas una experiencia única de postulación y acercamiento a la Corporación.

Este proceso de selección es un sistema integrado que no sólo permite a la empresa controlar los tiempos y monitorear a cada una de las personas que intervienen en sus fases, sino que también -y más relevante aún- posee una estructura particular y una serie de etapas diferentes a las de un modelo tradicional de selección (autofiltros, filtros culturales, actitud de servicios, etc.) que han permitido en un alto porcentaje el reclutamiento y selección de nuevos colaboradores alineados con los valores y cultura organizacional de Bci, y con los conocimientos y competencias requeridas para el correcto desempeño de los cargos.



**Pilares del modelo de  
selección y reclutamiento  
de Bci**



**Cercanía**

**Transparencia**

**Agilidad**

El modelo es gestionado por la propia Corporación, y no por una consultora externa, lo que lo distingue en términos de interacción con otros procesos de la industria al incluir la realización de los test en dependencias de la compañía especialmente concebidas para tal efecto.

Alineado con la estrategia corporativa, asimismo, otorga a la actitud de servicio una relevancia primordial como requisito para ser seleccionado, un atributo que se evalúa a partir de una prueba específica completamente diseñada por Bci.

Tiene además un lenguaje común, independientemente del canal que se utilice para anunciar las vacantes, y va generando una base de datos de respaldo con todas las personas que participan en los procesos abiertos por la Corporación.

Algunas de las mejoras e innovaciones que se introdujeron durante 2014 a este sistema fueron las siguientes:

- **Relacionamiento a través de Redes Sociales:** Con el fin de llegar con más facilidad a los nuevos profesionales, hiperconectados y con una mirada de desarrollo profesional distinta a la de generaciones anteriores, en 2014 Bci trabajó con desarrolladores externos para viralizar en Redes Sociales sus campañas y avisos más importantes. Estas iniciativas lograron grandes niveles de visibilidad en Twitter, Facebook y LinkedIn.

## Experiencia Colaborador

- **Trainee Corporativo:** La Corporación impulsó un nuevo programa cuyo objetivo es incorporar jóvenes talentos con alto potencial de crecimiento. La iniciativa fue difundida en primer término en Redes Sociales y al mes de ser informada ya contaba con 4.600 interesados para seis vacantes. Finalmente, el programa se presentó en un evento especial, denominado *Meet Up*, al que fueron invitados de este universo de postulantes los 100 mejores egresados de las principales universidades del país. Al lanzamiento llegaron todos los invitados, lo que habla de la fortaleza de la marca Bci.
- **Prácticas profesionales:** En 2014, el programa de prácticas profesionales incorporó como mejora la obligación de las jefaturas solicitantes de cupos de presentar un programa de trabajo para los practicantes, lo que buscaba, por un lado, entregarles una experiencia diferenciadora de desarrollo, y por otro, garantizar que las personas incorporadas pudieran ser evaluadas por su desempeño. Para el período, Bci asignó 100 cupos de prácticas, de los cuales 30 están orientados a hijos de colaboradores.
- **Certificación:** Este programa busca capacitar a las jefaturas para realizar entrevistas de selección alineadas con el Modelo de Competencias de Bci, a fin de establecer un lenguaje común y garantizar la elección de las personas por sus talentos y competencias. Esta acreditación será obligatoria desde 2015 para quienes deseen incorporar personas a sus respectivas áreas.
- **Escuela Bci:** En 2014 Bci desarrolló un programa especial de capacitación para ejecutivos sin experiencia, pero con potencial para desempeñarse al primer año de su ingreso con las mismas metas que otro con práctica demostrable. El modelo contempla la permanencia de estos jóvenes durante seis semanas en la Escuela Bci antes de asumir sus labores. Durante el año, la iniciativa, orientada al cargo de ejecutivos de cuenta, incorporó mensualmente a 20 profesionales. En la misma línea, en 2014 se consolidaron las escuelas de formación para el cargo de cajeros y para ejecutivos de Banca Empresas.
- **Cajeros Senior:** Este programa existe en Bci desde 2012 y busca la incorporación de adultos mayores a la posición de cajeros, para lo cual contempla un proceso de selección y capacitación especial. En 2014 se integraron al Banco en el marco de esta iniciativa otras tres personas, con lo cual el número de participantes se elevaba a 14 a fines de año.



**20**  
PROFESIONALES

**14**  
PARTICIPANTES

<sup>10</sup> [www.senadis.cl](http://www.senadis.cl)

### Programa de inclusión laboral Bci Sin Límites

El programa Bci Sin Límites tiene por finalidad abrir posibilidades de desarrollo profesional en la Corporación a personas con discapacidad.

Durante los últimos años, esta iniciativa se ha potenciado a través de distintas innovaciones, cuyo foco ha estado tanto en ampliar las oportunidades internas para sumar nuevas incorporaciones como en mejorar las condiciones de trabajo de quienes ya forman parte de la Corporación.

Entre las medidas impulsadas durante 2014 en esa dirección destacan las siguientes:

-Se actualizó el software que utilizan los colaboradores con discapacidad visual, con el fin de facilitar su labor. La nueva versión de esta herramienta estará disponible a partir de 2015 y agilizará las actividades diarias de este segmento.



## GESTIÓN DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

Bci busca alinear el desempeño de sus colaboradores con la estrategia corporativa a través de un modelo de evaluación de carácter anual y al que deben someterse todas las personas con más de seis meses en la Corporación.

Este sistema de gestión comienza cuando a nivel global se definen las metas corporativas y culmina cuando la jefatura complementa la evaluación del colaborador, le asigna una categoría de desempeño y organiza una reunión con la persona evaluada para entregarle su *feedback*.

En 2014, Bci introdujo una serie de mejoras en este esquema con la finalidad de optimizar sus procesos y enriquecer la mirada de desarrollo profesional de los colaboradores. Su ejecución en la práctica permitió a Bci reducir la duración del proceso final de cuatro a dos meses y asegurar que el 97% de la dotación fuese evaluado por desempeño. Entre estas innovaciones destacan las siguientes:

- **Evaluación a mitad de año:** Partió con carácter de voluntario, aunque desde 2015 será obligatoria. Se realiza con el mismo formato que la evaluación de diciembre, lo que convierte sus resultados en material disponible y editable para fines de año. Esta evaluación consideró la elaboración de un borrador del desempeño, que servirá para complementar y centralizar la evidencia que se utilizará en el proceso de fines de año.
- **Autoevaluación del colaborador:** Tuvo en 2014 carácter voluntario y permitió a los colaboradores detallar sus aspiraciones de desarrollo laboral para el futuro. Esta dimensión permitirá enriquecer las reuniones de *feedback* que se celebran al cierre del proceso.
- **Plan de desarrollo individual:** El área de Desarrollo Organizacional es la encargada de apoyar a las personas con nivel de competencias bajo lo esperado en talleres orientados a fortalecer los atributos que muestran como deficitarios, con el fin de otorgarles herramientas concretas para apoyarlos en su desarrollo profesional y personal.

- En Telecanal se estableció una mesa de trabajo para fortalecer la integración de colaboradores con discapacidad en el ámbito del desarrollo y con actividades recreativas. Esta instancia está constituida por el gerente del área, ejecutivos de Gestión de Personas y colaboradores con discapacidad.

- La "Guía práctica de inclusión Laboral a Personas con Discapacidad", desarrollada en 2013, fue distribuida especialmente en Telecanal y se entregó además al nuevo director nacional de Senadis<sup>10</sup>. Mauro Tamayo, durante su visita a las dependencias de esta área.

- Bci fue invitado a exponer sobre su experiencia en materias de inclusión a eventos como el Primer Encuentro Nacional de Unidades Laborales de Teletón y el Tercer Encuentro Nacional de Redes de Educación Inclusiva de Universidades de la Región de Valparaíso.

## INICIATIVAS PARA POTENCIAR EL DESARROLLO PROFESIONAL

**Becas de perfeccionamiento**

Permiten financiar programas de postgrado. En el caso de los MBA, en 2014 se trabajó con las cuatro mejores universidades del país. Durante el período, 123 personas accedieron a este beneficio. A esta línea hay que agregar el aporte que entrega Bci a los colaboradores que se interesen por completar sus estudios. Durante el ejercicio, 165 colaboradores contaron con este respaldo.

**Plan Futuros Jefes de Oficina**

Apunta a fortalecer a aquellos colaboradores con alto potencial de convertirse en Jefes de Oficinas Comerciales. En 2014, a esta iniciativa se sumó un programa orientado a jóvenes profesionales, en el marco del cual 30 ejecutivos del Banco cursaron un diplomado en la Universidad Adolfo Ibáñez. Este ciclo se centró en innovación y ofreció a los asistentes la posibilidad de plantear iniciativas concretas a la Corporación.

**Feria de Desarrollo Profesional**

Este año se realizó en el marco de la celebración de las Olimpiadas del Sur, en Pucón. El foco del trabajo desplegado en esta actividad estuvo en socializar entre los colaboradores de regiones las posibilidades de desarrollo profesional que ofrece la Corporación a todos sus colaboradores.

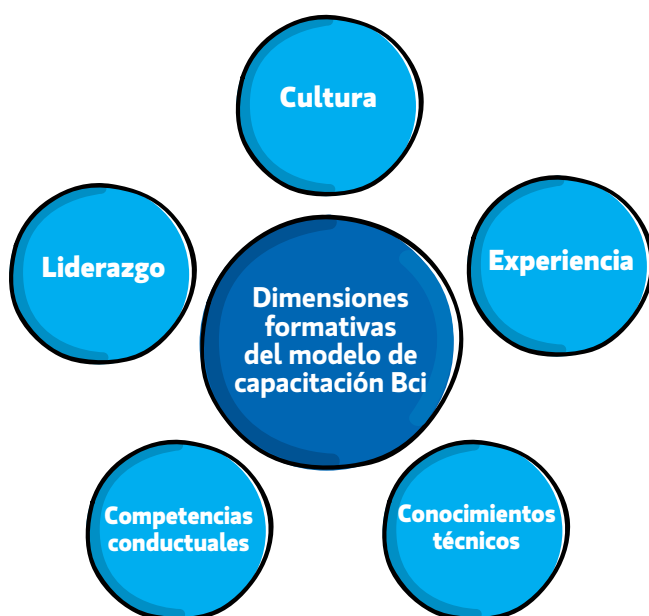
*Excelencia***Gestión del Talento**

Bci cuenta con un programa de gestión del talento, cuyo foco estratégico es asegurar la sucesión de las posiciones que han sido definidas como claves para la sustentabilidad de la Corporación. Este modelo considera la identificación del talento a través de Comités de Sucesión que involucran a todas las gerencias de Bci (se realizaron más de 130 en el año). Para el potenciamiento de estos colaboradores, el programa dispone de una estrategia segmentada que privilegia actividades en el puesto de trabajo, aunque también contempla iniciativas como el mentoring y programas específicos de capacitación. El objetivo de esta mirada es desafiar al colaborador con proyectos que permiten desarrollar todas sus capacidades.

## FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO

El sistema de capacitación de Bci tiene como finalidad principal entregar a los colaboradores los conocimientos y capacidades que requieren para contribuir desde sus respectivas funciones al cumplimiento de los objetivos corporativos.

Este modelo tiene un carácter integral y aborda cinco dimensiones formativas consideradas estratégicas por la organización para el desarrollo eficiente de su actividad:



A estos ejes hay que sumar además el énfasis en el continuo aprendizaje de los temas normativos bancarios.

En 2014, los focos de la labor de entrenamiento continuo de Bci estuvieron en fortalecer los conocimientos de los colaboradores respecto de ámbitos como la oferta de productos, técnicas de venta, políticas de riesgos y mejora continua de la Experiencia Cliente. En ese contexto, los principales programas e innovaciones desarrollados en el período fueron los siguientes:

- **Programa de Formación al Cargo, de la Escuela para Ejecutivos de Cuentas:** Consta de 6 semanas de capacitación teórica y práctica, y varios días de pasantías en la sucursal.
- **Escuela de Cajeros:** Es el único programa en el mercado que capacita a los cajeros durante cuatro semanas simulando una sucursal real con todos los dispositivos que usarán en su día a día.
- **Escuela de Empresarios:** Se lanzó en 2014 con el objetivo de facilitar las capacidades y conocimientos a los nuevos ejecutivos de las bancas Empresarios y Emprendedores.
- **Programa Jefes de Oficina (JOF):** Habilita a los futuros ejecutivos como jefes de oficinas comerciales.
- **Programa Plan Pyme:** Está dirigido a futuros jefes de Plataforma de Empresarios y aborda temas de riesgos, productos y Experiencia Cliente.

A estas acciones hay que sumar el trabajo que realiza el área de Capacitación en ámbitos específicos de aprendizaje que están alineados con las más importantes políticas y estrategias corporativas. Es el caso de la **formación en ética**, que se aborda en el programa de inducción y que se actualizó en 2014 con una cápsula de e-learning, y de la relacionada con la **prevención al riesgo penal de las personas jurídicas**, para lo cual se han desarrollado ciclos *online* que se controlan mensualmente y cuyos resultados se reportan a los gerentes para su potenciamiento.





## PRINCIPALES CAPACITACIONES REALIZADAS EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE EXPERIENCIA CLIENTE

En la inducción al Banco se incluye un módulo de trabajo de medio día de duración en estas materias.

Todos los programas de capacitación definidos en 2014 incluyen un módulo de Experiencia Cliente.

Los ejecutivos de cuentas de Banca Empresa, Telecanal y Banca Empresarios requieren un certificado en el modelo para asumir sus cargos.

## INDICADORES DE CAPACITACIÓN EN 2014

**381.271**

horas totales de capacitación en todas las modalidades

**39**

talleres de inducción "Así Somos"

**7**

talleres de Inducción a Jefaturas "Primero que todo Liderazgo"

**268.840**

horas de capacitación presenciales

**2.720**

acciones de formación presenciales y no presenciales

**42,8**

horas de capacitación promedio anual por colaborador



## ACADEMIA LÍDER BCI

Este es un espacio creado para asentar y promover la cultura y los atributos del líder Bci en las prácticas diarias de la organización. Como instancia formativa, además, tiene por finalidad reforzar el estilo de un liderazgo distintivo que para la organización es una ventaja competitiva y un importante motor de crecimiento del negocio.

Esta academia aborda el entrenamiento de las jefaturas a través de sus dos fases de ejecución, cuyos programas están a cargo de facilitadores de la misma Corporación:



### Academia FASE 1 – Liderazgo y Transformación Personal

Se centra en conocer y profundizar el perfil del Líder Bci. Sus focos son la Transformación Personal como medio para la Transformación Organizacional y el rol del Líder Bci en la transmisión de la Cultura Bci.

**Perfil Bci**

**Historia /  
Valores /  
Cultura**

**Herramientas de  
Transformación  
Personal**

### Academia FASE 2 – Liderando la Experiencia

Busca habilitar a las jefaturas para liderar la Estrategia de Experiencia Cliente y de Colaborador, reforzando la visión estratégica de sus áreas y negocios, con foco en el rol del Líder como coach formador e integrando herramientas que permitan la aplicación del liderazgo en el día a día.

**Estrategia de  
Experiencia**

**Líder / Coach /  
Formador**

**Equipos / Alto  
Desempeño**

**Herramientas  
de liderazgo  
aplicado**

En 2014, los talleres realizados convocaron en conjunto a 322 líderes de Bci, quienes participaron en las actividades en grupos de en torno a 20 personas. Estos cursos se complementaron durante el año con el ciclo “Primero que todo Liderazgo”, al que asistieron 125 colaboradores, y con el programa “EAD Asesorías Gerenciales”, que reunió a 18 ejecutivos.

ACTIVIDAD	NÚMERO DE GRUPOS	PROMEDIO DE PARTICIPANTES POR GRUPO	TOTAL DE ASISTENTES	PROMEDIO EN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
Primero que todo Liderazgo	8	18	125	6,7
Academia Fase 1	7	19	131	6,8
Academia Fase 2	9	21	191	6,8
EAD Asesorías Gerenciales	2	-	18	-

## BCI RECONOCE

A través de este programa, Bci distingue el aporte fundamental que realizan los colaboradores al desarrollo de la organización.

La Corporación entiende el reconocimiento no sólo como un acto que resalta el buen desempeño de sus colaboradores y que potencia el clima interno. También lo considera un estímulo que motiva a las personas a desarrollar una mejor gestión y un premio a los equipos que permiten al colaborador realizar una contribución de excelencia.

El modelo de reconocimiento de Bci comprende cuatro instancias de premiación:

### Reconocimiento del día a día

Considera la entrega de tarjetas de reconocimiento a los colaboradores con desempeño destacado

### Ceremonias por área

Son organizadas por cada gerencia y se monitorean para garantizar su realización

### Reconocimiento online

Busca reforzar el reconocimiento entre pares a través de la plataforma virtual

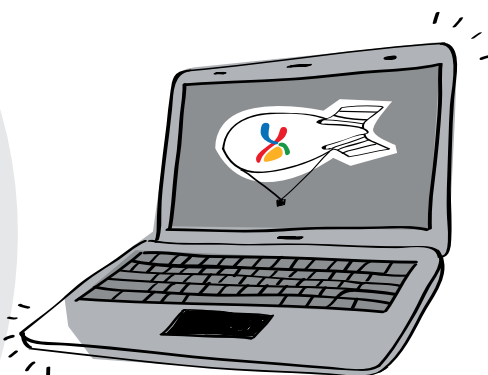
### Ceremonia Anual

Se realiza todos los años y a ella asisten incluso los colaboradores de regiones que reciben distinción

Entre las mejoras que se introdujeron a este modelo durante 2014 destacan las siguientes:

- **Informe periódico de gestión:** Se comenzaron a generar reportes con la cantidad de reconocimientos que los líderes entregan a los colaboradores. Estos informes permitieron generar una mayor movilización durante el período.
- **Ceremonias por área:** Se rediseñaron estos eventos para darles un carácter más entretenido y de mayor cercanía.
- **Celebración de la primera Semana del Reconocimiento Bci:** A través de esta iniciativa, que se efectuó en octubre, el Banco invitó a sus colaboradores y líderes a reconocerse entre ellos mismos. La actividad culminó con 3.800 personas distinguidas y fue muy bien evaluada por todos los colaboradores, por lo que la Corporación decidió replicarla en 2015, con reforzamientos durante todo el año.

**3.800**  
PERSONAS DISTINGUIDAS









## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Los avances que ha alcanzado Bci en los últimos años en materia de Seguridad y Salud Ocupacional permitieron que en 2014 la gestión corporativa en este ámbito adquiriera una mirada más integral orientada hacia la calidad de vida de los colaboradores.

Por su carácter multidisciplinario, este nuevo enfoque no sólo hizo posible ampliar el alcance de las iniciativas y programas a desarrollar en este campo, sino que también propició la participación directa de las familias de los colaboradores en algunas actividades, en el entendido que los cambios de hábitos y la incorporación de prácticas en la vida de las personas dependen también del compromiso de su entorno inmediato.

En este contexto, el trabajo desarrollado por Bci y el Instituto de Seguridad en el Trabajo (IST)<sup>11</sup> durante 2014 permitió diversificar y dar sustentabilidad a los proyectos corporativos.

# 20%

se amplió la proporción de la dotación que accedió a las pausas saludables

# 5%

se redujeron las lesiones broncopulmonares gracias a capacitación en técnicas bucales y uso de la voz

# 6A9

creció el número de Lugares Promotores de la Salud certificados por los ministerios del Trabajo y de Salud

# 1.668

personas impactadas con el plan Colaborador Saludable, que contempla una preevaluación clínica integral



### TASA DE ACCIDENTABILIDAD Y TASA DE FRECUENCIA DE BCI

ÍTEM	2012	2013	2014
Tasa de accidentabilidad (en %)*	1,08	1,2	1,19
Tasa de Frecuencia **	4,95	5,5	4,52

\* Tasa de Accidentabilidad: Promedio de trabajadores de la compañía que sufrió un accidente de trabajo con tiempo perdido en los últimos 12 meses

\*\* Tasa de Frecuencia: Es el número de lesionados con incapacidad de cualquier tipo por cada millón de horas trabajadas

<sup>11</sup> www.ist.cl



## Nuevos Comités de Calidad de Vida

Siempre en el marco de su nuevo enfoque de gestión en materia de Seguridad y Salud Laboral, en 2014 Bci transformó sus Comités Paritarios en Comités de Calidad de Vida. Estas nuevas instancias tienen un ámbito de acción mucho más amplio, que abarcará desde la promoción de los beneficios entre los colaboradores a la organización de actividades de esparcimiento y de fomento del bienestar familiar. Están conformados por los mismos seis integrantes del Comité Paritario más otros cinco colaboradores, entre los que podrán estar representantes de los clubes deportivos internos, los delegados de seguridad, algún miembro del voluntariado corporativo e incluso dirigentes sindicales. La flexibilidad de este formato, asimismo, hará posible instaurar Comités de Calidad de Vida en aquellas instalaciones que por su número de colaboradores no podían crear Comités Paritarios, lo que extenderá el universo de personas impactadas por sus iniciativas.

La labor de estos Comités de Calidad de Vida será monitoreada a través de un sistema de registro de actas en línea, lo que posibilitará que el área de Bienestar pueda ayudar a resolver centralizadamente las necesidades e inquietudes que vayan surgiendo en sus sesiones o a facilitar la concreción de los programas que decidan promover. Al cierre de 2014 existían en Bci 28 Comités de Calidad de Vida operativos, que en conjunto abarcaban al 55,1% de la dotación nacional.

## Prevención ante catástrofes e incidentes críticos

Con el fin de establecer procedimientos estructurados que permitan entregar una respuesta rápida y eficiente ante emergencias, Bci desarrolla un programa anual de simulacros. Este plan busca poner a resguardo la integridad física de los colaboradores y los clientes que visiten un edificio o sucursal frente a estas eventualidades, así como reducir al mínimo las consecuencias derivadas de tales hechos en las unidades de negocio y prevenir que situaciones externas agraven el incidente. El programa contempla tres etapas previas a los ejercicios de evacuación: "Taller líderes de emergencia", "Taller de primeros auxilios" y "Taller para el uso y manejo de extintores". En 2014, el 30% de la dotación de la Corporación participó en los simulacros y capacitaciones de emergencia.

### PLANES DE EMERGENCIA EN BCI DURANTE 2014

INSTALACIONES CON PLAN DE EMERGENCIA	SIMULACROS EJECUTADOS	INSTALACIONES CON BRIGADAS DE PRIMEROS AUXILIOS	EDIFICIOS CON BRIGADA DE COMBATE DE INCENDIOS
<b>31</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>13</b>

Bci también cuenta con un Plan de Respuesta Integral de Salud (PRIS), que desarrolla el IST y que apunta a proporcionar un apoyo oportuno a los colaboradores y clientes expuestos a incidentes críticos o accidentes graves o fatales ocurridos en la Corporación, a través de psicólogos, paramédicos y ambulancias, entre otros servicios. En el caso de apoyo psicológico, la intervención se orienta a la contención, la evaluación y la derivación, si corresponde. En 2014, este plan se ejecutó en las 19 sucursales que durante el período presentaron incidentes graves, como asaltos, atentados, accidentes de clientes o de colaboradores.



**28**  
COMITÉS DE  
CALIDAD DE VIDA

**19**  
SUCURSALES

## RELACIONES LABORALES

Al cierre de 2014 existían dos sindicatos activos en la Corporación: el Nacional y el de la filial Normaliza. Entre ambos totalizaban 181 colaboradores afiliados, lo que equivale al 1,7% de la dotación total de la compañía.

Bci mantiene con estas organizaciones una política de puertas abiertas y de relacionamiento continuo, que se materializa en un programa mensual de reuniones de trabajo y en la disposición permanente de la Gerencia de Relaciones Laborales a abordar y resolver oportunamente las situaciones que se puedan ir presentando entre un encuentro y otro.

Estos lineamientos se desprenden de la misión y visión del Banco, y responden a los valores de Integridad, Respeto y Excelencia que rigen la actividad corporativa. Tales prácticas, de igual forma, están en sintonía con la Estrategia de Colaboradores de Bci y especialmente con el enfoque hacia la calidad de vida que ha adquirido la gestión de la Corporación en el plano de las personas.

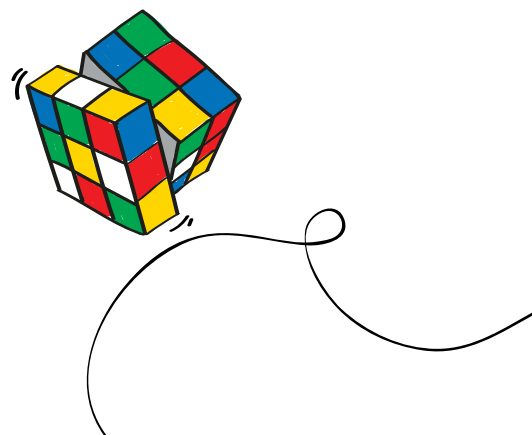
En enero de 2014, la compañía culminó su proceso de negociación colectiva con el Sindicato Nacional, el que derivó en la firma de un Contrato Colectivo válido para el período 2014-2016, cuyas condiciones y acuerdos asociados –por disposición interna- no se extienden al resto de los colaboradores.

# 181

COLABORADORES  
AFILIADOS

# 1,7

DE LA DOTACIÓN  
TOTAL

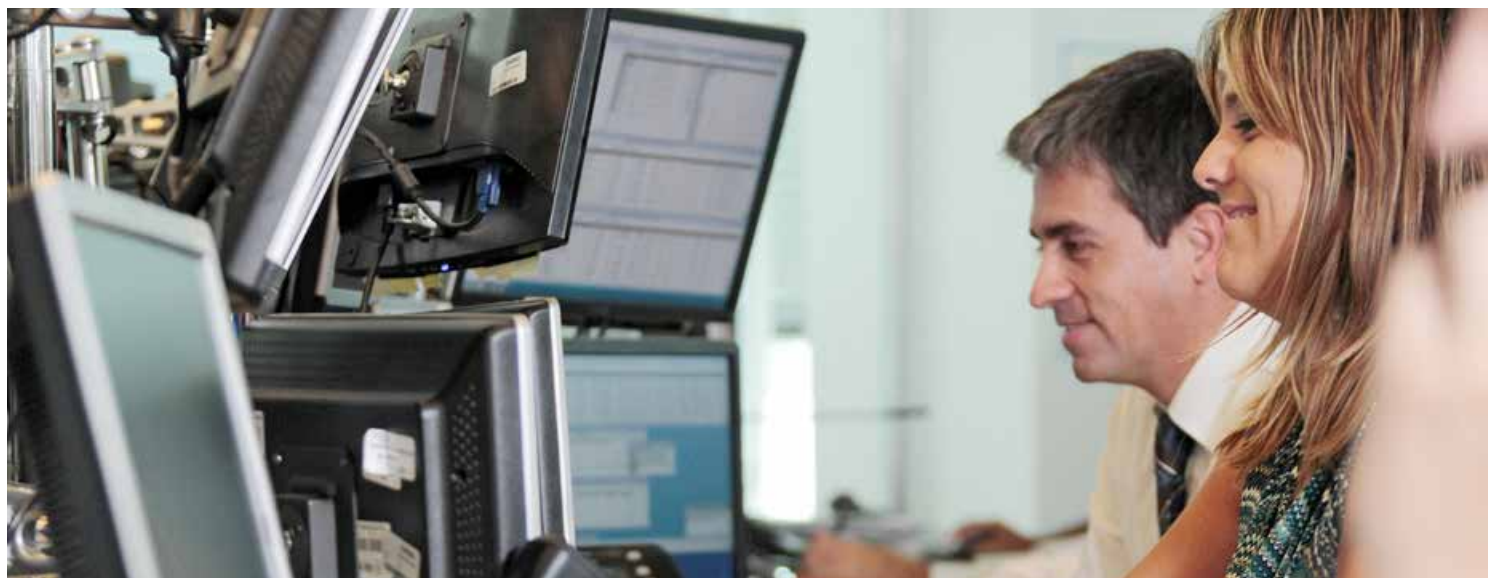


EMPRESA	NOMBRE	NÚMERO DE SOCIOS	
		2013	2014
Bci	Sindicato Nacional Bci	186	178
Análisis y Servicios	Sindicato Iquique	2	Autodisuelto
Normaliza	Sindicato Normaliza	3	3
<b>Total socios</b>		<b>191</b>	<b>181</b>

### Orientación para el Retiro

Bci cuenta desde hace algunos años con un programa de orientación previsional dirigido a aquellos colaboradores que están próximos a jubilarse. Este plan, al que se accede individual y voluntariamente, contempla un modelo de asesoría en materias previsionales.

Para 2015, la meta de la Corporación es poner en marcha un modelo de atención integral que aborde las distintas dimensiones que involucra un momento tan relevante en la vida de las personas como es su paso a la jubilación. El proyecto, que a fines de 2014 se encontraba en fase de validación interna, apunta a otorgar al colaborador un acompañamiento que le permita reinsertarse en plenitud en esta nueva etapa personal y familiar, para lo cual constará de la participación de psicólogos y asistentes sociales, además de expertos en previsión.



## CLIMA LABORAL

Todo el trabajo que está desarrollando Bci con el objetivo de brindar a sus colaboradores una experiencia laboral memorable se ha traducido en los últimos cuatro años en un mejoramiento continuo de los niveles de satisfacción.

Así se desprende de los resultados que viene arrojando desde 2011 el proceso de Evaluación de Clima Organizacional, una medición anual que busca recoger la percepción de los colaboradores respecto de las distintas variables que impactan en su desempeño individual.

Entre 2013 y 2014, el Índice de Clima Organizacional que entrega como resultado global este sondeo creció desde 84,6% a 86,2%; es decir, un aumento de 1,6 puntos porcentuales. A su vez, el Índice de Liderazgo que incluye esta encuesta creció durante el mismo período de 85,9% a 88,1%.

Ambas cifras son congruentes con otras investigaciones aplicadas por Bci en el transcurso de 2014. El Índice de Liderazgo, por ejemplo, está en línea con la conclusión que entregó la Encuesta de 90° que aplica anualmente Bci.

Por su parte, el Índice de Clima Organizacional es consistente con el resultado de la encuesta del Great Place To Work<sup>12</sup>, un proceso externo que desarrolla la consultora del mismo nombre y que se aplica en el marco del Ranking de las Mejores Empresas para Trabajar en Chile.

Estas cifras, de hecho, permitieron a la Corporación subir de la posición 15° que ocupó en 2013 al séptimo lugar en la versión 2014 de esta clasificación.

ÍNDICE DE CLIMA  
ORGANIZACIONAL

**AUMENTÓ DE  
84,6% A 86,2%**

ÍNDICE DE LIDERAZGO

**AUMENTÓ DE  
85,9% A 88,1%**

### ÍNDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL

2012	2013	2014
83,8%	84,6%	86,2%

<sup>12</sup> [www.greatplacetowork.cl](http://www.greatplacetowork.cl)

# INTERNACIONALIZACIÓN: 15 AÑOS BCI MIAMI

---

Durante los últimos años, Bci ha ido consolidando su proceso de internacionalización por medio de alianzas, acuerdos de cooperación, oficinas de representación y corresponsalías a nivel global.

En 2014 destacó la celebración de los 15 años de la sucursal Bci Miami, oficina que apoya las operaciones comerciales que clientes chilenos realizan con Estados Unidos u otros mercados internacionales. Además, esta sucursal permite atender a clientes locales de distintos segmentos de empresas del estado de Florida. Integrada por más de 50 personas, la sucursal está conformada por un equipo multicultural de vasta experiencia.

---



# ¡15 AÑOS!

$$= \text{BCI} =$$

MIAMI





# 07.

## GOBIERNO CORPORATIVO

**01.**

**Luis Enrique Yarur Rey**  
Presidente

**02.**

**Andrés Bianchi Larre**  
Vicepresidente

**03.**

**José Pablo Arellano Marín**  
Director

**04.**

**Juan Manuel Casanueva Préndez**  
Director

## DIRECTORIO

La instancia superior de gobierno de Bci es su Directorio. Este organismo es el responsable de estudiar y determinar de forma permanente las principales políticas que orientan el accionar de Bci, entre las cuales se encuentran la estrategia de desarrollo comercial, de administración presupuestaria y posición patrimonial; la gestión de riesgos financieros, de crédito, operacionales y de los mercados internos

y externos; la diversificación de la cartera; la rentabilidad, cobertura de provisiones, calidad de servicio y la atención a clientes, y las políticas que establecen las condiciones laborales de los colaboradores del Banco.

El Directorio de Bci recibe mensualmente un completo informe sobre la gestión y los resultados del Banco, y periódicamente es informado respecto de las materias

examinadas y aprobadas por los distintos comités del Banco.

Los integrantes del Directorio que ejercieron sus funciones durante 2014 fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 2 de abril de 2013 por un período de tres años; es decir, hasta el año 2016.



**05.**

**Mario Gómez Dubravcic**  
Director

**06.**

**Máximo Israel López**  
Director

**07.**

**Juan Ignacio Lagos Contardo**  
Director

**08.**

**Dionisio Romero Paoletti**  
Director

**09.**

**Francisco Rosende Ramírez**  
Director

## PERFIL DE LOS DIRECTORES DE BCI

Los Directores de la Corporación se eligen en virtud de sus atributos intelectuales, profesionales y valóricos. Además, son personas que se han destacado en sus respectivos ámbitos de acción. Históricamente, el Directorio de Bci ha estado compuesto por profesionales y empresarios no relacionados ni con el pacto controlador ni con la familia Yarur, con la sola excepción de su Presidente.

### **Luis Enrique Yarur Rey** **Presidente**

Abogado de la Universidad de Navarra, España, y Máster en Economía y Dirección de Empresas del Instituto de Estudios Superiores de la Empresa (IESE), España. Actualmente es Presidente de Empresas Juan Yarur S.A.C. y de Empresas JY S.A.; Vicepresidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras A.G.; 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 Viña Morandé S.A. y Director del Banco de Crédito del Perú. Con anterioridad se desempeñó durante 11 años como Gerente General de Bci.

### **Andrés Bianchi Larre** **Vicepresidente**

Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile, Master of Arts y con estudios de Doctorado en Economía en la Universidad de Yale. Es Miembro de Número de la Academia de Ciencias Sociales, Políticas y Morales del Instituto de Chile y Director de Empresas Copec S.A. Ha sido Embajador de Chile en Estados Unidos; Presidente del Banco Central de Chile, del Dresdner Banque Nationale de Paris y del Banco Crédit Lyonnais Chile, y Secretario Ejecutivo Adjunto de la Comisión Económica para América Latina. Ha sido profesor de Economía de la Universidad de Chile y de la Pontificia Universidad Católica; profesor visitante de la Universidad de Boston e investigador visitante de la Universidad de Princeton, en Estados Unidos.

### **José Pablo Arellano Marín** **Director**

Economista de la Pontificia Universidad Católica de Chile, es además Máster y Doctor en Economía de Harvard University. Director de empresas, economista senior de Cieplan y profesor titular de la Universidad de Chile, ha sido Presidente Ejecutivo de CODELCO, Ministro de Educación, Director Nacional de Presupuestos y Presidente de Fundación Chile.

### **Juan Manuel Casanueva Préndez** **Director**

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

### **Mario Gómez Dubravčić** **Director**

Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Chile. En 1981 ingresó al Bci como Asesor del Gerente de División Finanzas, y ese mismo año fue nombrado Gerente de Finanzas. En 1983 fue Gerente de División, responsable de crear filiales y coligadas. Se ha desempeñado como Presidente del Directorio de Fondos Mutuos Bci, de Asesoría Financiera Bci, Servipag, Artikos y AFT, además de Vicepresidente de Empresas JY y Director de la Corredora de Bolsa Bci, del Depósito Central de Valores, de Bci Factoring, de Bci Securitizadora, de la Compañía de Seguros

Generales y de Vida Bci, de la Corredora de Seguros Bci, de la Administradora General de Fondos y de la Financiera Solución Perú.

### **Máximo Israel López** **Director**

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Consejero independiente. Es Director de CTI S.A. Fue socio fundador y Presidente del Directorio de Atton Hoteles S.A. Ha sido Director de empresas como Econssa Chile S.A., Enaex S.A., Abastible S.A., Empresas Lucchetti S.A., VTR S.A., Banco Ripley S.A., Empresa Constructora Delta S.A., Transbank S.A. y Redbanc S.A., entre otras. En sus inicios tuvo diversos cargos ejecutivos; entre ellos, fue Gerente Comercial del Banco de Santiago y del Banco O'Higgins.

### **Juan Ignacio Lagos Contardo** **Director**

Abogado de la Universidad de Chile. Es profesor de Derecho Económico de la Universidad de los Andes y socio fundador de Yrarrázaval, Ruiz-Tagle, Goldenberg, Lagos & Silva Abogados Ltda. Se desempeñó como Director de Bci Corredor de Bolsa y ha sido Director de empresas como Diario Financiero S.A., Aetna Seguros de Vida S.A., Aetna Seguros Generales S.A. y MinePro Chile S.A.

### **Dionisio Romero Paoletti** **Director**

Presidente del Directorio de Credicorp desde 2009 y Director del Banco de Crédito del Perú BCP desde 2003. En esta institución fue nombrado Vicepresidente del Directorio en 2008 y Presidente en 2009. Es también



Nombre	Cargo	Fecha desde que desempeña la función
Luis Enrique Yarur Rey	Presidente	21 de octubre de 1991 a la fecha
Andrés Bianchi Larre	Vicepresidente	24 de abril de 2007 a 29 de marzo de 2010: Director 30 de marzo de 2010 a la fecha: Vicepresidente
José Pablo Arellano Marín	Director	16 de marzo 2011 a la fecha
Juan Manuel Casanueva Préndez	Director	1995 a 2001 24 de abril de 2007 a la fecha
Mario Gómez Dubravcic	Director	24 de mayo de 2011 a la fecha
Máximo Israel López *	Director	2 de abril 2013 a la fecha
Juan Ignacio Lagos Contardo	Director	2 de abril 2013 a la fecha
Dionisio Romero Paoletti	Director	30 de marzo de 2010 a la fecha
Francisco Rosende Ramírez *	Director	30 de marzo de 2010 a la fecha

\* Ejercen como directores independientes según lo estipulado en el artículo 50 bis de la Ley N° 18046 sobre Sociedades Anónimas.

Presidente del Directorio de Banco de Crédito de Bolivia, El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., Alicorp S.A.A., Ransa Comercial S.A., Industrias del Espino S.A., Palmas del Espino S.A., Agrícola del Chira S.A y Compañía Universal Textil S.A., entre otras. Es además Vicepresidente del Directorio de Inversiones Centenario S.A. y Director de Cementos Pacasmayo S.A.A. y de Hermes Transportes Blindados S.A. Es Bachiller en Economía de Brown University, EE.UU., y MBA de Stanford University, EE.UU.

#### **Francisco Rosende Ramírez** **Director**

Director Independiente. Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile. Master of Arts en Economía de la Universidad de Chicago, EE.UU. Fue Gerente de Estudios del Banco Central de Chile e integrante del Tribunal de la Libre Competencia. Autor de varios libros y numerosas publicaciones en revistas de la especialidad de Economía. Entre 1995 y 2013 fue Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Pontificia Universidad Católica de Chile y es Investigador Asociado al Centro de Estudios Públicos, además de ser columnista de los diarios El Mercurio y El País (Uruguay).

## **FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO**

De acuerdo con lo establecido en los estatutos del Banco, disponibles en [www.bci.cl](http://www.bci.cl), el Directorio de la Corporación se reúne en sesiones ordinarias una vez al mes para analizar y resolver las principales materias que son de su competencia, y particularmente para revisar los informes sobre la gestión y los resultados de Bci. En estas reuniones, asimismo, recibe información periódica respecto de las materias examinadas y aprobadas por los distintos Comités del Banco. Además de las sesiones ordinarias, a lo largo del año el Directorio también se reúne de forma extraordinaria, cuando la gestión de los negocios o la actividad de la Corporación así lo requiriesen. En 2014 sesionó en una ocasión con este carácter.

Conforme a lo establecido en la Ley de Sociedades Anónimas, las reuniones del Directorio se constituyen por mayoría absoluta de sus integrantes y sus acuerdos se adoptan de conformidad con la participación única de los directores asistentes a la sesión, no existiendo materias sobre las cuales deba obtenerse un quórum mayor para su aprobación. El Fiscal del Banco oficia de secretario del Directorio, tanto en las sesiones ordinarias como en las extraordinarias.

#### ASISTENCIA A REUNIONES DEL DIRECTORIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Nombre	2014
<b>Luis Enrique Yarur Rey</b> / Presidente	<b>11</b>
<b>Andrés Bianchi Larre</b> / Vicepresidente	<b>12</b>
<b>José Pablo Arellano Marín</b> / Director	<b>12</b>
<b>Juan Manuel Casanueva Préndez</b> / Director	<b>12</b>
<b>Mario Gómez Dubravcic</b> / Director	<b>12</b>
<b>Máximo Israel López</b> / Director	<b>13</b>
<b>Juan Ignacio Lagos Contardo</b> / Director	<b>11</b>
<b>Dionisio Romero Paoletti</b> / Director	<b>7</b>
<b>Francisco Rosende Ramírez</b> / Director	<b>13</b>

## GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO EN 2014

En 2014, el trabajo de Bci en materia de Gobierno Corporativo se focalizó en el proceso de adaptación del Banco a los lineamientos contenidos sobre esta materia en la Circular 3.558 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)<sup>13</sup>.

Mediante la señalada Circular, la Superintendencia incorporó la temática de Gobierno Corporativo entre las dimensiones a considerar en la evaluación de que trata el título II del capítulo 1-13 de la Recopilación Actualizada de Normas, reemplazando el texto del citado capítulo en los siguientes aspectos:

- a) Se define el concepto de Gobierno Corporativo para efectos de la aplicación de la norma, junto al rol que corresponde desempeñar al Directorio, de acuerdo con dicho marco conceptual.
- b) Se describen los elementos mínimos que a juicio de la SBIF repercuten en una buena gestión de Gobierno Corporativo. En este contexto, se representan una serie de materias que podrán ser objeto de evaluación y que, en términos generales, dicen relación con la capacidad de cada institución para:
  - Definir claramente los objetivos estratégicos, valores corporativos y líneas de responsabilidad dentro de la organización.
  - Desarrollar y mantener una cultura basada en la rendición de cuentas, complementada con los respectivos procedimientos de monitoreo.
  - Verificar periódicamente el cumplimiento de las políticas aprobadas por el Directorio, junto con la evaluación permanente del desempeño de la alta administración.
  - Promover y mantener controles internos sólidos y una auditoría efectiva, donde se contemple la definición de una estructura jerárquica independiente y adecuada a las necesidades de cada entidad.
  - Velar por la transparencia y el adecuado flujo de información, tanto al interior como exterior de la entidad.
- c) Se introducen diversos cambios en los textos que describen las materias que son objeto de la evaluación de gestión, a fin de mantener la concordancia con las nuevas disposiciones y terminología incorporada al Capítulo.

Estas nuevas disposiciones, que ratificaron el trabajo que se venía avanzando en Bci durante los últimos años en este ámbito, se tradujeron a lo largo de 2014 en la incorporación de algunas mejoras y reforzamientos en el modelo de Gobierno Corporativo, destacando -entre otros- el tratamiento sistemático de los temas de Gobierno Corporativo en las diferentes reuniones del Directorio, relacionado con los valores corporativos, los principios institucionales, las líneas de responsabilidad y los mecanismos de monitoreo, rendición de cuentas, etcétera.

<sup>13</sup> [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)





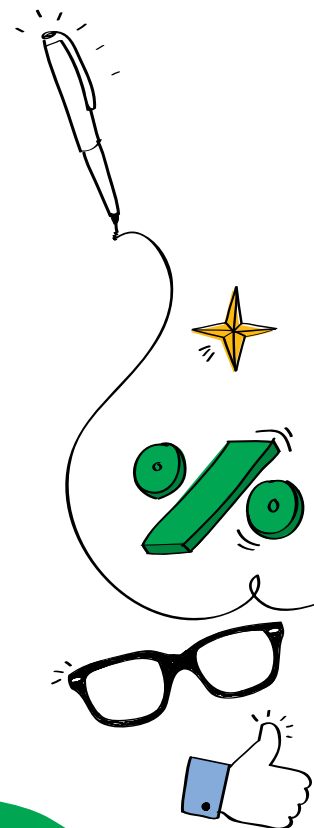
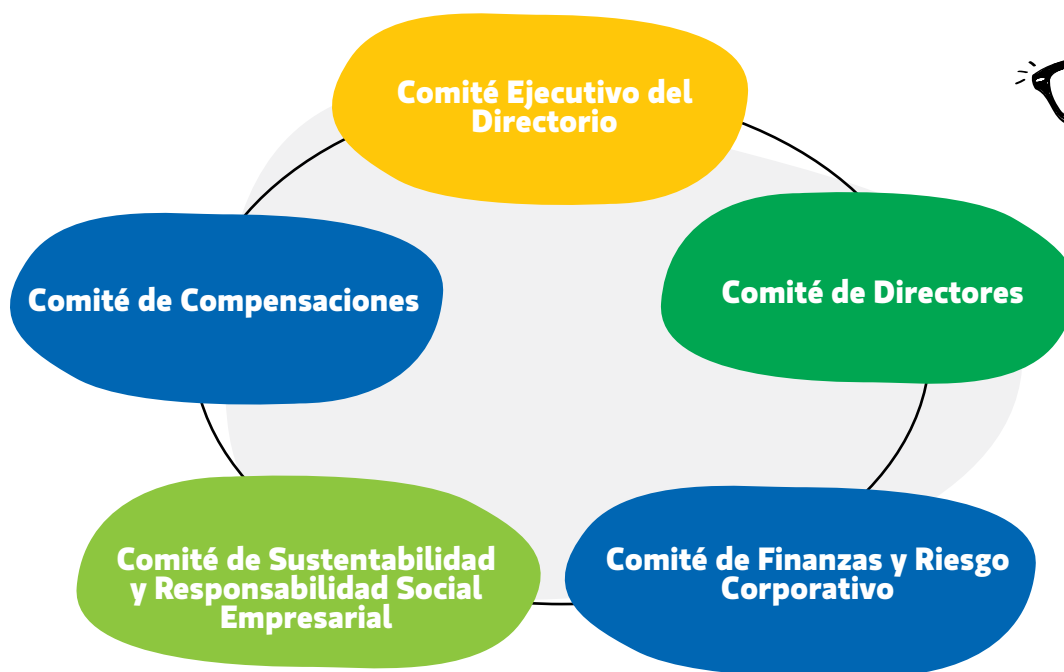
## Comités del Directorio

Al alero del Directorio de Bci operan además cinco Comités de Directorio. Estos órganos están integrados por un número variable de Directores y sesionan en forma regular.

Su naturaleza, funciones y actividades están determinadas tanto por las necesidades del Banco como por las exigencias normativas.

Todas las decisiones que adoptan estas instancias son informadas al Directorio en cada sesión, para su conocimiento y ratificación.

Al cierre de 2014 funcionaban en la Corporación los siguientes Comités integrados por Directores:



Durante 2014, se acordó por el Directorio la modificación de la denominación del Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial, por la de Comité de Sustentabilidad y Responsabilidad Social Empresarial, circunscribiendo sus atribuciones a dichas materias, atendido que el señalado Comité en la práctica estaba focalizando su gestión en las de su actual denominación, siendo los aspectos referidos a Gobierno Corporativo abordados por el Comité Ejecutivo y el Directorio.

Las funciones y facultades de cada uno de los Comités, su composición, así como los principales temas abordados por cada uno de ellos en las reuniones que celebraron durante 2014, son los siguientes:

## Comité Ejecutivo del Directorio

### Funciones y facultades

- a. Resolver sobre todas las operaciones crediticias y financieras del Banco que se sometan a su consideración y resolución.
- b. Aprobar las políticas generales de riesgo financiero, crediticio y operacional.
- c. Aprobar los manuales de políticas crediticias y de inversiones financieras, así como las atribuciones que ellos confieren, incluyendo, entre otros, los modelos de riesgo.
- d. Fijar tasas de interés y descuento para las distintas operaciones del Banco que corresponda resolver a esta instancia, así como fijar los límites de posición de colocaciones e inversiones financieras en el país y en el exterior y las pérdidas máximas permitidas.
- e. Examinar la información de los diferentes sectores económicos y analizar su evaluación, fijando bajo su mérito los límites de exposición crediticia y financiera aplicables para dichos ámbitos.
- f. Establecer los límites de exposición riesgo país, previo análisis de la clasificación de riesgo y demás variables que influyan en el financiamiento externo.
- g. Revisar, al menos semestralmente, el informe de créditos ingresados a cartera vencida y disponer las medidas tendientes a regularizar dicha condición.
- h. Determinar los recursos que se destinarán periódicamente a provisiones y castigos, sin perjuicio de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable a estos eventos.
- i. Decidir la compra, venta y la constitución de gravámenes sobre toda clase de bienes muebles e inmuebles, valores y derechos de cualquier tipo, sin perjuicio de las limitaciones y prohibiciones establecidas en la Ley General de Bancos.
- j. Establecer sucursales, agencias y otras oficinas, así como poner término a sus operaciones.
- k. Otorgar poderes generales y especiales que sean sometidos a su resolución, para el debido funcionamiento de la empresa y las necesidades operacionales.
- l. Aprobar donaciones específicas, sujetas a la legislación aplicable.
- m. Revisar el informe anual de gobierno corporativo y el funcionamiento alineado a éste del Directorio y comités del Banco,

proponiendo recomendaciones y prácticas de actuación de dichos estamentos.

n. Proponer modificaciones a la estructura de poderes del Banco y fijar las políticas generales sobre designación de apoderados y representantes de la empresa.

o. Monitorear el cumplimiento de las acciones de formación de los Directores y gerentes.

p. Revisar las propuestas de los accionistas, la calidad de servicio e información del Banco a ellos, así como las respuestas de la administración a sus requerimientos, si los hubiere.

q. Evaluar el desempeño de la administración en las actividades inherentes a la labor del Comité, su alineamiento con la misión de la empresa y su desempeño en el fortalecimiento de las capacidades competitivas y distintivas de la institución atribuible a su adhesión a los principios de gobiernos corporativos.

r. En general, realizar todos los actos, negocios o contratos que estime útiles o necesarios para la marcha de la Institución y los negocios propios del giro.

s. Efectuar una autoevaluación anual del funcionamiento del Comité, dando cuenta al Directorio.

### Composición

Está compuesto por cinco Directores del Banco con el carácter de titulares. Son miembros suplentes los cuatro Directores que no lo integren. Es presidido por el Presidente del Banco.

### Funcionamiento

Se reúne dos veces por semana.

### Quórum

El quórum mínimo para sesionar es de tres miembros titulares o suplentes.

### Acuerdos

Las decisiones se adoptan por mayoría de los miembros asistentes, salvo aquellos casos en los que se requiera la concurrencia de un número superior de votos de acuerdo con la ley o los estatutos.

### Designación de sus miembros

El Directorio resolvió designar en 2013 y por un período de tres años como miembros titulares del Comité Ejecutivo a los señores Luis Enrique Yarur Rey, Andrés Bianchi Larre,

Juan Manuel Casanueva Préndez, Mario Gómez Dubravac y Francisco Rosende Ramírez. En calidad de miembros suplentes se invistió a Dionisio Romero Paoletti, José Pablo Arellano Marín, Máximo Israel López y Juan Ignacio Lagos Contardo. Como secretario del Comité oficia la Gerente Legal Banco Comercial, María Eugenia López-Hermida Russo.

### Reemplazos

En caso de ausencia de cualquiera de los miembros titulares, éste se reemplaza por un suplente. Los miembros suplentes del Comité Ejecutivo pueden asistir a todas sus reuniones, pero si están presentes los titulares, no tienen derecho a voto.

### Temas abordados por el Comité Ejecutivo del Directorio en 2014

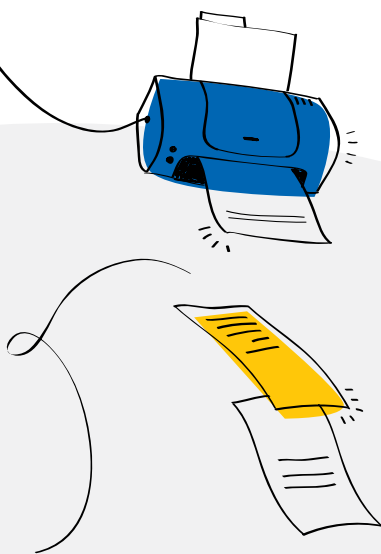
#### Reuniones realizadas durante el período

# 81

- Examinó y aprobó operaciones financieras y de crédito relevantes y de altos montos.
- Revisó las acciones necesarias para la implementación de cambios normativos legales y administrativos.
- Analizó la situación de los sectores económicos del país y su evolución, y fijó los límites de exposición crediticia y financiera aplicables a cada uno de ellos.
- Examinó las cartas enviadas por la Superintendencia de Bancos, luego de su visita anual y las acciones para dar cumplimiento a las observaciones.
- Aprobó el plan anual de sucursales y la apertura, traslado y cierre de oficinas.
- Examinó y en forma preliminar aprobó los resultados de balances mensuales.
- Otorgó poderes generales y especiales.
- Aprobó castigos de créditos y activos no bancarios, y determinó los recursos que se destinarán a provisiones y castigos.
- Revisó materias analizadas previamente por el Comité de Directores; entre ellas, aprobó operaciones con partes relacionadas.
- Aprobó compras y ventas de inmuebles.
- Autorizó donaciones específicas.
- Examinó y aprobó el plan de financiamiento internacional.



- Autorizó la emisión de bonos corrientes, subordinados e internacionales.
- Conoció y analizó los informes de la Gerencia de Cuentas Especiales sobre situaciones financieras y de pago de clientes y de personas naturales y jurídicas.
- Aprobó políticas generales y las modificaciones relacionadas con riesgo de crédito y de mercado, y riesgo operacional, y fijó límites en estas materias.
- Aprobó modelos de riesgo.
- Aprobó los programas de enajenación de bienes recibidos o adjudicados en pagos en 2014.
- Estableció límites de exposición riesgo país, previo análisis de la clasificación de riesgo y otras variables que influyan en el financiamiento externo.
- Examinó la situación de sectores económicos y de empresas clientes del Banco.
- Revisó los informes sobre diversificación de cartera.
- Conoció los alcances e impactos de la Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer (DFA).
- Analizó la clasificación de riesgo de los países susceptibles de recibir financiamiento de Bci.
- Fue informado regularmente de los avances en el proceso de compra del City National Bank of Florida (CNB).
- Conoció los resultados de los procesos de clasificación de riesgo 2014.



## Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo

### Funciones y facultades

- Revisar las grandes exposiciones comerciales de Mesa de Dinero y de Riesgo País.
- Revisar el comportamiento de las provisiones y castigos, en función de la rentabilidad y riesgo, por producto y por banca, y su comparación con la competencia.
- Revisar los principales deterioros de cartera y originación de clientes nuevos.
- Informarse del comportamiento de los modelos de riesgo.
- Hacer seguimiento del avance del proyecto Basilea II, según los distintos modelos a implantar.
- Informar y controlar las estrategias del Comité Alco en función de las variables de mercado, la estructura activa y pasiva del Balance, el presupuesto de capital y las proyecciones de capital de Basilea.
- Revisar la estrategia de fondeo de corto y largo plazo, gap de monedas y plazos.
- Monitorear la información de mercado y sus proyecciones (tasas y monedas).
- Revisar la estrategia de tasas de interés, inflación y monedas, así como las posiciones actuales de trading.
- Revisar la estrategia de cartera y posición actual de inversiones locales y externas.
- Monitorear el cumplimiento de límites internos y principales variaciones de riesgo financiero.
- Examinar los principales índices de gestión de riesgo de crédito y de riesgo operacional.

### Composición

Está integrado por cinco Directores y es presidido por el Presidente de Bci. Pueden participar en él sin derecho a voto el Gerente General, el Gerente Banco de Inversión y Finanzas (CEO Corporate & Investment Banking), el Gerente de Riesgo Corporativo, el Gerente de Sales & Trading, el Gerente de Tesorería y Negocios Internacionales, el Gerente de Riesgo Financiero y el Economista Jefe. Adicionalmente, el Presidente puede invitar a los Directores, gerentes y asesores que estime conveniente.

### Funcionamiento

Se reúne una vez al mes.

### Quórum

El quórum mínimo para sesionar es de tres miembros.

### Acuerdos

Las decisiones se adoptan por la mayoría de los votos asistentes.

### Designación de sus miembros

El Directorio resolvió designar en 2013 por un período de tres años como integrantes de este Comité a los señores Luis Enrique Yarur Rey, Andrés Bianchi Larre, Juan Manuel Casanueva Préndez, Mario Gómez Dubravcic y Francisco Rosende Ramírez. Como secretario del Comité oficia la Gerente Legal Banco Comercial, María Eugenia López-Hermida Russo.

### Temas abordados por el Comité de Finanzas y riesgo Corporativo en 2014

#### Reuniones realizadas durante el período

12

- Analizó regularmente el entorno macroeconómico y de mercado, las proyecciones de inflación y de la Tasa de Política Monetaria, así como la variación del tipo de cambio y sus impactos.
- Examinó la evolución de los principales indicadores de riesgo financiero, como la estrategia de balance, que incluye índices y estrategia de liquidez, fuentes de financiamiento y descalce, coberturas contables e inversiones, posiciones y estrategia de trading.
- Analizó cada dos meses los índices y variables principales de Riesgo de Crédito y Riesgo Operacional.
- Aprobó nuevos índices de riesgo financiero y factores de riesgo equivalente.
- Examinó y aprobó la propuesta de modelo de estrés de liquidez consolidado.
- Examinó la situación financiera y riesgos de los grandes mercados mundiales, especialmente Europa y EE.UU., los efectos e impactos que pudieran tener estas situaciones en Chile y en el Banco, y las medidas de prevención necesarias especialmente en resguardo de una adecuada liquidez.
- Examinó el informe comparativo de la situación de bancos internacionales.
- Conoció los resultados de la evaluación del nuevo modelo de provisiones anticíclicas.
- Analizó y acordó aumentar la barrera de liquidez vigente.

## Comité de Directores

### Funciones y facultades

• Por su condición de Directores Independientes, conforme a lo establecido en el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, integran este Comité por derecho propio Francisco Rosende Ramírez y Máximo Israel López. Adicionalmente, el Directorio designó a Andrés Bianchi Larre para integrar el mismo Comité, quien lo preside.

• Participan regularmente en las sesiones de esta instancia el Fiscal y la Gerente de Contraloría. De igual modo, el Presidente del Comité puede invitar a los Directores, gerentes y asesores que estime conveniente.

• Por disposición de la Superintendencia de Bancos y acuerdo del Directorio, el Comité tiene también a su cargo las funciones que pertenecen al Comité de Auditoría.

• Los términos de referencia del Comité de Directores referidos a su composición, estructura, funcionamiento y funciones están contados en el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, en la Recopilación actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y en el Estatuto aprobado en sesión del Directorio del 23 de marzo de 2010.

• Como secretario del Comité oficia la Gerente Legal Banco Comercial, María Eugenia López-Hermida Russo.

### Temas abordados por el Comité de Directores en 2014

#### Reuniones realizadas durante el período

25

Examinó el Informe Anual emitido en enero de 2014 por los auditores externos, con recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativo-contables.

• Examinó y propuso al Directorio las empresas de auditoría externa y los clasificadores de riesgo que fueron sometidos a la consideración de la Junta Ordinaria de Accionistas.

• Examinó en detalle el plan de auditoría 2014 para el Banco y las Filiales, con la participación de los representantes de la empresa auditora externa.

• Examinó el informe de control interno, así como los Estados Financieros Auditados del ejercicio 2013, individuales y consolidados, con la asistencia de los representantes de los auditores externos.

• Revisó y aprobó el informe de gestión anual que se envió al Presidente del Banco, para ser presentado en la Junta Ordinaria de Accionistas.

• Analizó y aprobó las actividades realizadas por la Gerencia de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos y del riesgo penal conforme a la Ley 20.393.

• Conoció y aprobó las modificaciones al Manual de Auditoría.

• Examinó y aprobó los planes anuales de funcionamiento de la Gerencia de Contraloría para 2014 y fue informado regularmente de sus avances durante el año.

• Recibió y analizó regularmente los informes de Contraloría, especialmente los relacionados con la gestión de riesgos referidos al Banco, sus Filiales y la sucursal en Miami.

• Examinó operaciones con partes relacionadas que fueron sometidas a la aprobación del Directorio y/o del Comité Ejecutivo, por realizarse en condiciones de mercado.

• Conoció la forma en que practican las clasificaciones de riesgo de las empresas, según escalas de clasificación internacional y local, con la participación de los representantes de las empresas Fitch Ratings y Feller Rate.

• Examinó los riesgos judiciales, de acuerdo con la información preparada por la Fiscalía del Banco.

• Conoció y aprobó los resultados del proceso de autoevaluación de gestión 2014.

• Revisó las condiciones de contratación de las empresas relacionadas que son proveedores habituales del Banco.

• Examinó detalladamente las Políticas sobre Compensaciones, en especial de Ejecutivos Principales.

• Examinó los resultados del proceso de licitación de los seguros asociados a créditos hipotecarios, conforme a la normativa asociada.

• Revisó la propuesta de respuesta a la carta de la Superintendencia de Bancos que contiene los comentarios de la Corporación a las observaciones formuladas por esta entidad en su revisión anual.

## Comité de Compensaciones

### Funciones y facultades

• Establecer las políticas generales de compensaciones que se aplican en la empresa, incluyendo las remuneraciones, bonos y beneficios por segmentos de colaboradores.

• Analizar el sistema de compensaciones en relación con la industria u otros regímenes comparativos.

• Establecer los aspectos que inciden en la conformación de las remuneraciones, tanto de aquellas fijadas pactadas contractualmente como de las que obedezcan a incentivos, metas u otros factores de variabilidad.

• Establecer mecanismos de compensación que aseguren su consistencia en función de la misión del Banco, los que buscan asegurar a todos los colaboradores una calidad de vida digna, un trabajo estable y posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar, incentivando y retribuyendo adecuadamente el buen desempeño.

### Composición

Está integrado por cinco Directores del Banco y es presidido por el Presidente de Bci.

### Funcionamiento

Se reúne a lo menos dos veces al año.

### Quórum

El quórum mínimo para sesionar es de tres miembros.

### Acuerdos

Las decisiones se adoptan por la mayoría de los votos de los asistentes.

### Designación de sus miembros

El Directorio resolvió designar en 2013, por un período de tres años, como integrantes del Comité de Compensaciones a los señores Luis Enrique Yarur Rey, Andrés Bianchi Larre, Juan Manuel Casanueva Préndez, Mario Gómez Dubravcic y Máximo Israel López. Como secretario del Comité oficia la Gerente Legal Banco Comercial, María Eugenia López-Hermida Russo.

### Temas abordados por el Comité de Compensaciones en 2014

#### Reuniones realizadas durante el período

2

• Examinó y aprobó la Estrategia de Compensaciones 2014.

• Analizó los avances y logros de objetivos específicos en 2014.



## Comité de Sustentabilidad y RSE

### Funciones y facultades

- Proponer los temas que deban ser debatidos periódicamente, conforme a la naturaleza de su misión y objetivos.
- Revisar periódicamente el Código de Ética, estableciendo las adecuaciones y actualizaciones que él requiera o el Comité estime necesarias.
- Fijar procedimientos, políticas y programas en materia de aportes sociales y otras actividades de bien social.
- Revisar y aprobar el informe sobre responsabilidad social corporativa o de sustentabilidad del Banco.
- Revisar las prácticas de negocios del Banco y sus filiales, así como el impacto que ellas puedan tener en la reputación, imagen y prestigio de la corporación.
- Evaluar el desempeño de la administración en las actividades inherentes a la labor del Comité, su alineamiento con la misión de la empresa y su desempeño en el fortalecimiento de las capacidades competitivas y distintivas de la institución atribuible a su adhesión a los principios de sustentabilidad y responsabilidad social corporativa.

- Efectuar una autoevaluación anual de su funcionamiento como Comité, informando al Directorio.

### Composición

Está integrado por cinco Directores del Banco y es presidido por el Presidente de Bci.

### Funcionamiento

Se reúne al menos 4 veces al año.

### Quórum

El quórum mínimo para sesionar es de tres miembros.

### Designación de sus miembros

El Directorio resolvió designar en 2013, por un período de tres años, como integrantes de este Comité a Luis Enrique Yarur Rey, Andrés Bianchi Larre, Mario Gómez Dubravcic, José Pablo Arellano Marín y Juan Ignacio Lagos Contardo. Como secretario del Comité oficia la Gerente Legal Banco Comercial, María Eugenia López-Hermida Russo.

### Temas abordados por el Comité de Sustentabilidad y RSE en 2014

#### Reuniones realizadas durante el período

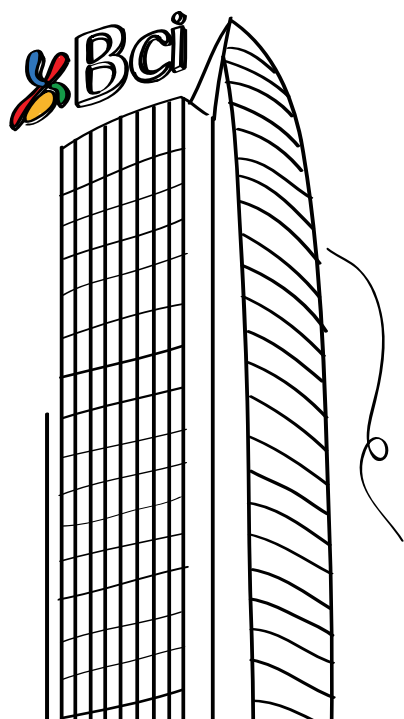
4

- Analizó y revisó la estrategia, modelo de sustentabilidad y planes asociados para 2014.
- Analizó la gestión de donaciones y aportes sociales.
- Examinó el avance de los diversos programas de RSE en los ámbitos de clientes, colaboradores, proveedores y compromiso con la comunidad.
- Revisó los contenidos del Informe de Sustentabilidad.
- Analizó los resultados de las encuestas Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) y de la evaluación anual de PROhumana elaborada a partir del Ranking Nacional de Responsabilidad Social Empresarial.

## PARTICIPACIÓN DE LOS DIRECTORES EN ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS FILIALES DE BCI O DE OTRAS EMPRESAS

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 sus filiales

NOMBRE	CARGO	FECHA DESDE QUE DESEMPEÑA LA FUNCIÓN
Luis Enrique Yarur Rey	Presidente	Banco de Crédito e Inversiones
	Presidente	Empresas Juan Yarur S.A.C.
	Director	Bci Seguros Vida S.A.
Mario Gómez Dubravcic	Director	Bci Seguros Generales S.A.
	Director	Banco de Crédito e Inversiones
	Director	Bci Seguros Vida S.A.
Lionel Olavarria Leyton	Director	Bci Seguros Generales S.A.
	Gerente General	Banco de Crédito e Inversiones
	Director	Empresas Juan Yarur S.A.C.
	Director	Bci Seguros Vida S.A.
	Director	Bci Seguros Generales S.A.





## Gobierno Corporativo

Cargos que los miembros del Directorio de Bci ocupan en órganos de administración de otras sociedades distintas a la sociedad controladora del Banco o de sus filiales

NOMBRE	CARGO	FECHA DESDE QUE DESEMPEÑA LA FUNCIÓN
Luis Enrique Yarur Rey	Presidente	Empresas Juan Yarur S.A.
	Presidente	Empresas Jordan S.A.
	Presidente	Empresas SB S.A.
	Director	Inversiones Belén S.A.
	Director	Empresas Lourdes S.A.
	Director	Banco de Crédito del Perú
	Director	Credicorp
Andrés Bianchi Larre	Director	Empresas Copec
José Pablo Arellano	Director	Plaza S.A.
	Director	AES GENER S.A.
José Manuel Casanueva	Presidente	GTD Teleductos S.A.
	Presidente	Telefónica del Sur
	Presidente	Cía. De Teléfonos de Coyhaique
Mario Gómez Dubravcic	Vicepresidente	Empresas JY S.A.
	Presidente	Servipag
	Presidente	Administrador Financiero del Transantiago S.A.
	Director	Artikos
	Director	Inmobiliaria Salcobrand
	Director	Glaciar S.A.
Máximo Israel López	Director	Depósito Central de Valores
	Director	CTI S.A.
Dionisio Romero Paoletti	Director	Banco de Crédito del Perú
	Presidente	Credicorp
	Presidente	Banco de Crédito de Bolivia S.A.
	Presidente	Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros
	Presidente	Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros
	Presidente	Alicorp S.A.A.
	Presidente	Ransa Comercial S.A.
	Presidente	Industria del Espino S.A.
	Presidente	Palmas del Espino S.A.
	Presidente	Agrícola del Chira S.A.
	Vicepresidente	Inversiones Centenario S.A.A.
	Director	Hermes Transportes Blindados S.A.
	Director	Cementos Pacasmallo S.A.A.

## PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

Desde 2005, el Directorio de Bci desarrolla anualmente un proceso de autoevaluación sobre la base de aspectos como el nivel de preparación con que llegan los Directores a las sesiones, la profundidad con que se abordan estos temas, la forma en que las prioridades e inquietudes del Directorio se reflejan en la Administración y la manera en que se observa el compromiso de los Directores en la gestión del Banco.

Durante 2015 se adecuarán los cuestionarios utilizados para la autoevaluación de los Directores, con la finalidad de incluir aquellos tópicos emanados de las nuevas disposiciones en materia de gobiernos corporativos establecidos en la Circular 3.558 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

## REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

Durante 2014, la estructura de remuneraciones vigente para los Directores de Bci consideró las siguientes dimensiones:

### Remuneración Mensual Fija

5 UTM por la asistencia a cada sesión del Directorio, Comité Ejecutivo del Directorio, Comité de Sustentabilidad y RSE, Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo, y Comité de Compensaciones.

### Remuneración por Asistencia

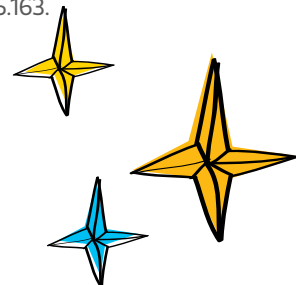
150 Unidades Tributarias Mensuales para cada uno de los integrantes del Directorio, con excepción del Presidente, a quien le corresponde una remuneración fija de 850 UTM, conforme a las funciones que desempeña en razón de su cargo y en cumplimiento del mandato especial que le ha conferido el Directorio.

### Remuneración variable

Equivale al 0,3% de la utilidad líquida, considerando para estos efectos el promedio de las utilidades de los ejercicios 2012, 2013 y 2014. La participación en las utilidades así determinada será dividida por 10, asignando dos décimos al Presidente del Directorio en su calidad de Presidente de la institución, en cumplimiento del mandato que le confiere el Directorio, y un décimo a los demás directores.

Estas remuneraciones se entienden sin perjuicio de las asignaciones por servicios especiales, permanentes o transitorios, que presten los directores.

En 2014, el monto total de las remuneraciones pagadas al Directorio, considerando sumas fijas y variables, se elevó a \$2.424.825.163.



## OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS Y POLÍTICAS SOBRE PROVEEDORES Y GIROS HABITUALES

Bci comenzó en 2014 un proceso de revisión exhaustiva de las operaciones con partes relacionadas, con el fin de aplicar un criterio más conservador de la norma vigente en esta materia. Esta labor finalizó a principios de 2015 con un listado actualizado de las operaciones con partes relacionadas.

Bci dispone de una Política de Habitualidad que define las operaciones que se consideran ordinarias en consideración al giro social del Banco, y que en consecuencia quedan excepcionadas de los requisitos y procedimientos establecidos en los numerales 1 al 7 del inciso primero del artículo 147 de la Ley de Sociedades Anónimas. En tal sentido, el Directorio en su sesión de diciembre de 2014 señaló qué operaciones son aquellas que por ser habituales no requieren cumplir con los requisitos y procedimientos antes señalados, aun cuando se celebren con sus Directores, Gerentes, ejecutivos principales, sus cónyuges y sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, al igual que con toda entidad controlada por las personas antes señaladas. Las operaciones a que se refiere son las siguientes:

- Contratar cuentas corrientes bancarias, cuenta vista, tarjetas de crédito, cajeros automáticos, pago automático de cuentas, cualesquiera sea la modalidad con que operen dichos contratos.

- Tomar y efectuar depósitos.

- Otorgar y contraer préstamos de cualquier naturaleza, con o sin garantía.

- Celebrar mutuos hipotecarios de toda clase.

- Constituir toda clase de garantías reales o personales.

- Descontar letras de cambio, pagarés y otros documentos que representen obligación de pago.

- Adquirir, ceder y transferir efectos de comercio.

- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos.

- Efectuar operaciones de cambios internacionales.

- Solicitar la emisión de cartas de crédito.

- Avalar letras de cambio o pagarés y otorgar fianzas simples y solidarias, en moneda nacional.

- Emitir y tomar boletas o depósitos de garantía.

- Entregar y recibir valores y efectos en custodia y dar y tomar en arrendamiento cajas de seguridad.

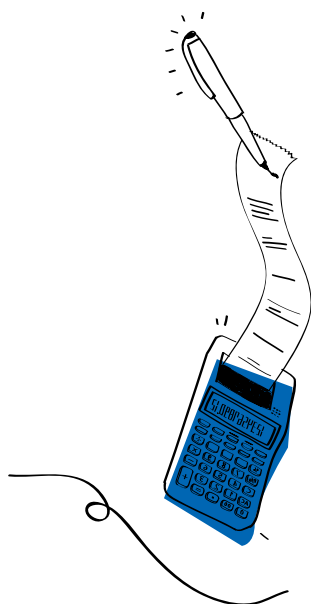
- Llevar a cabo operaciones propias de comisiones de confianza.

- Cualquier gestión bancaria, similar a las anteriores, de aquellas que son habituales en el giro de las empresas bancarias.

Adicionalmente, y en consideración con las exigencias legales, existe una nómina de proveedores habituales de bienes y servicios necesarios para el buen funcionamiento del Banco, con los que la adquisición de insumos o uso de servicios debe efectuarse en condiciones de mercado. Cualquier otra operación que no sea de abastecimiento habitual y 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. (Ver cuadro adjunto)

### Nómina de empresas relacionadas (Proveedores habituales de bienes y servicios vigentes al cierre de 2014)

- 1 REDBANC S.A.
- 2 NEXUS S.A.
- 3 DEPÓSITO CENTRAL DE VALORES S.A. (DCV)
- 4 DCV REGISTROS S.A.
- 5 TRANSBANK S.A.
- 6 CENTRO COMPENSACIÓN AUTOMATIZADO S.A. (CCA)
- 7 COMBANC S.A.
- 8 SERVIPAG
- 9 ARTIKOS S.A.
- 10 BCI COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA
- 11 BCI COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES
- 12 BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO
- 13 SINACOFI
- 14 ARCHIVERT S.A.
- 15 SALCOBRAND S.A.
- 16 EMPRESAS JORDAN S.A.
- 17 VIGAMIL S.A.C.I.
- 18 VIÑA MORANDÉ S.A.
- 19 GALERÍA DE ARTE PATRICIA READY LIMITADA
- 20 INVERSIONES CENTINELA
- 21 IMAGEMAKER IT S.A.
- 22 IMAGEMAKER S.A.
- 23 DISEÑO Y DESARROLLO COMPUTACIONAL LIMITADA (DYDECOM)
- 24 CONEXION SPA
- 25 DIGITECH SOLUTIONS S.A.
- 26 MARIO GÓMEZ
- 27 GTD TELEDUCTOS S.A.
- 28 MANQUEHUE NET S.A.
- 29 TELESAT COMPAÑÍA DE TELÉFONOS S.A.
- 30 COMUNICACIONES CAPÍTULO LTDA.
- 31 CÍA. NAC. DE TELÉFONOS TELEF DEL SUR S.A.
- 32 CÍA. DE TELÉFONOS DE COYHAIQUE S.A.
- 33 IRARRÁZAVAL RUIZ-TAGLE GOLDENGERG L.
- 34 PB SOLUCIONES LIMITADA
- 35 SERVICIOS Y ASESORÍAS EN COMUNICACIONES, PUBLICIDAD Y MARKETING (ENGAGE S.A.)
- 36 SANTO PRODUCCIONES LIMITADA
- 37 EMC CHILE S.A.



“Es un honor y un privilegio  
haber contado con la  
confianza de los accionistas y  
haber dirigido el gran equipo  
Bci por 21 años”

**Lionel Olavarría Leyton**  
Gerente General



## PERFIL DEL GERENTE GENERAL

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile y Máster en Economía y Dirección de Empresas del Instituto de Educación de Empresas (IESE), España. Es Presidente del Comité de Gerentes Generales de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, miembro del Consejo Asesor Latinoamérica de Visa y Director de Bci Seguros Generales S.A., Bci Seguros de Vida S.A. y Empresas Juan Yarur S.A.C. Anteriormente se desempeñó como ingeniero consultor en Chile y España, ocupando los cargos de Controllor de Chemical Bank, España, y de Gerente Comercial de Banco Santiago. Fue Presidente Fundador de Redbanc S.A., Presidente de Transbank S.A., Servipag S.A., Artikos Chile S.A., Banco Conosur, Bci Corredor de Bolsa S.A. y Bci Asesoría Financiera S.A. y Director de la Financiera Solución (Perú). Fue Presidente de la Red Pacto Global Chile.





## ADMINISTRACIÓN

La administración de la Corporación está a cargo de un equipo altamente calificado de profesionales que conforman 11 gerentes y que lidera el Gerente General de Bci, Lionel Olavarría Leyton.

La principal responsabilidad de estos ejecutivos es materializar todas las directrices de desarrollo definidas a nivel corporativo.

**01.**

**Juan Pablo Stefanelli Dachena**  
Gerente Banco Empresarios

**03.**

**Eugenio Von Chrismar Carvajal**  
Gerente Corporate & Investment Banking

**05.**

**Diego Yarur Arrasate**  
Gerente Banco Comercial

**02.**

**Ignacio Yarur Arrasate**  
Gerente Banco Retail

**04.**

**Ximena Kutscher Taiba**  
Gerente Corporativo Contraloría



01.

02.

03.

04.

05.



06.

**José Luis Ibaibarriaga Martínez**  
Gerente Corporativo Planificación  
y Control Financiero

07.

**Rodrigo Corces Barja**  
Gerente Experiencia e Imagen Corporativa

08.

**Antonio Le Feuvre Vergara**  
Gerente Riesgo Corporativo

09.

**Mario Gaete Hörmann**  
Gerente Corporativo Áreas de Apoyo

10.

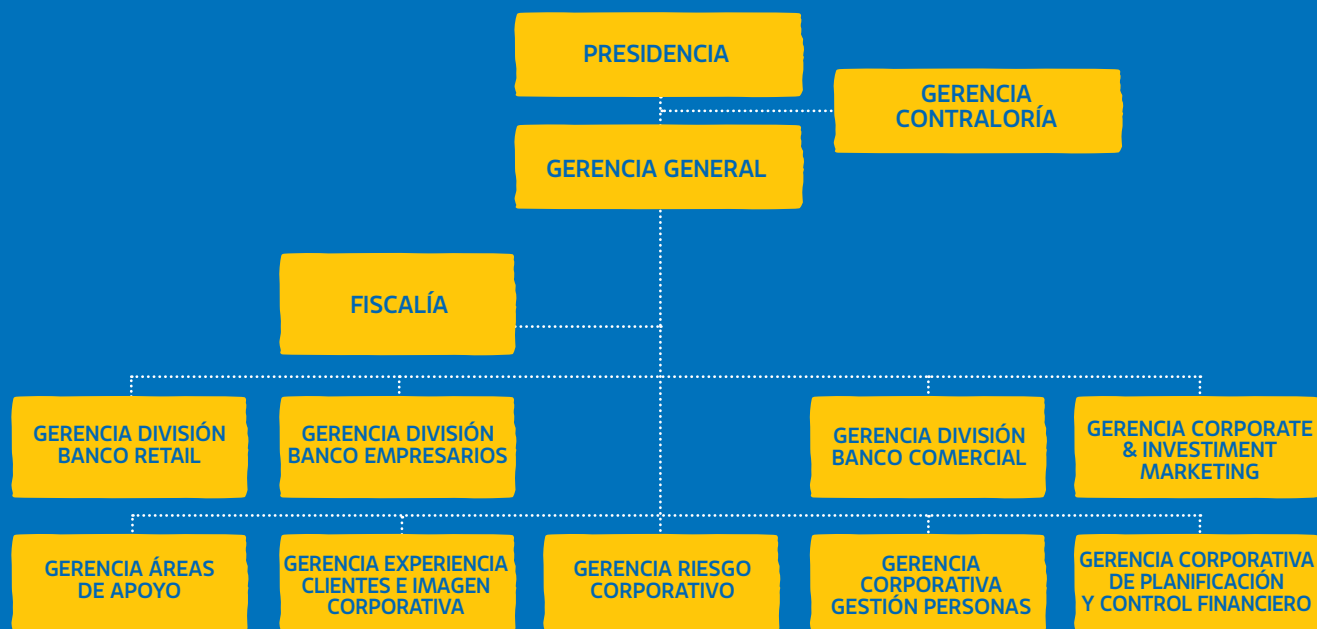
**Pedro Balla Friedmann**  
Fiscal

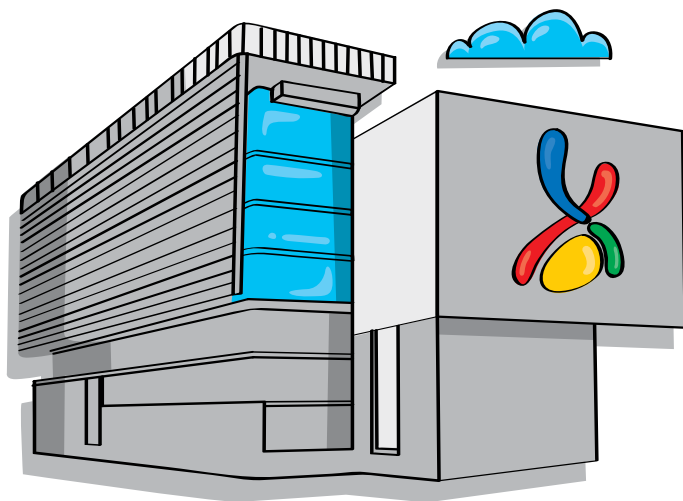
11.

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



## ORGANIGRAMA DE BCI





## NUESTRO NEGOCIO

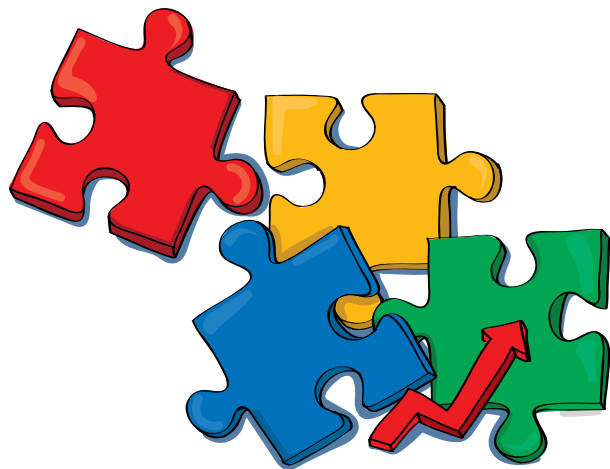
La Corporación desarrolla su actividad comercial a través de distintos bancos, definidos conforme a un criterio de segmentación que apunta a entregar una atención diferenciada y una Experiencia de Cliente memorable. Estos bancos son:

### BANCO RETAIL

- **Segmento:** El Banco Retail atiende las necesidades financieras de crédito, ahorro y seguros de personas naturales. Cuenta con una extensa red de sucursales distribuidas a lo largo de todo Chile y distintos canales de atención remota, como Internet, Telecanal, aplicaciones móviles y cajeros automáticos.
- **Productos y Servicios:** La oferta de productos del Banco Retail considera créditos de consumo e hipotecarios, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, seguros, líneas de crédito y de sobregiro. Adicionalmente, ofrece productos del área de inversiones, como depósitos a plazo, fondos mutuos nacionales y extranjeros, libretas de ahorro, compra y venta de acciones y bonos, seguros con ahorro y Ahorro Previsional Voluntario (APV).
- **Canales de Atención:** El Banco Retail está compuesto por tres unidades de negocio: Banco de Personas, Tbank y Bci Nova. Cada una de ellas dispone de un modelo de atención integral, que continuamente se preocupa de entregar un servicio de excelencia, promoviendo la innovación. Además, tiene áreas de apoyo a la gestión, como Marketing (productos, segmentos y medios de pago) y Efectividad Comercial, y las filiales Bci Corredores de Seguros, y Análisis y Servicios.

### BANCO EMPRESARIOS

- **Segmento:** Las micro, pequeñas y medianas empresas han estado desde siempre en el ADN de Bci. Para darles un mejor apoyo, en 2013 se fusionaron todas las áreas dedicadas a las Pymes, creando el Banco Empresarios. Para la entrega de una adecuada propuesta de valor, el Banco Empresarios está estructurado en tres segmentos de acuerdo con los niveles de ventas y necesidades de los clientes: Microempresarios, que comprende a aquellas empresas que reportan ventas de menos de UF 2.400 al año; Emprendedores, que abarca las empresas que registran ventas anuales de entre UF 2.400 y UF 12.000, y Empresarios, que engloba a las empresas que venden entre UF 12.000 y UF 80.000 al año. Adicionalmente, existe el programa Nace, que apoya a los nuevos emprendimientos, y el programa Renace, que da una nueva oportunidad a quienes ya emprendieron sin éxito para volver a emprender.
- **Productos y Servicios:** Los clientes del Banco Empresarios pueden acceder a productos y servicios como cuentas corrientes, financiamiento en sus diversos plazos y formas, garantías estatales, factoring, tarjetas de crédito y seguros. Este segmento también tiene acceso a productos más sofisticados, como banca transaccional, comercio exterior, leasing, productos de mesa de dinero e inversiones.
- **Canales de Atención:** A todos los clientes se les ofrecen soluciones financieras segmentadas para facilitar sus negocios mediante diversas plataformas de atención especializadas, como el canal presencial, la atención telefónica, la atención en la Web o a través de la Aplicación Móvil de Bci Empresarios, única APP en el mercado para este segmento de clientes. Una de las características del modelo de atención de esta Banca es que ofrece servicios de asesoría en gestión financiera tanto a las empresas como a sus socios. En los Centros Empresarios pone a disposición de los clientes un equipo de ejecutivos especialistas que entregan asesoría en distintos ámbitos.



## BANCO COMERCIAL

• **Segmento:** El Banco Comercial ofrece asesoría comercial integral de productos y servicios financieros de acuerdo con las necesidades específicas de las empresas, en especial de aquellas con ventas anuales de entre UF 80.000 y UF 350.000 (Banca Empresas) y de UF 350.000 a UF 1.500.000 (Banca Grandes Empresas). Este último segmento incorpora también la experiencia de servicio de Banca Inmobiliaria, que entrega soluciones financieras a firmas del rubro inmobiliario y construcción, y Banca Institucional, que desarrolla y administra propuestas de valor para clientes institucionales: municipalidades, entidades gubernamentales, Fuerzas Armadas y universidades. En 2014 se creó dentro de Banca Inmobiliaria la Subgerencia de Proyectos Energías Renovables No Convencionales para apoyar el crecimiento de este tipo de energías.

• **Productos y Servicios:** La oferta de productos y servicios que entrega comprende financiamientos en moneda nacional y extranjera, servicios transaccionales, pagos, recaudación, factoring, leasing, asesorías financieras, seguros, operaciones de mesa de dinero, derivados, comercio exterior e inversiones. Para apoyar transversalmente a todos sus clientes, el Banco Comercial cuenta con el apoyo de tres áreas de negocios: la Banca Transaccional (que incluye comercio exterior y cash management), Leasing y Factoring.

• **Canales de Atención:** Con el fin de entregar soluciones integrales y a la medida de cada cliente, el Banco Comercial dispone de equipos multidisciplinarios conformados por ejecutivos comerciales y especialistas en cada una de las áreas, distribuidos en 10 plataformas comerciales ubicadas en el edificio corporativo y 15 plataformas a lo largo del país. A esto se añade una gran red de distribución, que incluye sucursales tanto en Chile como en el extranjero, empresas filiales, oficinas de representación, plataformas web y aplicaciones móviles.

## CORPORATE & INVESTMENT BANKING (CIB)

• **Segmento:** Corporate & Investment Banking (CIB) tiene como fin proveer un modelo integral de atención para grandes corporaciones, clientes de alto patrimonio e instituciones financieras. Asimismo, dentro del ámbito del CIB se encuentra Tesorería, área encargada de administrar el balance del Banco a través de las áreas de Asset & Liability Management (ALM) y Liquidez.

• **Productos y Servicios:** La posición del CIB como actor relevante en el mercado de capitales se fundamenta, en gran medida, en la profundidad de las relaciones que mantiene con sus clientes y en la oferta de un portafolio de productos y servicios financieros sofisticados y de alto valor, tanto a nivel local como global. Su oferta de productos está hecha a la medida y es flexible, rápida y de alta calidad. Ella tiene en cuenta, además, las necesidades de los clientes corporativos, que por su tamaño, complejidad o sofisticación, requieren de productos con un mayor valor agregado. El modelo de CIB engloba las actividades de banca comercial y de inversión, finanzas corporativas, mercado de capitales y servicio de cash management.

• **Canales de Atención:** Los encargados de coordinar esta oferta son los Gerentes Banqueros Corporativos junto con ejecutivos especialistas, todos profesionales de reconocida experiencia en la industria, quienes trabajan en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio. Para lograr una mayor cercanía con sus clientes y un mejor reconocimiento de sus necesidades, CIB orienta su estrategia de atención en dos ámbitos: por tipo de relación y de clientes -Banca Corporativa y Banca Privada- y por especialización de servicios y productos -Finanzas Corporativas, Área Internacional, Wealth Management y Sales & Trading-.

## COMITÉS GERENCIALES DE ADMINISTRACIÓN

Estos órganos son instancias ejecutivas de administración donde se discute la marcha del negocio y se fijan los planes de acción para garantizar el logro de los objetivos corporativos. Una de sus responsabilidades es la de generar la información necesaria para el análisis de los Comités de Directorio.

A fines de 2014 operaban en la alta administración de Bci los siguientes Comités Gerenciales de Administración:

Comité Crédito Regional de Riesgo	Comité de Gestión y Solución de Problemas a Clientes	Comité de Mora	Comité de Seguridad de la Información y Riesgo Tecnológico
Comité de Activos y Pasivos (ALCO)	Comité de Gestión de Riesgo Operacional para Servicios Externalizados	Comité de Transparencia	Comité de Riesgo Operacional Bancos
Comité de Control de Cambios	Comité de Ética	Comité de Planificación Estratégica	
Comité de Crédito Banco Comercial	Comité de Dirección	Comité de Prevención de Lavado de Activos	
Comité de Créditos Corporate & Investment Banking	Comité de Crédito Corporativo	Comité de Riesgo Operacional	





## 08. Gobierno Corporativo

## Relaciones con Inversionistas

Esta área se encarga de administrar la relación con los inversionistas y clasificadores de riesgo, locales e internacionales. Elabora presentaciones para los inversionistas, comunicados trimestrales del resultado de la Corporación y Memoria Anual, y participa en roadshows de colocaciones de bonos en los mercados internacionales y local.

Entre las actividades realizadas por el Banco durante 2014 para fortalecer la relación con los inversionistas destacaron las siguientes:

- Se publicó nueva información en la página web, en la que se destacó la presentación corporativa de resultados trimestrales e información regulatoria referente a Ley Fatca.
- Se realizó un *conference call* anual con la participación del Gerente General, donde se efectuó la entrega de resultados del Banco.
- Se realizaron reuniones y *conference call* individuales con inversionistas institucionales locales e internacionales como AFPs, Administradoras de Fondos Mutuos, Corredoras de Bolsas, Compañías de Seguros e inversionistas internacionales de Estados Unidos, Europa, Asia y Latinoamérica.
- Se obtuvo el segundo lugar en Mejores Prácticas en Transparencia Corporativa en Sociedades Anónimas Abiertas, de acuerdo con el Reporte de Transparencia Corporativa Inteligencia de Negocios.
- Asimismo, se obtuvo el tercer lugar en la categoría Empresa Líder en Relaciones con Inversionistas, ALAS20. Este premio, que se entrega por primera vez en Chile, es una iniciativa de GovernArt para reconocer a las empresas con liderazgo en la divulgación pública de información sobre sustentabilidad, gobierno corporativo e inversiones responsables.

## PROPIEDAD

Principales accionistas de Bci al 31 de diciembre de 2014

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	ACCIONES	PARTICIPACIÓN
Empresas Juan Yarur S.A.C.	59.870.932	55,08
Yarur Bascuñán Jorge Juan	4.593.766	4,23
Inversiones BCP S.A.	4.082.731	3,76
Banco de Chile por cuenta de terceros no residentes	3.964.090	3,65
Sociedad Financiera del Rímac S.A.	3.776.816	3,47
Banco Itaú por cuenta de inversionistas	3.395.662	3,12
AFP Habitat S.A.	2.143.026	1,97
Bci Corredor de Bolsa S.A.	2.059.013	1,89
AFP Provida S.A.	1.920.669	1,77
Banco Santander por cuenta de Inversionistas Extranjeros	1.699.701	1,56
Inversiones Tarascona Corporation Agencia en Chile	1.601.517	1,47
AFP Capital S.A.	1.482.826	1,36
Inversiones Millaray S.A.	1.322.473	1,22
AFP Cuprum S.A.	1.217.065	1,12
Inmobiliaria e Inversiones Cerro Sombrero S.A.	1.192.665	1,10
Luis Enrique Yarur Rey	1.061.778	0,98
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	794.900	0,73
Empresas JY S.A.	706.028	0,65
Inversiones VYR Ltda.	578.495	0,53
Baines Oehlmann Nelly	503.965	0,46
Inmobiliaria e Inversiones Chosica S.A.	474.789	0,44
Corpbanca Corredores de Bolsa S.A.	406.677	0,37
LarrainVial S.A. Corredora de Bolsa	398.909	0,37
Inversiones Lo Recabarren Limitada	346.416	0,32
Btg Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa	336.213	0,31
<b>Otros accionistas*</b>	<b>8.770.042</b>	<b>8,07</b>
<b>ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS</b>	<b>108.701.164</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Incluye a colaboradores de Bci que poseen en su conjunto 284.651 acciones, que representan un 0,26%.

## PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y CORRUPCIÓN

Bci desarrolla una intensa labor en materia de prevención y control de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y corrupción, en el marco de las disposiciones contenidas en las Leyes 19.913 y 20.393. A cargo de esta tarea se encuentra la Gerencia de Cumplimiento Corporativo y Prevención, la que durante 2014 se focalizó en tres grandes líneas de acción:

- Gestionar los programas de cumplimiento en prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y corrupción.
- Reforzar el Programa de Prevención del Riesgo Penal, a través del fortalecimiento y la difusión de los canales de denuncia con que cuenta Bci para estos efectos, que son: una línea de teléfono dispuesta para la recepción de mensajes; un correo electrónico en el que los colaboradores se pueden identificar y el llamado directo al área de Cumplimiento. A través de estas vías, durante 2014, Bci recibió un total de 58 denuncias, todas las cuales fueron analizadas.
- Ejecutar el nuevo Programa de Cumplimiento FATCA<sup>14</sup>. Este plan apunta a identificar los sujetos fiscales de Estados Unidos que tienen cuenta en Bci, tal como lo establece la regulación norteamericana. Para tal efecto, la Corporación reformó algunos aspectos del proceso de captación de los clientes a fin de poder obtener la información solicitada por la oficina de impuestos estadounidense.

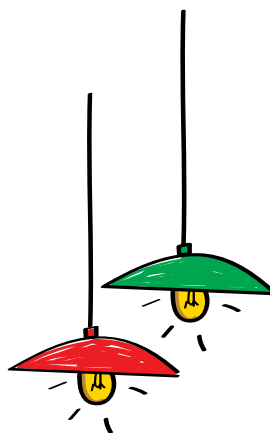
En el contexto de estos ejes de gestión, algunos de los avances más importantes materializados por la Corporación en este campo en 2014 fueron:

- Certificación del Modelo de Prevención al Riesgo Penal del Banco y sus filiales por parte de la clasificadora Feller Rate.
- Capacitación en temas de Cumplimiento y con cursos presenciales a un total de 1.577 colaboradores. Entre estos programas formativos cabe destacar el módulo sobre prevención del delito contenido en el proceso de inducción de los nuevos colaboradores y un ciclo de reuniones y charlas que organiza la Gerencia de Cumplimiento por todas las oficinas del país. Asimismo, esta área lanzó numerosos boletines y dos murales informativos, con el propósito de sensibilizar a la dotación en torno a las prácticas preventivas.
- Visitas a sucursales para verificar en terreno el cumplimiento de las políticas de Bci en lo que respecta a la prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. En el marco de esta iniciativa, durante 2014, la Gerencia de Cumplimiento visitó 31 sucursales y cinco Filiales.

**1.577**  
COLABORADORES

**32**  
SUCURSALES  
**5**  
FILIALES

<sup>14</sup> FATCA es un sistema de obligaciones informativas y de retención de impuestos que afecta principalmente a entidades del sector financiero internacional (Foreign Financial Institutions o "FFI") y entidades no financieras privadas (Non Financial Foreign Entities o "NFFE") que mantienen contactos con los EUA.

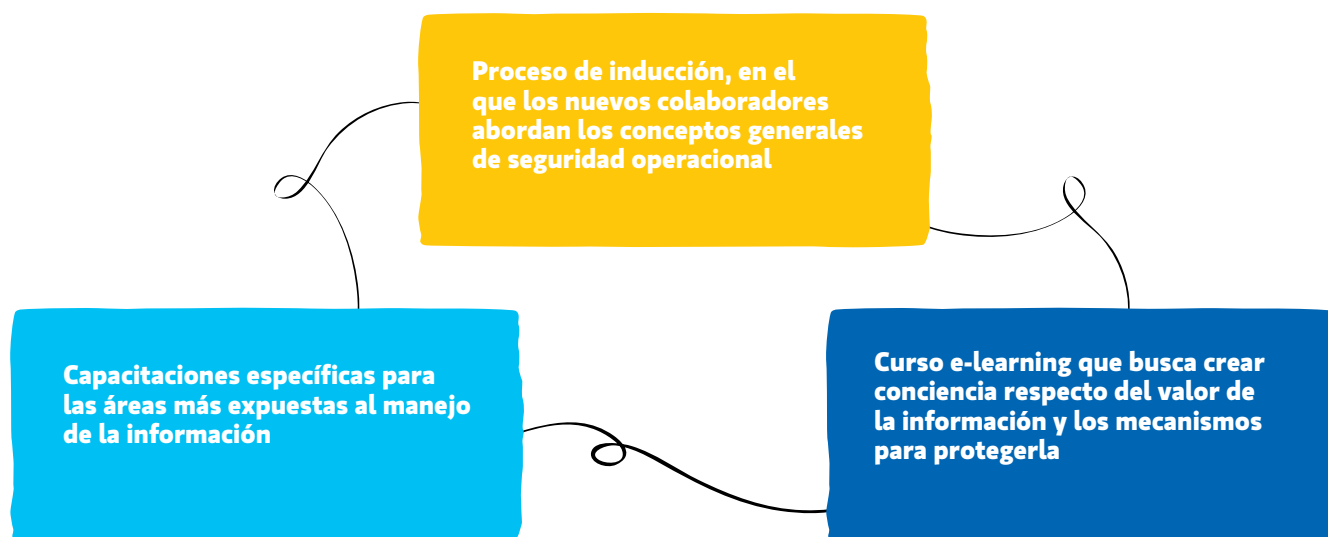


## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Bci cuenta en este ámbito con una política global de seguridad que es aprobada por el Directorio y con una serie de políticas específicas validadas por el Comité de Seguridad de la Información.

El cumplimiento de estas normativas internas se monitorea en el marco del proceso de gestión de riesgo, una de cuyas dimensiones más importantes es la capacitación y sensibilización de los colaboradores en estas materias.

Para desarrollar esta labor de entrenamiento, además de la difusión de estos marcos regulatorios en la Intranet, Bci utiliza tres tipos de plataformas:



**Estrategia de Seguridad de la Información de Bci.** Este modelo considera la ampliación de la cobertura del monitoreo de seguridad, el fortalecimiento de los protocolos de control y la automatización de los mecanismos de seguimiento a fin de adquirir un papel más proactivo ante el riesgo de fuga de la información o de accesos no autorizados. A ellos se agrega la incorporación de un sistema de monitoreo en línea para detectar los cambios no autorizados y el desarrollo de un control más exhaustivo de los servidores, lo que permitirá identificar a los usuarios que efectivamente usan sus cuentas o quiénes comparten sus credenciales, entre otros aspectos.





## DESAFÍOS DE SEGURIDAD DIGITAL

La decisión corporativa de potenciar los canales remotos y móviles, en el contexto de una industria bancaria cada vez más digitalizada, ha significado el surgimiento de una serie de nuevos desafíos en términos de seguridad que la Corporación está enfrentando con un intenso trabajo de innovación y un enfoque alineado con la Estrategia de Experiencia Clientes.

Esta labor ha ubicado a Bci a la vanguardia a nivel local en lo que se refiere a eficiencia y satisfacción de los usuarios, y le ha permitido mantener bajo control los niveles de riesgo en momentos críticos para el resto de los operadores.

Entre las soluciones que han sido desarrolladas por los propios equipos de Bci en este ámbito cabe destacar:

- Certificación de las aplicaciones para evitar la comercialización de APPS corporativas de carácter fraudulento.
- El registro de los scripts de conversación para evitar el traspaso de información a personas que no son clientes.
- La habilitación de una nube con el fin de alojar el sitio web corporativo en caso de ataque masivo por denegación de servicio.
- Un segundo factor de identificación para acceder al portal web, a fin de evitar fraudes de transacción.
- La creación de un equipo de monitoreo de las transacciones que se encarga de impedir fraudes relacionados con transferencias de fondos (Phishing) y con el uso de tarjetas de crédito y débito.
- Uso de magneprint, que evita el empleo de tarjetas clonadas en los cajeros de Bci.

Considerando que las amenazas en este ámbito son continuas y se van actualizando a medida que surgen nuevos productos derivados del uso de las nuevas tecnologías de la información, los focos de trabajo de Bci en 2015 seguirán estando en el desarrollo de sistemas de seguridad para el mundo de los servicios móviles y en la sensibilización a clientes y colaboradores respecto de la necesidad de incorporar conductas de prevención.

A estas líneas se agregará con fuerza el próximo año el trabajo en materia de digitalización de documentos con el fin de disminuir las brechas de seguridad que puede suponer el almacenamiento de estos registros en depositarios virtuales.

# **VALOR COMPARTIDO: PROVEEDORES SUSTENTABLES**

---

El progreso continuo y la sustentabilidad de sus proveedores han pasado a formar parte de las máximas prioridades de la Corporación. El modelo de Valor Compartido de Bci contempla la incorporación a sus negocios de productos y servicios con un alto valor social y que buscan traducirse en un mejoramiento real de las condiciones de vida de la población. En este ámbito, en 2014 el Banco continuó fortaleciendo sus canales de interacción con proveedores, potenciando la adopción de buenas prácticas de gestión y premiando su aporte en términos de excelencia. Destaca el éxito del funcionamiento del nuevo Panel de Experiencia Proveedores y la ampliación del 100% de cobertura de facturas que se pagan en menos de siete días.

---





# 08.

## EXPERIENCIA PROVEEDOR

### EXPERIENCIA PROVEEDOR

El fomento del emprendimiento y el apoyo a las pequeñas y medianas empresas han estado en la esencia de Bci desde sus orígenes como institución financiera. En 2014, esta declaración, que está alineada con los principios y con la misión corporativa, se materializó con la elaboración de un Plan de Experiencia Proveedor.

Desarrollado en el marco de un trabajo conjunto entre todas las áreas del Banco que tienen relación con la contratación de empresas externas, este programa tuvo como objetivo instaurar un modelo de gestión que permitiera entregarles a los proveedores una experiencia memorable y apoyarles en sus negocios a través de capacitación y el traspaso de buenas prácticas, todo con el fin de garantizar su sustentabilidad en el tiempo.

Entre las cerca de 60 medidas ejecutadas durante 2014 en el marco de la implantación de este Plan de Experiencia Proveedor cabe destacar:

- **Creación de un Panel de Experiencia:** Es una herramienta que permite hacer seguimiento a la actividad comercial que se desarrolla con los proveedores, para así controlar todos los tiempos del ciclo, desde que se emite la Orden de Compra hasta el momento del pago. Se trata de un monitoreo centralizado, realizado por la Gerencia de Compras, que cubre todas las áreas del Banco y que genera semanalmente un informe que es enviado a las jefaturas involucradas en esta gestión. Esto hace posible identificar aquellas unidades con brechas y buscar soluciones conjuntas. El objetivo de Bci en este ámbito es reducir los tiempos del proceso a fin de pagar a los proveedores en un plazo máximo de siete días, meta que en 2014 se superó al alcanzar la Corporación un tiempo promedio de cuatro días hábiles para el pago de facturas. Este logro va mucho más allá del que establece el Sello Propyme con el que cuenta Bci, de 30 días máximo, el que también fue recertificado durante el período.

- **Habilitación de nuevos canales de comunicación:** Entre ellos cabe destacar la creación de un correo para efectuar denuncias relacionadas con faltas a la ética corporativa por parte de colaboradores de Bci. A esto se agrega la instauración de una Mesa de Ayuda, a través de la cual los proveedores pueden plantear sus inquietudes y recibir soluciones respecto de distintos aspectos de su actividad con el Banco. Esta plataforma se suma a la cuenta de mail [proveedores@bci.cl](mailto:proveedores@bci.cl) y a la posibilidad que tienen los proveedores de contactarse directamente con la Gerencia de Compras. Estos canales son complementarios al Portal de Proveedores de Bci, un espacio online en el que las empresas externas pueden revisar su actividad comercial e interactuar con el área de gestión. En 2014, Bci potenció el uso de este instrumento por parte de los proveedores, lo que permitió cerrar el período con cerca de 600 beneficiarios activos, entre proveedores recurrentes y esporádicos. Todas estas vías de relacionamiento fueron difundidas por la Corporación en 2014 mediante un Manual que se les entregó a los proveedores, en el que Bci además incluyó el detalle de sus derechos y deberes.

- **Elaboración de un Catálogo Electrónico de Proveedores:** Alojado en la Intranet del Banco, contiene los datos de contacto de los proveedores recurrentes de Bci y el detalle de los servicios que entregan. Su objetivo es identificar a los proveedores por tipo de servicio y conocer la evaluación que han recibido por parte de las áreas contratantes, a fin de potenciar a nivel corporativo a aquellos con mejor calificación.

60

MEDIDAS

600

BENEFICIARIOS

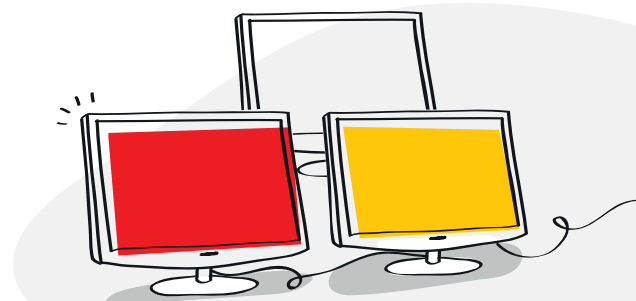




## “En Bci nos ponemos en los zapatos de los proveedores”

● **Capacitación:** Con el fin de sensibilizar a la dotación respecto del impacto que pueden tener para los proveedores las buenas y malas prácticas de gestión en este ámbito, Bci organizó en el segundo semestre del año ocho talleres en los que participaron cerca de 250 colaboradores. A esta capacitación se sumó la ejecución de cursos de inducción para los colaboradores que ingresan a la Corporación y que tendrán relación con proveedores. Este programa convocó a unos 160 colaboradores y tuvo por finalidad instalar en la organización los criterios de experiencia aplicados al proveedor. Ambas líneas de entrenamiento, además, se complementaron en el año con capacitación técnicas en este ámbito.

● **Diálogo continuo:** En 2014, Bci continuó desarrollando su programa de desayunos mensuales con proveedores. En este ciclo, que convocó a unos 12 proveedores recurrentes por encuentro, participaron colaboradores del área de Transformación, cuya tarea consistió en recoger la opinión de los asistentes sobre el nuevo Plan de Experiencia Proveedor. Esta actividad se complementó durante el año con la realización de entrevistas semanales entre los proveedores y colaboradores del área de Compras. En total se realizaron dos de estos encuentros por semana. Cabe consignar que en todas estas instancias el Banco transmitió a sus proveedores recurrentes la necesidad de que ellos también instauren una política de pago en siete días con sus propios proveedores.

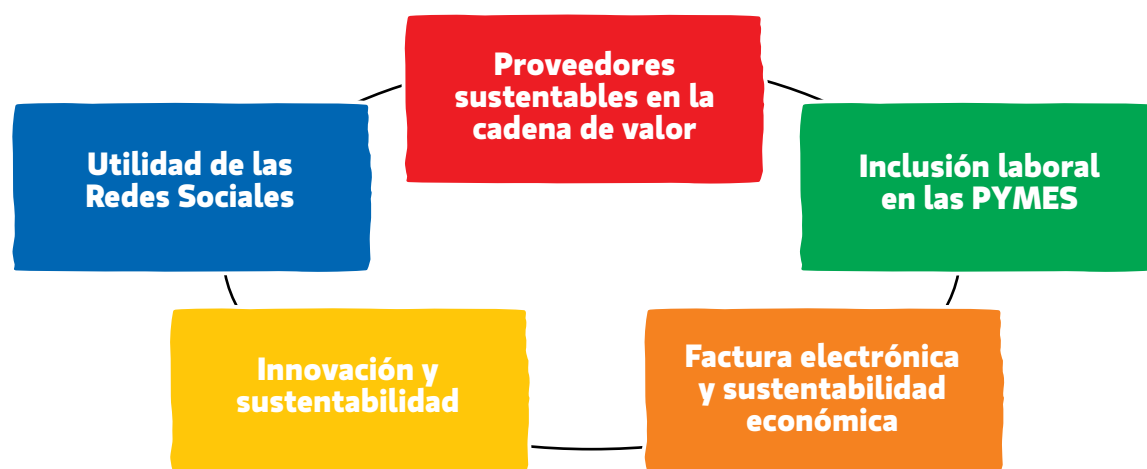


## ENCUENTROS DE SUSTENTABILIDAD

En 2014, Bci organizó por segundo año esta actividad, cuya finalidad es potenciar entre los proveedores de la Corporación la incorporación de prácticas responsables de gestión.

Enfocado en materias de alto interés para las pequeñas y medianas empresas, este segundo ciclo de encuentros contempló la realización de cinco talleres temáticos y logró convocar a un total de 366 representantes de empresas proveedoras.

### TEMAS ABORDADOS EN LOS CINCO TALLERES DEL CICLO



Tal como ocurrió en su primer año de desarrollo, los asistentes a estos talleres mostraron un alto nivel de satisfacción con la actividad. Según el sondeo aplicado por el Banco al finalizar cada jornada, el nivel de conformidad alcanzó un promedio de 96,8% y marcó un peak de 100% para la charla sobre “Factura electrónica y sustentabilidad económica”.

### SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS PROVEEDORES QUE ASISTIERON A LOS ENCUENTROS







**Premio al Proveedor Destacado:** Siempre con el fin de continuar fortaleciendo la relación mutua, en 2014 volvió a entregar el Premio al Proveedor Destacado. Este galardón se otorga a aquellas empresas cuyo trabajo y compromiso representan un aporte para el cumplimiento del Propósito Común de Bci. En su sexta versión, el reconocimiento recibió 128 postulaciones en sus cinco categorías en concurso. Los premiados en cada una de ellas fueron:

**TRAYECTORIA DESTACADA**

Adexus S.A.

**INNOVACIÓN Y VISIÓN DE FUTURO**

Producciones Garage Ltda.

**MEJOR EXPERIENCIA CLIENTE**

Martínez y Corbinaud Ltda.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Transportes Go Ltda.

**EMPRENDIMIENTO**

Orand S.A.

**Premio al Colaborador Externo Destacado:** La definición de este premio se realiza por votación de los mismos colaboradores de la Corporación. En 2014 fueron postulados por los empelados de Bci a este reconocimiento un total de 624 colaboradores externos. Los premiados fueron:

**COMPROMISO**

Gustavo Lobos, de Adexus

**EXCELENCIA**

Denis Pérez, de Sentra

**APROPIACIÓN**

Víctor González, de Progresys

**PROACTIVIDAD**

Miguel Pérez, de Eticsa

**Control de cumplimiento normativo, de sustentabilidad y análisis de riesgo**

Como parte de su gestión en materia de riesgo operacional, Bci monitorea de manera continua todos aquellos aspectos de la relación con sus proveedores que consideran riesgos para el Banco desde el punto de vista de la seguridad, sustentabilidad y reputación corporativa. Esta labor comprende una gestión especial con todas las empresas proveedoras que han sido clasificadas con un nivel alto de criticidad, lo que incluye la revisión de su viabilidad financiera, en un proceso de verificación que apunta a resguardar a Bci frente a riesgos operacionales y reputacionales. En 2014, para reforzar el control de cumplimiento de las obligaciones laborales por parte de estas empresas externas, la Corporación recopiló los antecedentes comerciales de todos los proveedores recurrentes con el fin de clasificarlos

a partir de su comportamiento en este plano. Hasta 2013, este proceso se realizaba sólo con el grupo de más alta criticidad.

Por otro lado, se robusteció el monitoreo de los 120 proveedores más relevantes del Banco en términos de facturación, con un control mensual en estas materias.

Cabe consignar que Bci cuenta con un sistema que permite detectar oportunamente los eventuales incumplimientos que puedan registrar sus proveedores en cuanto al pago de imposiciones y salarios. Cuando se producen, estos casos son escalados a la Mesa de Proveedores de Bci, instancia que solicita al proveedor la regularización de la situación.

## Experiencia Proveedor

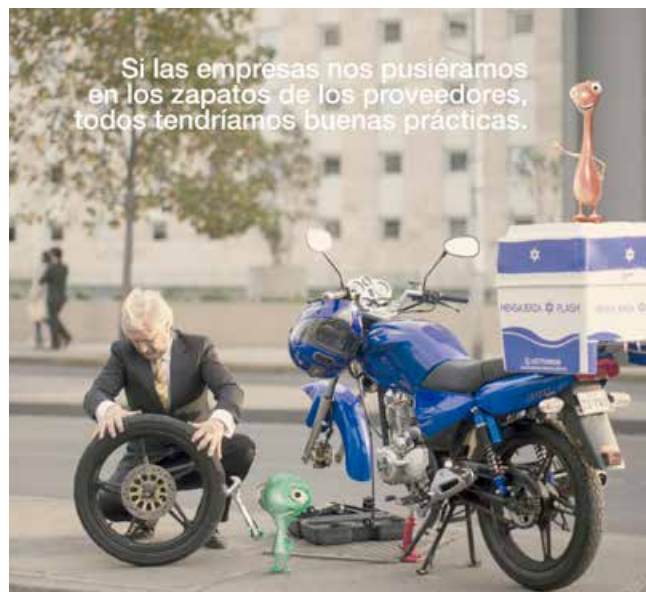
## SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES

Con el fin de recoger la percepción que tienen los proveedores respecto de la labor que realiza el Banco en todas aquellas materias que les impactan o conciernen, Bci efectúa dos veces al año una Encuesta de Satisfacción entre estas empresas.

En 2014, y en virtud de todos los progresos incorporados por la Corporación a su modelo de gestión de proveedores, los resultados de ambos sondeos registraron una mejoría notoria respecto de los alcanzados en 2013 en la mayor parte de las dimensiones consideradas en la consulta y en la calificación global.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES 2° SEMESTRE 2013-2014

RELACIÓN DE NEGOCIOS	2013	2014
¿Bci favorece y estimula una relación de largo plazo con su empresa de mutuo beneficio?	91%	90%
¿En el proceso de cotización o licitación es tratado en igualdad de oportunidades con los otros proveedores?	94%	84%
CENTRO DE PAGOS BCI	2013	2014
¿El proceso de pago es expedito y oportuno?	90%	89%
¿El proceso de pago a proveedores es preciso (sin errores)?	94%	89%
¿Se respetan las fechas de pago?	90%	90%
CALIFICACIÓN GLOBAL Y SUGERENCIA	2013	2014
¿Qué tan satisfecho se encuentra usted siendo proveedor de la Corporación Bci?	85%	91%
Tomando en cuenta todos los aspectos de su relación como proveedor de la Corporación Bci, ¿la considera como una empresa confiable y fácil para realizar negocios?	91%	97%



## COMPRAS RESPONSABLES

En 2014, Bci selló un acuerdo de compra con criterio sustentable al incorporar como proveedor de agua embotellada para los edificios corporativos a la empresa Late, una firma que dona el 100% de su utilidad a fundaciones que apoyan a las personas más vulnerables de Chile.

Este enfoque de selección se enmarca en el desafío de la Corporación de contar con proveedores que contribuyan a reducir los impactos de la actividad bancaria y que garanticen un uso eficiente de los recursos.

La institución elegida por la Corporación como beneficiaria de las utilidades de Late fue Fundación Las Rosas.



Si las empresas  
nos pusiéramos  
en los zapatos  
de los proveedores,  
todos tendríamos  
buenas prácticas.



**Comprométete con un mundo empresarial más transparente.  
Nosotros ya lo hicimos.**

### Compromiso Público Bci

#### **1** RELACIONES DE LARGO PLAZO Y MUTUO BENEFICIO

- Retroalimentación oportuna.
- Capacitación y escucha.
- Planes concretos de desarrollo y crecimiento.

#### **2** TRANSPARENCIA

- Altos estándares de control al proceso de compra.
- Período de pago de facturas acorde al Sello ProPyme.
- Manual de buenas prácticas.

#### **3** SOLUCIONES OPORTUNAS

- Canales especializados de acceso directo:
  - Portal web.
  - Mail: [proveedores@bci.cl](mailto:proveedores@bci.cl)
  - Mesa de Ayuda Proveedores Bci: 2 616 6600
  - Canal confidencial Bci te escucha.

Más información en portal proveedores: [www.bci.cl/proveedores](http://www.bci.cl/proveedores).  
#PonteEnLosZapatos

# **EL MUNDO FINANCIERO COMO LO QUIERES APRENDER: “CON LETRA GRANDE”**

---

Bci considera la educación financiera como un requisito fundamental dentro de su política de transparencia, para contar con clientes cada vez más informados y financieramente responsables. Las acciones realizadas en este sentido son parte de la misión empresarial del Banco y pretenden empoderar a los consumidores a través del desarrollo de iniciativas que promueven la alfabetización financiera.

En esta línea, en 2014 el Banco potenció el canal interactivo “Con Letra Grande” para clientes y no clientes, con el objetivo de capacitar a las personas en todo lo que hay que saber para hacer uso eficiente de los productos y servicios bancarios, promoviendo el ahorro y consumo responsable. En este periodo se realizaron 47 programas en vivo y más de 40 series. El canal contó con más de 1.700.000 reproducciones en YouTube.

---

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





# 09.

## COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

### GESTIÓN COMUNITARIA

Bci busca construir con la sociedad vínculos duraderos de confianza mediante iniciativas que aporten valor a la comunidad, fortalezcan la reputación corporativa y sean una contribución al desarrollo sostenible del país.

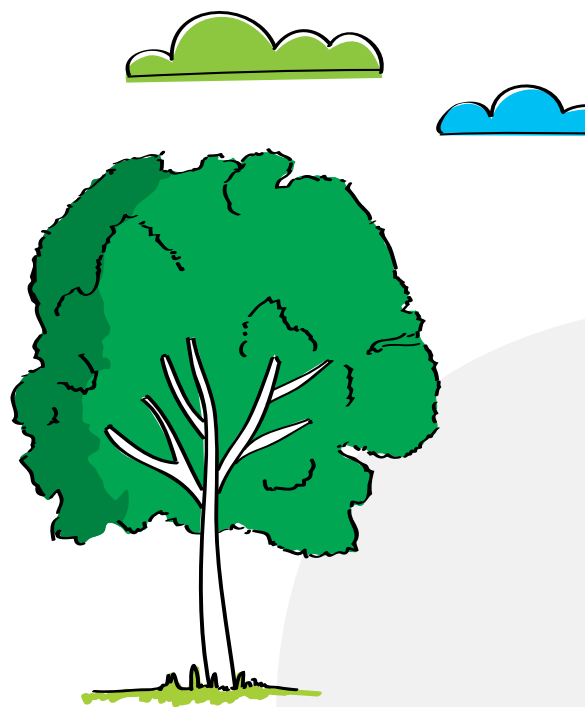
Para avanzar en esa línea, la Corporación impulsa una labor cuyos focos centrales son la protección de adultos mayores y niños en riesgo social, fomentar iniciativas de apoyo a la cultura, la preservación patrimonial y la difusión artística, y reducir la brecha en la calidad de la educación.

### CONSEJO CONSULTIVO DE SUSTENTABILIDAD

Con el objetivo de revisar y fortalecer desde una perspectiva integral su labor en el ámbito de la sustentabilidad, a partir de las sugerencias que puedan plantear al respecto especialistas y representantes de los principales grupos de interés, en 2014 Bci conformó su primer Consejo Consultivo de Sustentabilidad.

En el marco de esta iniciativa, la Corporación constituyó en noviembre ocho Mesas de Escucha, en cada una de las cuales participaron en promedio diez invitados del mundo académico, social, privado y gubernamental.

La discusión generada en estas instancias se tradujo en la propuesta de planes de mejora e innovaciones para incorporar en distintos ámbitos de la gestión sustentable de Bci.



#### TEMAS ABORDADOS POR LAS MESAS DE ESCUCHA

##### Experiencia Clientes

.....

##### Comunicación y Publicidad

.....

##### Cómo hacer de Bci un lugar atractivo para trabajar

##### Valor Compartido

.....

##### Transparencia Corporativa

.....

##### Sustentabilidad Medioambiental

##### Accesibilidad para clientes

.....

##### Inclusión Laboral para grupos en situación de discriminación

.....



A partir de las conclusiones que arrojaron cada uno de estos encuentros, en los que participaron activamente altos ejecutivos de Bci, la Corporación elaboró una matriz de oportunidades y riesgos que servirá de base para la planificación de las actividades corporativas en materia de sustentabilidad en 2015. Asimismo, decidió formar un Consejo Consultivo Permanente.

## COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

En el ámbito de la educación, Bci mantiene desde el año 2010 una alianza estratégica con Enseña Chile<sup>15</sup>, en virtud de la cual la Corporación es socio estratégico de esta institución.

Integrante de la red internacional Teach For All<sup>16</sup>, Enseña Chile es una organización que tiene por finalidad construir un movimiento de líderes comprometidos con la calidad de la educación, para que contribuyan a disminuir la brecha educacional que hoy existe en nuestro país ejerciendo la enseñanza durante dos años en colegios vulnerables.

En el marco del convenio que mantiene Enseña Chile con Bci, los profesionales jóvenes de distintas disciplinas que son seleccionados para participar en esta iniciativa tienen la posibilidad además de integrarse posteriormente al Banco en el marco del proceso de reclutamiento corporativo.

A fines de 2014, Enseña Chile contaba con 135 profesionales (peCh) en aula y 161 egresados (alumni) desempeñándose en distintas áreas de desarrollo profesional. Los 135 peCh en aula trabajaban a la fecha distribuidos en 73 colegios a lo largo del país: 44 de la Región Metropolitana, 13 de la Región de Valparaíso, 6 de la Región de los Ríos y 8 de la Región de la Araucanía. La labor que desarrollan en el marco de este programa permitió impactar durante el año a un total de 22.572 alumnos.

eCh>  
enseñachile  
UN DÍA TODOS LOS NIÑOS EN CHILE  
RECIBIRÁN EDUCACIÓN DE CALIDAD



**22.572**

escolares impactados  
en 2014

**2.442**

postulantes al programa  
recién egresados de la  
universidad

**Enseña Chile  
en cifras**

**135**

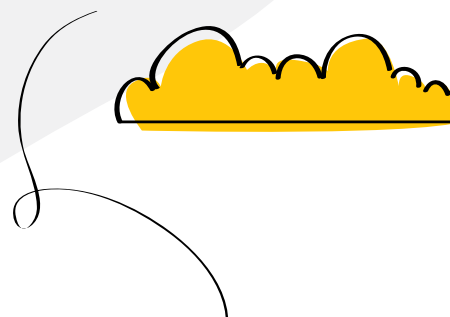
profesionales  
actualmente en aula y  
161 egresados

**73**

colegios forman parte de  
la iniciativa en el país

<sup>15</sup> www.ensenachile.cl

<sup>16</sup> www.teachforall.org



## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El programa de Voluntariado Corporativo Bci es la forma en la que la Corporación brinda a sus colaboradores la posibilidad de ofrecer de manera voluntaria su tiempo y/o sus habilidades al servicio de la comunidad.

Esta Estrategia está alineada con la Política de Voluntariado de Bci, cuyos principales objetivos son:

- Generar un sentimiento de orgullo de los colaboradores hacia Bci.
- Fortalecer el vínculo de Bci con la comunidad con la que se relaciona.
- Potenciar habilidades de liderazgo y trabajo en equipo.

### Ámbitos de acción

Los programas de RSE que realiza Bci con la comunidad buscan incrementar el patrimonio social y cultural del país en los ámbitos de:

- Protección de adultos mayores y niños en riesgo social.
- Apoyo a la educación.
- Cuidado del medioambiente.

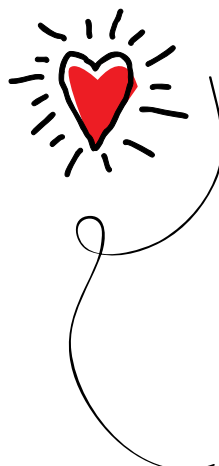
En el marco de la Política de Voluntariado de Bci, todo colaborador puede disponer de 2 horas al mes, dentro de su horario laboral, para la participación en programas de voluntariado. De igual modo, la Corporación pone a disposición de los voluntarios los recursos que necesiten para realizar sus actividades, principalmente traslados y colaciones para el desarrollo de las visitas recreativas. A esto se suma la disposición de Bci de difundir las actividades de voluntariado en el sitio “Yo me sumo” y en otros medios, tanto internos como externos.

En 2014, 450 colaboradores participaron en las 36 acciones de voluntariado organizadas por Bci. Este número de actividades es 50% superior al registrado en 2013.



NÚMERO DE ACTIVIDADES DE  
VOLUNTARIADO REALIZADAS POR AÑO

2012	2013	2014
13	24	36





## ALIANZA ESTRATÉGICA FUNDACIÓN LAS ROSAS

Bci mantiene con esta institución una alianza estratégica de largo plazo, cuyo objetivo es sensibilizar a la población respecto del valor que aportan los adultos mayores a la sociedad. Para la Corporación, esta es una temática que el país debe abordar de forma prioritaria, a la luz del aumento sostenido que viene registrando el segmento de personas mayores de 60 años como porcentaje total de la población, y considerando el déficit de prestaciones, espacios y oportunidades con que cuentan quienes alcanzan esta etapa de la vida.

En este contexto, y como parte de su estrategia de sustentabilidad, Bci busca impactar positivamente en la calidad de vida de los adultos mayores que atiende la Fundación Las Rosas, a través de un programa de iniciativas que contempla desde la realización de visitas del Voluntariado Corporativo hasta la organización de actividades al aire libre, como la Caminata 2K "Aquí los años no corren". En 2014, la quinta versión de este evento logró reunir a 1.500 adultos mayores y contó, entre otros, con la presencia de la Directora Nacional del Senama<sup>18</sup> y la Ministra de Desarrollo Social.

## CORPORACIÓN CRÉDITO AL MENOR

Creada por colaboradores de Bci en 1990, la Corporación Crédito al Menor acoge en su hogar de La Pintana (Región Metropolitana) a 60 niñas y adolescentes que han sido vulneradas en sus derechos y que no cuentan con un entorno familiar protector.

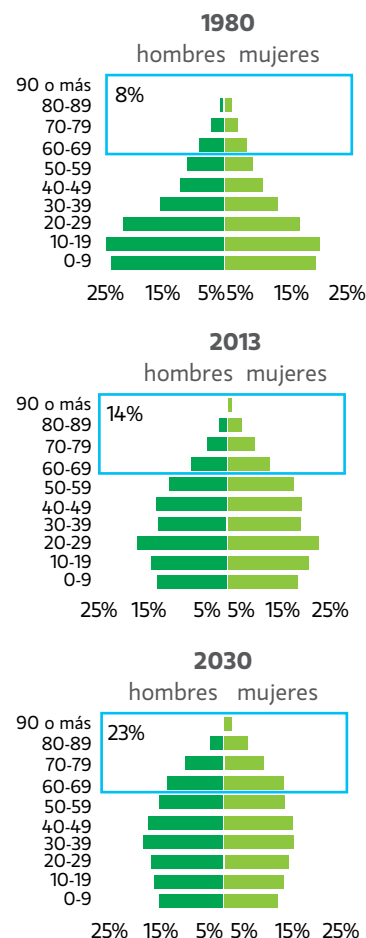
Esta labor de apoyo y acompañamiento que realiza el Banco se complementa a lo largo del año con iniciativas orientadas a mejorar la educación que reciben las jóvenes y con actividades de entretenimiento organizadas por el Voluntariado Corporativo.

Entre las acciones desarrolladas durante 2014 en estas líneas destacan la organización de talleres pedagógicos, así como la celebración de la Fiesta de Navidad y del tradicional paseo anual a Fantasilandia.

<sup>17</sup> [www.flrosas.cl](http://www.flrosas.cl)

<sup>18</sup> [www.senama.cl](http://www.senama.cl)

## PIRÁMIDE POBLACIONAL DE CHILE



**351**  
NIÑAS ACOGIDAS





## APOYO PARA AFECTADOS POR EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES NATURALES

- **Terremoto de Iquique:** Con el fin de ayudar a los clientes afectados por el terremoto que sufrió la ciudad de Iquique y otras localidades de la zona norte en marzo de 2014, la Corporación activó un plan de apoyo que consideró entre otras medidas:
  - La habilitación en Iquique y Alto Hospicio de sucursales de contingencia.
  - La operación de canales especiales de atención remota, como la mesa de ayuda telefónica Bci Norte Grande.
  - A través de distintas vías, el Banco les recordó a sus clientes la existencia en sus créditos hipotecarios de seguros con cobertura para sismo, incendio, tsunami y/o pago de arriendo en caso de inhabilitación de la propiedad.
  - Bci además resolvió no cobrar a sus clientes de Iquique y Alto Hospicio intereses por mora a los créditos durante el tiempo en que sus sucursales permanecieron cerradas.
- **Incendio de Valparaíso:** Frente al incendio que afectó la ciudad de Valparaíso, en tanto, Bci lanzó una campaña abierta de recolección de fondos, con el compromiso de aportar la misma cantidad recaudada al finalizar la convocatoria.

Con el dinero reunido en esta cruzada, la Corporación firmó un convenio con el Hogar de Cristo<sup>19</sup> a través del cual se compromete a financiar durante cuatro años el Programa de Atención Domiciliaria al Adulto Mayor, PADAM, que esta institución desarrolla en la Región de Valparaíso.

### AYUDEMOS A VALPARAÍSO EN ESTE DIFÍCIL MOMENTO

*Por cada peso que tú aportes,  
Bci aportará lo mismo.*

Haz tu aporte en la cuenta **N° 15146286** de Banco Bci  
a nombre de la Ilustre **Municipalidad de Valparaíso**, RUT: 69060900-2



<sup>19</sup> www.hogardecristo.cl

## CULTURA DIFERENTE

Como parte de su compromiso comunitario, la Corporación Bci también difunde y promueve de forma continua la creación artística en el país, a través de dos iniciativas orientadas a masificar el legado pictórico nacional y la música clásica: las Visitas Guiadas de Arte y el Concierto a la Comunidad.

- **Visitas Guiadas de Arte:** Esta actividad se organiza todos los años entre abril y noviembre, y tiene por finalidad dar a conocer a la comunidad las piezas de platería, piedras ceremoniales mapuches y la colección de 70 pinturas chilenas que forman parte del patrimonio artístico perteneciente a la Corporación Bci. A lo largo del año se realizaron un total de 13 visitas, cuatro de las cuales se efectuaron el 25 de mayo en el marco de la celebración nacional del “Día del Patrimonio Cultural”. En conjunto estos recorridos convocaron a 240 personas, el 98% de las cuales calificaron la actividad con notas de 6 a 7.
- **Lanzamiento junto al Ejército de Chile del libro “Base O’Higgins, 365 días al sur del mundo”:** Esta publicación da a conocer el proceso de soberanía en el territorio chileno antártico. Su objetivo es rescatar la experiencia de vida de los pioneros que a mediados del siglo XIX marcaron el dominio nacional en el “Continente Blanco”. A través de sus páginas explica la forma en que Chile ha ejercido su soberanía en ese territorio, una labor que incluye la soberanía económica, a la que contribuye Bci con la operación en este continente de su Sucursal Antártica, la única sucursal bancaria del mundo en el continente antártico.
- **Concierto a la Comunidad:** Por octavo año consecutivo, Bci organizó en 2014 el tradicional “Concierto Gratuito para la Comunidad”. La actividad, que la Corporación desarrolla en alianza con el Teatro Municipal de Santiago, se efectuó el 8 de noviembre en el Parque Araucano y convocó a más de 5.000 personas. El número artístico elegido para la ocasión fue el ballet “Zorba, el Griego”, a cargo de bailarines del Ballet de Santiago acompañados por la Orquesta del Ballet de Santiago, el Coro Crecer Cantando y la contralto Claudia Lepe, bajo la dirección de Santiago Meza.



## COMUNICACIÓN CONTINUA DE LA SUSTENTABILIDAD

En 2014, la Corporación reforzó la difusión e información de sus actividades de sustentabilidad con el fortalecimiento de sus canales tradicionales de comunicación y la creación de nuevas plataformas. Algunas de las innovaciones que la institución efectuó en este plano fueron las siguientes:

INICIATIVA	PÚBLICO OBJETIVO	ALCANCE
News informativo bimensual	Clientes y colaboradores	Se enviaron en el año un total de 6 informativos
Minisitio de sustentabilidad en el sitio web de Bci	Para todo público	En 2014, el minisitio registró 5.859 visitas únicas
Comunicación a través de medios de comunicación social	Televisión, prensa, radio y portales online	En 2014, Bci publicó 173 notas informativas en estos medios
Video con un resumen de la labor de Bci en materia de colaboradores, clientes y comunidad	Para todo público	El trabajo audiovisual alcanzó 4.813 visualizaciones en Youtube
Sitio exclusivo para gestionar las donaciones y auspicios	Empresas y personas naturales	En 2014, el sitio registró 8.292 visitas únicas
Informe de Sustentabilidad en versión interactiva y en PDF	Para todo público	La versión digital registró 1498 visualizaciones



**Nos comprometemos con un futuro mejor y sustentable al valorar el aporte de la experiencia.**

**Contactibilidad Digital**

Con los objetivos de atender los cambios que están experimentando los hábitos de los clientes en el uso de las vías de distribución financiera y aportar al negocio desde el punto de vista de la satisfacción de los usuarios, en 2012 Bci puso en marcha en su área de Retail un nuevo Modelo de Canales Corporativos cuyo implementación plena se estima para 2015.

Esta estrategia surgió a partir de dos realidades destacadas por la Corporación. Por un lado, el cambio en la forma de interactuar de los clientes con el Banco, lo que ha derivado en una menor afluencia a las sucursales y en un mayor uso de dispositivos digitales y remotes para realizar transacciones, y por otro, el creciente costo asociado a los formatos tradicionales de atención. Su desarrollo, además, le ha abierto a la empresa la posibilidad de avanzar en su propósito de entregar al cliente canales de experiencia homogéneos y optimizar la entrega de productos y servicios.

En 2013, este plan que partió con foco en la Banca Personal, pasó a tener un carácter corporativo al ampliarse al Banco Empresarial, Empresa y Corporativa además de a los Filiales.

**Miles de adultos mayores asistieron a la 6ª Caminata "Aquí los años no corren"**

Con la participación de cerca de 2.000 adultos mayores, se realizó en el Parque Anacleto de Las Condes la tradicional caminata "Aquí Los Años No Corren", cuyo objetivo es fomentar un envejecimiento activo y saludable, además de sensibilizar a la comunidad respecto del rol de los adultos mayores y su aporte a la sociedad.

## APORTE SOCIAL

En 2014, los aportes materializados por Bci a través de sus actividades sociales, educacionales y culturales se elevaron a \$5.156.682.306, monto que es un 39% superior al registrado en 2013, de \$3.693.462.757.

Bci asigna estos recursos de acuerdo con los criterios contenidos en su Política de Donaciones, que establece que los fondos orientados a esta finalidad "deben estar destinados a financiar obras o proyectos que produzcan rentabilidad social, educacional y/o cultural para una cantidad significativa de personas, preferentemente de escasos recursos".

ÁMBITO	2013	2014
Educación	\$498.397.066	\$1.400.855.627
Cultura	\$1.512.567.834	\$1.805.553.432
Social	\$1.682.497.857	\$1.950.273.247
<b>Total</b>	<b>\$3.693.462.757</b>	<b>\$5.156.682.306</b>



# CONECTADOS A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES

---

Bci busca crear y poner a disposición de sus clientes y la comunidad nuevos espacios de contacto para atender requerimientos en tiempo real, generando así una nueva forma de hacer Banco.

A través de las redes sociales, el Banco busca entregar un servicio integral a sus clientes, ayudándolos a resolver y canalizar sus inquietudes, junto con ofrecerles de una manera innovadora una amplia propuesta de productos financieros, guiándolos y asesorándolos para tomar mejores decisiones.

---





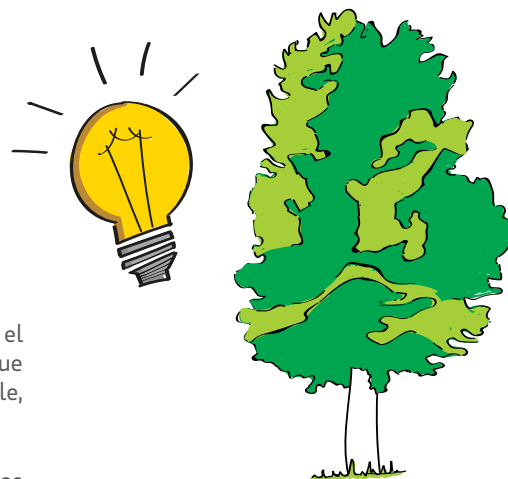
# 10.

## COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

### ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL

Durante 2014, la gestión de Bci en el ámbito del medioambiente se centró en el cumplimiento de las metas trazadas para el período en las tres dimensiones que considera la Estrategia Medioambiental de la Corporación Bci: Operación Sustentable, Productos y Servicios Sustentables, y Sensibilización a la Acción.

En línea con estas directrices, los campos de acción abordados en cada uno de estos ámbitos fueron los siguientes:



#### Operación sustentable

- Eficiencia Energética
- Construcción sustentable
- Reducción del consumo de electricidad, agua y papel

#### Productos y servicios

- Desarrollo de líneas de financiamiento para proyectos de inversión ambiental
- Desarrollo de herramientas de análisis y evaluación de riesgo socioambiental

#### Sensibilización a la acción

- Promoción entre los colaboradores de hábitos sustentables a través de iniciativas de sensibilización
- Comunicación de gestión ambiental a principales stakeholders

**MEJORAMIENTO REAL**

DE LAS CONDICIONES DE VIDA

*de la población***CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE**

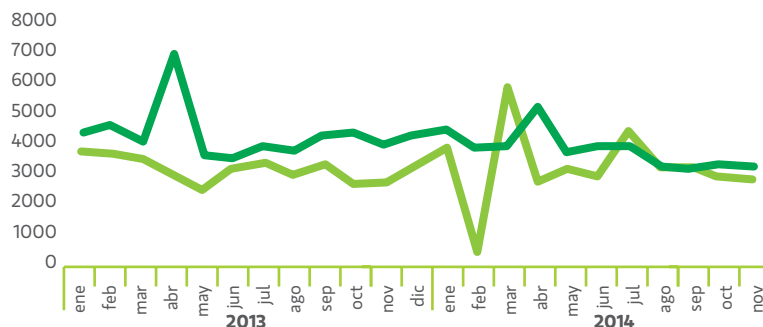
En 2014, Bci obtuvo la certificación LEED<sup>20</sup> para los nuevos edificios corporativos con que cuenta en Santiago en las calles Alcántara 99 y Huérfanos 1102. Este sello acredita que en la construcción de ambos inmuebles se utilizaron criterios de sustentabilidad ambiental, como energías renovables, aprovechamiento y gestión del agua, eficiencia energética, calidad ambiental en interiores y administración de materiales y recursos.

Estas construcciones se suman de este modo a la sucursal Vitacura de Bci, la primera unidad del Banco en obtener esta distinción y que actualmente además sigue siendo el primer edificio en Chile y Latinoamérica en contar con el sello de eficiencia energética PassivHaus<sup>21</sup>, el más exigente en este ámbito y que garantiza que la edificación tiene una baja demanda de energía para calefacción y refrigeración, y una construcción hermética que evita fugas de energía, entre otros aspectos.

Los resultados alcanzados desde el año 2011 por esta “sucursal verde” en términos de reducción del consumo energético han reafirmado el objetivo de Bci de ir incorporando gradualmente en toda su red criterios de construcción sustentable así como sistemas y equipamientos más eficientes.

**CONSUMO ENERGÉTICO DE SUCURSAL VITACURA (KWH)**

— Vitacura Oriente  
— Promedio Suc. Bci RM

**DESEMPEÑO ENERGÉTICO DE SUCURSAL VITACURA**

Año	Ahorro energético*	Ton CO <sub>2</sub> equivalente	Ahorro
2014	7.558 kWh	2,96	17%

\* Este nivel de ahorro energético se calcula respecto del consumo promedio de las sucursales de Bci en la Región Metropolitana.

En esta línea, el Banco se ha planteado el propósito de acreditar en 2015 nuevas instalaciones corporativas con la norma de etiquetado energético que actualmente prepara la autoridad para instalaciones de carácter comercial y que vendría a complementar la que ya existe en el ámbito de las viviendas sociales. Este trabajo involucrará la asesoría de una empresa externa cuyo aporte consistirá en orientar a la Corporación para ir mejorando en el tiempo la calificación que reciban las distintas sucursales de Bci.

En el mismo plano, durante 2015 el Banco se propone certificar sus edificios corporativos ubicados en El Golf 125 y Huérfanos 1102 bajo la norma ISO 50001<sup>22</sup>, para lo cual durante 2014 comenzó a trabajar en la etapa de análisis de brechas.

<sup>20</sup>LEED: Leadership Energy & Environmental Design.

<sup>21</sup>[www.passiv.de](http://www.passiv.de)

<sup>22</sup>La norma ISO 50001 certifica la gestión eficiente de energía.

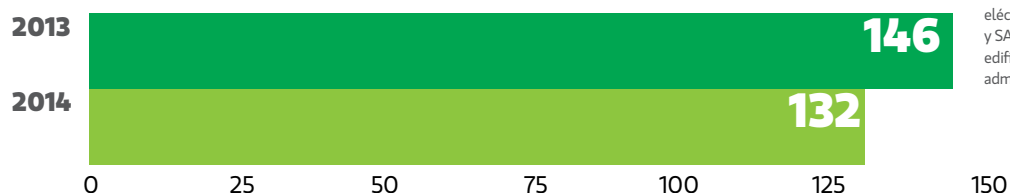


## EFICIENCIA ENERGÉTICA

Bci se ha propuesto reducir su consumo eléctrico al año 2020 en un 10% respecto del registrado en el año 2012. En términos prácticos, esta meta equivale a pasar en ocho años de 158 kWh/M<sup>2</sup> de consumo a 142,2 kWh/M<sup>2</sup>.

En el marco de este objetivo estratégico, en 2014 se registró un consumo eléctrico de 132 kWh/M<sup>2</sup>, lo que equivale a una reducción del 13% respecto de la meta establecida para el período.

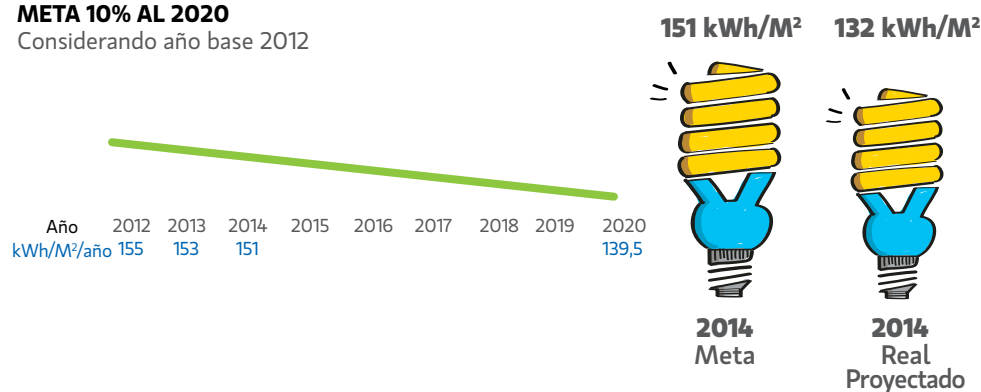
### INTENSIDAD DE USO ENERGÉTICO POR ÁREA (kWh/M<sup>2</sup>/año)



La medición de los kWh/M<sup>2</sup> anual involucra los consumos reales de los edificios y sucursales que tienen cuentas eléctricas con Chilectra, CGED, Conafe, EMEL, Chilquinta y SAESA (diciembre 2014 se encuentra proyectado). Estos edificios y sucursales suman el 80% de los M<sup>2</sup> que Bci administra en total.

### META 10% AL 2020

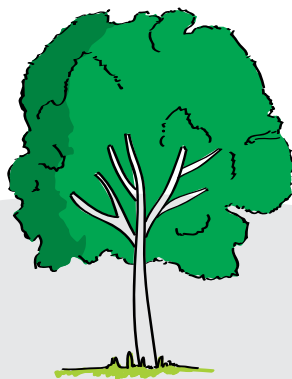
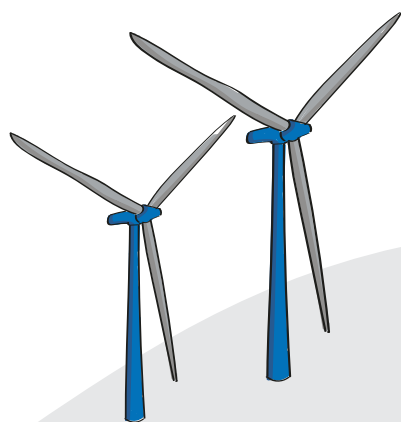
Considerando año base 2012



**13% MEJOR**

Bci este año ha disminuido su intensidad energética en un 13% más que la meta establecida para el año 2014.

Valor Proyectado a partir de la información disponible del año 2014.



**4.500M<sup>2</sup>**

DE ILUMINACIÓN  
REEMPLAZADOS POR  
ILUMINACIÓN LEED

**\$350**

MILLONES DE AHORRO  
MENSUAL PROMEDIO



## Comité de Eficiencia Energética

Para continuar avanzando en este desafío, Bci trabaja en un programa de eficiencia a cargo del cual se encuentra el Comité de Eficiencia Energética de Bci. Creado en 2013, este órgano sesiona cada tres meses y tiene por finalidad evaluar los programas que están en curso y analizar nuevos proyectos que apunten a un concepto de eficiencia energética que va más allá del consumo eléctrico y que comprende aspectos como la gestión del agua. Algunas de las iniciativas de eficiencia energética impulsadas en 2014 por esta instancia fueron las siguientes:

- **Letreros luminosos Led:** En 2014 se reemplazaron 4.500 M<sup>2</sup> de iluminación. El objetivo es abordar los 1.500 M<sup>2</sup> restantes del plan inicial en 2015. Estas medidas fueron fundamentales para alcanzar los \$350 millones (promedio) de ahorro obtenidos durante el período 2014.

- **Paneles solares para agua caliente sanitaria:** La iniciativa ejecutada en el casino de Telecanal en 2013 se complementará en 2015 con una similar en el casino de Alameda 1980. Simultáneamente, se cambiarán las cocinas a gas del casino de Agustinas por sistemas full eléctricos, más eficientes. Asimismo, se espera reemplazar las calderas diésel que se usan para calefacción en las sucursales de Puerto Varas y Puerto Aysén, en el sur del país. Esto permitirá no sólo disminuir los costos operacionales de este sistema, sino que también eliminará el uso de petróleo como fuente de energía.

- **Plataforma centralizada de monitoreo de la facturación en energía de todas las sucursales:** Este sistema contempla la medición diaria del consumo de agua y luz en las sucursales por parte de los propios vigilantes en un panel de control cuya información se puede revisar en línea. Su objetivo es permitir al Banco reaccionar oportunamente cada vez que los costos energéticos se disparan y no esperar las boletas del mes siguiente para hacerlo. Para tal efecto, dichos colaboradores recibieron la capacitación necesaria y cuentan de forma continua con la asesoría de un supervisor.

- **Bicicleteros:** En 2014, y tras numerosas solicitudes realizadas por los colaboradores, Bci instaló una zona adicional de estacionamientos para bicicletas en el Edificio Alcántara, que se agregó a las plazas originales contempladas en este edificio para tales fines. Esta área se construyó con una tecnología que permite maximizar los espacios ordenando las bicicletas en dos niveles. Al cierre de 2014, Bci contaba con ocho bicicleteros en Santiago, distribuidos en los edificios de El Golf, Telecanal y Alcántara.

- **Sello de Eficiencia Energética:** En 2013, Bci recibió de parte del Ministerio de Energía esta certificación que la acredita como empresa que ha establecido una política transversal de eficiencia energética y que cuenta con unidades responsables de monitoreo y gestión, así como con metas concretas de reducción de su consumo energético. En esa condición, durante 2014, la Corporación fue invitada por la Agencia Chilena de Eficiencia Energética (ACEE)<sup>23</sup> a presentar su modelo de trabajo como caso de éxito. A principios de año, además, capacitó a cuatro de sus colaboradores como “consultores energéticos en construcción”, un programa que formó parte del premio considerado en la adjudicación del sello.

- **Retroalimentación con los colaboradores:** En 2014, el Comité de Eficiencia Energética recorrió distintos edificios de la Corporación en Santiago con un stand informativo sobre eficiencia energética. La actividad, que contó con el apoyo de un experto de la ACEE, tuvo como finalidad traspasar a los empleados acciones de eficiencia que pudieran replicar en sus hogares y al mismo tiempo recibir de parte de ellos ideas para implantar en el Banco.



<sup>23</sup>www.acee.cl

CONSUMO DE AGUA DE BCI EN MILES DE M3

2012	2013	2014
216,7	263,6	283,9



## GESTIÓN DEL AGUA

De la misma forma en que apunta a la reducción del consumo de energía, Bci también impulsa un plan para reducir el consumo de agua. Este será uno de los principales focos de trabajo en 2015 en el ámbito de la eficiencia. La meta para el próximo período es conseguir a través de acciones como la instalación de aireadores, estanques de baño de doble descarga y llaves con temporizador un ahorro de costos de \$40 millones en las cuentas anuales de servicios sanitarios.

En 2014, Bci avanzó en este propósito a partir del programa de monitoreo de sucursales, en el marco del cual los vigilantes también tienen la misión de velar por un uso eficiente de este recurso, y del aporte que realizó la dotación como parte del programa "Sé un héroe del medioambiente".

## ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

### Campaña "Sé un héroe del medioambiente"

En 2014, Bci puso en marcha una campaña de sensibilización interna denominada "Sé un héroe del Medioambiente", cuyo objetivo fue crear conciencia entre los colaboradores respecto de la importancia de incorporar en la vida diaria hábitos ambientalmente sustentables, para de esa manera involucrarlos directamente en la estrategia corporativa de reducir los consumos de papel, electricidad y agua, los principales insumos de la institución.

En todos los elementos de difusión se transmitieron mensajes como "Apaga la luz cuando no la uses", "Tu papel es salvar los bosques; imprime con responsabilidad" o "Cierra la llave al cepillarte los dientes".

A este programa de sensibilización interna se sumaron las campañas puntuales que realizó el Banco con este mismo fin en fechas como el Día del Medioambiente, la Hora del Planeta y el Día de la Tierra.



**JUNTOS SALVEMOS  
NUESTROS BOSQUES, IMPRIME  
CON RESPONSABILIDAD**

**TRANSFÓRMATE EN UN SÚPER HÉROE**



## MATERIALES, RESIDUOS Y RECICLAJE

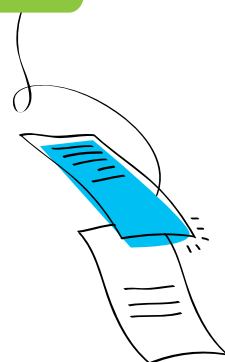
Los principales insumos que utiliza Bci para desarrollar sus actividades son la energía, el agua y el papel. Estos tres elementos son parte de programas permanentes de reducción de consumo, cuyo objetivo central es disminuir la Huella Ambiental de la Corporación. A ellos se suman otros materiales, como equipos electrónicos y sistemas de iluminación, cuya gestión desde el punto de vista del tratamiento de residuos se ha fortalecido en el marco de los nuevos lineamientos ambientales de Bci.

- **Gestión del papel:** El papel es un material que se gestiona año a año con metas específicas de reducción y un programa de reciclaje asociado. En 2014, la Corporación utilizó 59.679.950 hojas de papel, cifra que equivale a un total de 1.083 toneladas. Este nivel de consumo es 0,1% superior al registrado en 2013, cuando se emplearon 58.970.240 hojas, las que representaron 1.070 toneladas de papel.

### CONSUMO DE PAPEL EN 2014

**59.679.950**  
HOJAS DE PAPEL  
UTILIZADAS

**1.070**  
TONELADAS



Desde hace algunos años, en edificios corporativos de Santiago y de la Región de Valparaíso, Bci recolecta el papel usado para donarlo a la Fundación San José<sup>24</sup>, institución que consigue recursos al vender este material a empresas recicladoras. En 2014, la Corporación entregó a esta entidad de beneficencia 188.932 kilos de papel.

- **Baterías y otros residuos:** Bci también cuenta con protocolos para el tratamiento de residuos como los tubos fluorescentes y las baterías de los grupos electrógenos y las UPS. Estas fuentes de poder se entregan a una empresa de reciclaje, que las retira de la Corporación y se encarga de darles disposición final. A esta línea de acción hay que sumar un programa especial para recoger y reciclar los residuos de carácter orgánico que se generan en los casinos de la empresa y a cuyo cargo está la firma concesionaria que presta los servicios de alimentación.

- **Reciclaje:** En 2014, Bci contrató a la empresa TriCiclos para que elaborara un estudio con el objetivo de diagnosticar la línea base de los principales residuos generados en los edificios de Alcántara y Huérfanos, y desarrollar a partir de esta información una estrategia de gestión de tales residuos, así como un programa de capacitación para los colaboradores sobre prácticas de reciclaje. Los resultados del referido diagnóstico permitieron categorizar los residuos de la siguiente forma:

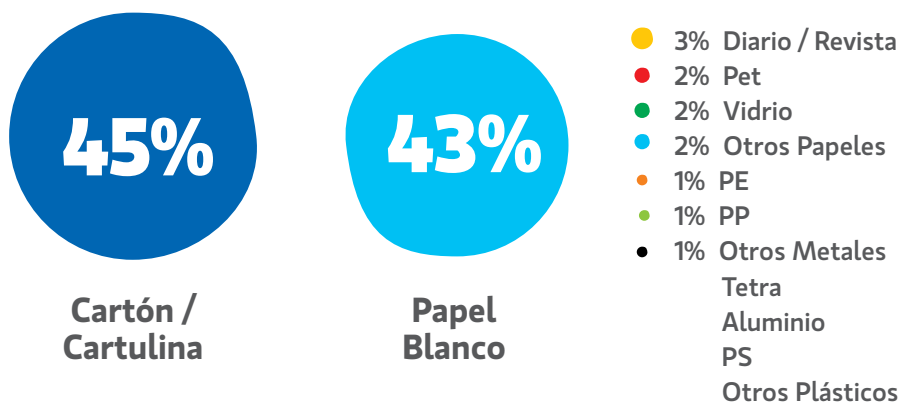
### RESIDUOS GENERADOS POR LOS EDIFICIOS ALCÁNTARA Y HUÉRFANOS

TIPO DE RESIDUO	MENSUAL (KG)	ANUAL (KG)	% RESPECTO DEL TOTAL
Orgánico	15.773	189.270	56%
No reciclables	6.673	80.074	24%
Reciclable	5.790	69.481	20%
<b>Total</b>	<b>28.235</b>	<b>338.825</b>	<b>100%</b>

<sup>24</sup>www.fundacionsanjose.cl



## COMPOSICIÓN DE CATEGORÍA “RECICLABLES”



## NEGOCIOS CON ENFOQUE AMBIENTAL

Durante 2014, a través de su Banca Inmobiliaria, Bci comenzó a desarrollar líneas de financiamiento especiales para proyectos de Energías Renovables No Convencionales (ERNC) de menor escala; esto es, proyectos eólicos, geotérmicos y solares de menos de 20 MW.

Los buenos resultados obtenidos en esta nueva dimensión del negocio de infraestructura de esta Banca motivaron la creación en dicha área de la Subgerencia de ERNC, lo que le permitirá a Bci no sólo fortalecer la gestión de estos clientes en dichos ámbitos, sino también explorar nuevas posibilidades comerciales. Algunas de las iniciativas impulsadas en este contexto fueron:

• **Convenio entre Bci, la Universidad de Antofagasta<sup>25</sup> y Creo Antofagasta<sup>26</sup>:** Esta alianza apunta a promover en esta comuna viviendas energéticamente eficientes, a través del diseño de líneas de financiamiento que estimulen la opción de compra de las familias e incentiven el desarrollo de proyectos por parte de las constructoras, considerando que este tipo de inmuebles, al incorporar equipamiento y materiales especiales, tienen un costo mayor que el de las casas y departamentos convencionales. En el marco de esta alianza, las tres instancias involucradas delinearon un plan piloto que se ejecutará en 2015 y que otorga a la Universidad de Antofagasta la función de definir, sobre la base de criterios

preestablecidos, el carácter energéticamente sustentable de las viviendas consideradas en el programa.

• **Preauditoría ambiental:** En 2014, la Corporación siguió ofreciendo a las empresas que forman parte de su cartera de clientes su servicio gratuito de preauditoría ambiental. El objetivo de esta asesoría, que Bci ejecuta en alianza con la empresa Auren, es identificar aquellas brechas de la gestión ambiental cuya solución puede traducirse en grandes ahorros en este campo. El servicio está concebido como el paso previo a una auditoría ambiental más pormenorizada, en virtud de la cual las empresas podrán definir las inversiones a realizar con financiamiento de Bci. En 2014, 28 empresas de distintos tamaños efectuaron esta preauditoría ambiental gratuita.

Estas nuevas líneas de negocio se suman a la Tarjeta Bci Carbono Neutral que Bci comercializa desde el año 2010. Este instrumento permite a los clientes aportar al combate contra el Cambio Climático, facilitando la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> y compensando los niveles de Gases de Efecto Invernadero que no son posibles de reducir. Con ese objetivo, las compras realizadas con esta tarjeta acumulan “EcoPuntos” que el cliente puede usar para canjear Packs de Toneladas de Carbono, mediante el financiamiento de proyectos que disminuyen las emisiones de GEI o que capturan dichos gases a través de la reforestación.

<sup>25</sup> [www.uantof.cl](http://www.uantof.cl)

<sup>26</sup> Creo Antofagasta es una iniciativa público-privada que apunta a dotar a esta ciudad de un plan maestro que garantice una mejor calidad de vida para sus habitantes.



## EVENTOS CERO EMISIÓN

En 2014, Bci continuó midiendo la Huella de Carbono de sus actividades con una convocatoria mayor a 300 personas con el fin de ayudar a compensar las emisiones que dichos eventos generan mediante programas de forestación.

Las reuniones y actos considerados en la medición de este período fueron la Premiación Anual, el evento Experiencia Proveedores, la Caminata 2K para el Adulto Mayor y la Convención Bci. Entre todos ellos se generó un total de 64,3 toneladas de CO2 equivalente.

De acuerdo con las equivalencias definidas por Bci, para ayudar a compensar este impacto la Corporación debía plantar 133 árboles, desafío que cumplió con creces al aportar 2.000 unidades de especies nativas a la ONG "Reforestemos Patagonia" al cierre del año 2014.

### EVENTOS 2014

	EMISIONES CO2E (TON)	EQUIVALENCIA EN ÁRBOLES NATIVOS *
Premiación Bci	8,7	18
Evento Experiencia de Proveedores Bci	2,4	5
Convención Bci	42,4	87
Caminata 2K para el Adulto Mayor	10,8	23
<b>Total</b>	<b>64,3</b>	<b>133</b>

\* La cantidad de árboles nativos equivalentes para compensar las emisiones detalladas en esta tabla se calculan tomando en cuenta que cada árbol captura 0,49 toneladas de CO2 a lo largo de su vida.



### Convenio con Fundación Reforestemos Patagonia

A fines de 2014, Bci firmó un convenio con la Fundación Reforestemos Patagonia, en virtud del cual la Corporación se comprometió a colaborar en la campaña de captación de socios que lleva adelante esta organización brindando respaldo y un mayor alcance a la convocatoria.

"Yo Soy Socio" es una iniciativa que invita a las personas a ser parte activa de Reforestemos Patagonia a través de un aporte voluntario mensual que se formaliza mediante un mandato de inscripción desarrollado por ambas entidades.

Estos recursos se destinarán básicamente para:

- Plantar nuevos árboles en parques y reservas nacionales, una labor que incluye un monitoreo permanente del estado de las especies.
- Reparar cercos y protecciones en las zonas reforestadas.
- Crear un plan de educación para colegios y universidades, a fin de convertir el programa en un agente de cambio en la cultura medioambiental.
- Recuperar uno de los principales patrimonios naturales del país: la Patagonia chilena.

**YO SOY SOCIO**  
REFORESTAMOS PATAGONIA

**SABÍAS QUE SE REQUIEREN  
22 árboles para cubrir  
LA DEMANDA DE OXIGENO  
de una persona al día**

**AYÚDANOS A REFORESTAR LA PATAGONIA**

**HAZTE SOCIO**

Reforestemos Patagonia es la iniciativa de reforestación nativa más grande en la historia de Chile. Ya hemos plantado más de 276.000 árboles nativos en parques y reservas nacionales, pero nuestra meta es llegar a 1 millón. Te invitamos a ser parte de "Yo soy socio"

REFORESTAMOS PATAGONIA | Bci

WWW.REFORESTEMOSPATAGONIA.CL

# APOYO AL EMPRENDIMIENTO

---

El apoyo a los emprendedores ha sido desde sus inicios uno de los principales focos de Bci, ayudando así a concretar las aspiraciones de miles de chilenos en la primera etapa de sus proyectos. En 2014, Bci dio un paso más en esta línea, inaugurando una sucursal dedicada exclusivamente al mundo del emprendimiento. Se trata del Centro de Emprendimiento, oficina única en Latinoamérica que cuenta con ejecutivos altamente especializados, encargados de asesorar a sus clientes y entregarles apoyos especializados en bancarización.

---



# 11.

## DESEMPEÑO ECONÓMICO



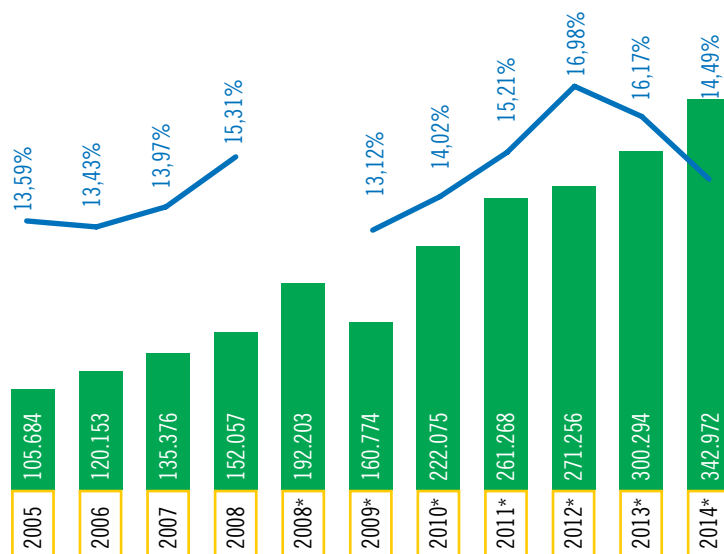
El Comité de Dirección Gerencial, órgano conformado por los gerentes que reportan al Gerente General, es la instancia responsable de establecer los lineamientos estratégicos que orientan el desempeño económico de Bci, así como de coordinar y guiar su ejecución. Estas materias son aprobadas y monitoreadas por el Directorio, a través de sus Comités especializados, y por los Comités de Administración.

A continuación se presenta la evolución gráfica de los resultados y gestión de Bci, durante el periodo 2005-2014, con cifras expresadas en pesos nominales:

### A) RESULTADOS:

A diciembre de 2014, la utilidad neta de Bci fue de \$342.972 millones, lo que equivale a un aumento de 14,2% sobre la utilidad del año anterior. Bci es el tercer banco con mayor utilidad del sistema<sup>2</sup>. Durante 2014 su participación en el sistema financiero bancario disminuyó debido a los ingresos excepcionales de algunos de sus competidores, como consecuencia principalmente de la entrada en vigencia de la reforma tributaria.

### BCI: UTILIDAD NETA Y PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA BANCARIO<sup>1</sup>



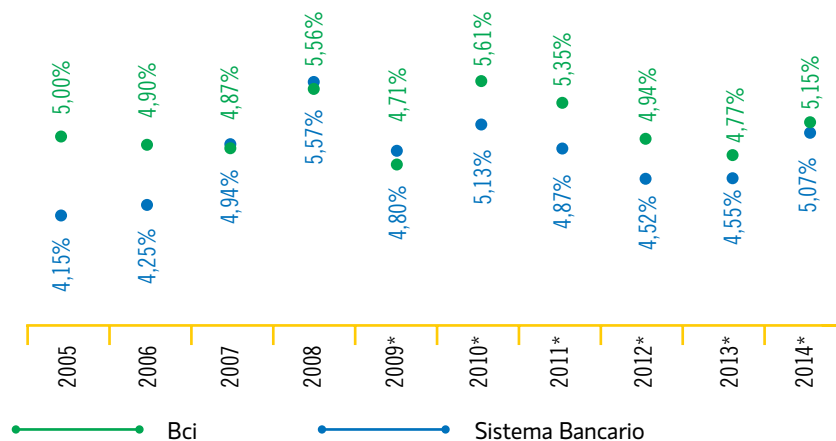
(1) Sistema Bancario excluye inversión de Corpbanca en Colombia.

(\*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

El margen de intereses neto, correspondiente a la relación entre ingresos netos por intereses y reajustes sobre las colocaciones promedio, fue de 5,15%, situándose por sobre el sistema bancario.

<sup>2</sup> Sin considerar inversión de Corpbanca en Colombia.

### MARGEN DE INTERESES NETOS: BCI Y SISTEMA BANCARIO<sup>1</sup>



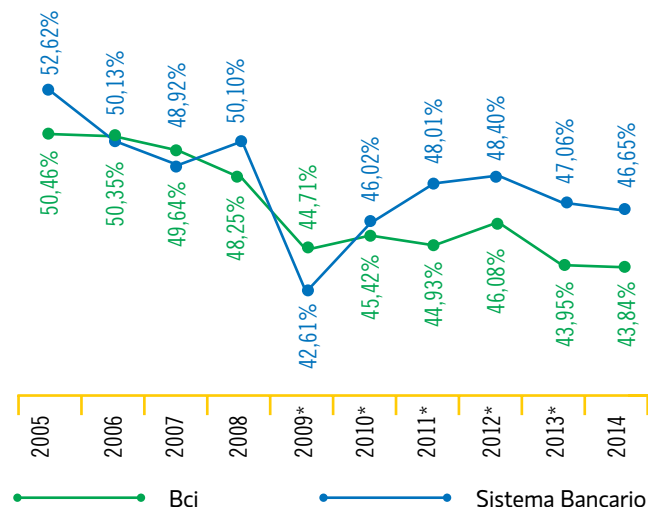
(1) Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora inversión de Corpbanca en Colombia.

(\*) Cifras bajo nueva normativa SBIF



El índice de eficiencia operacional mide la relación entre los gastos de apoyo y el resultado operacional bruto. Durante 2014 Bci logró un resultado sin precedentes en su historia, de 43,84%, producto de un aumento en los ingresos y de un estricto control en los gastos de apoyo.

### ÍNDICE DE EFICIENCIA<sup>1</sup>: BCI Y SISTEMA BANCARIO<sup>2</sup>



(1) Una baja de índice representa una mayor eficiencia

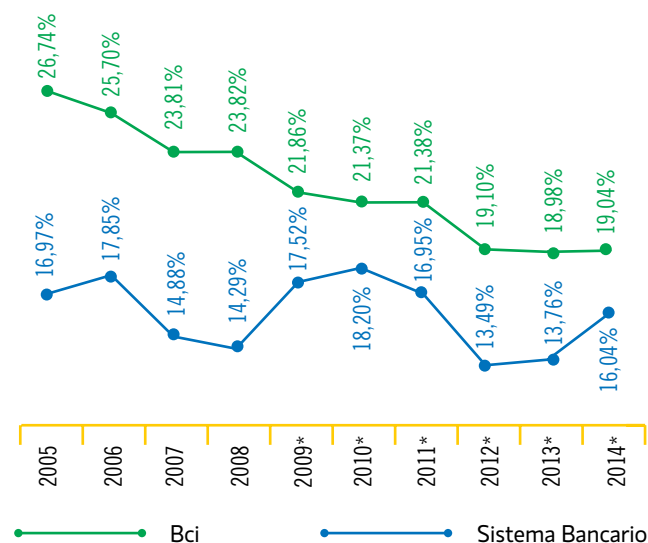
(2) Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora inversión de Corpbanca en Colombia.

(\*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

Bci logró en 2014 una rentabilidad sobre capital (ROE) de 19,04%, muy superior a la de 16,04% del resto del sistema bancario<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Sin considerar a Bci

### RENTABILIDAD SOBRE EL CAPITAL: BCI Y SISTEMA BANCARIO<sup>1</sup>



(1) Sistema Bancario excluye a Bci e inversión de Corpbanca en Colombia.

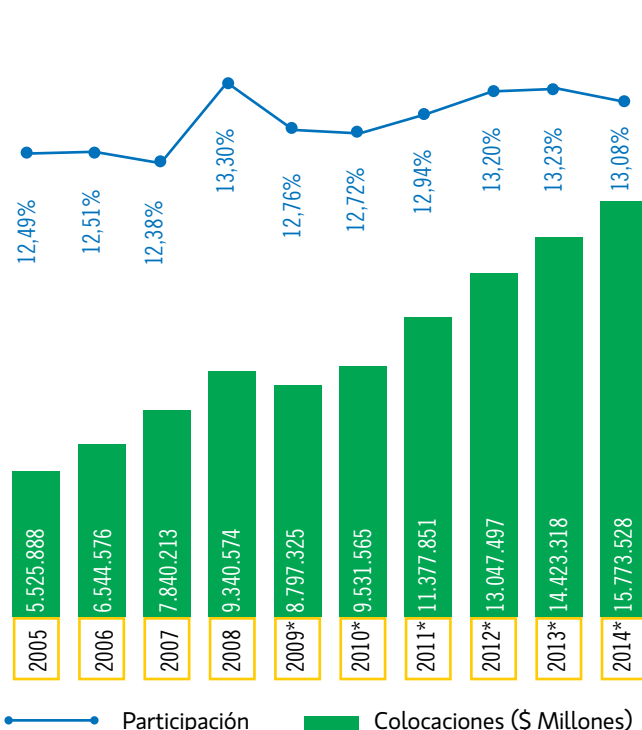
(\*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

### B) PARTICIPACIÓN DE MERCADO:

Las colocaciones acumuladas totales (netas de interbancarias) de Bci a diciembre de 2014 ascendieron a \$15,77 billones (millones de millones), monto 9,4% mayor que el obtenido en 2013. La participación de mercado disminuyó ligeramente, llegando a 13,08%<sup>2</sup> debido a la implementación de una política de rentabilidad a través del uso más eficiente del capital. De este modo, Bci fue el cuarto mayor banco en volumen de colocaciones.

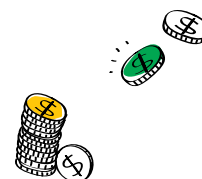
<sup>2</sup> Sin inversión de Corpbanca en Colombia.

### COLOCACIONES TOTALES BCI Y PARTICIPACIÓN DE MERCADO<sup>1</sup>



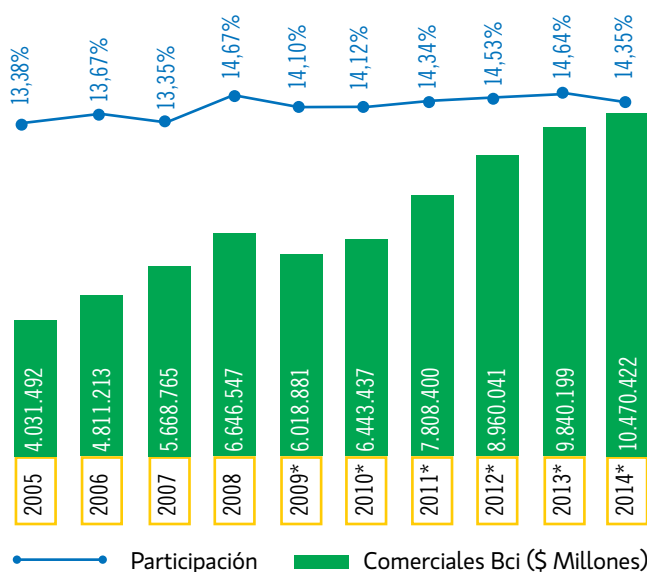
(1) Participación de mercado sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia.

(\*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

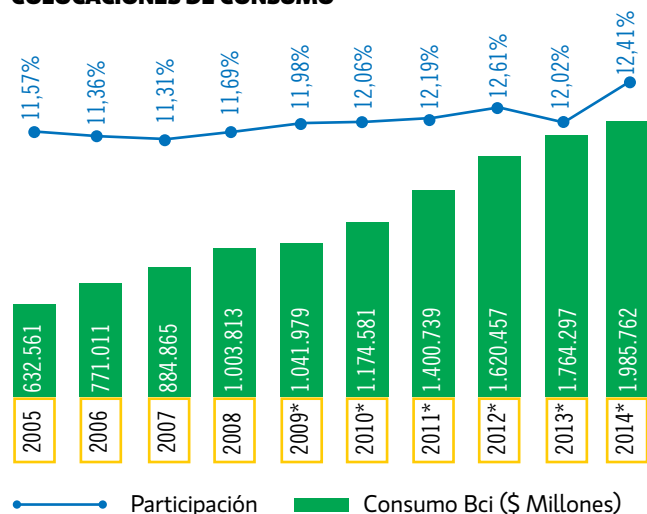


## Desempeño Económico

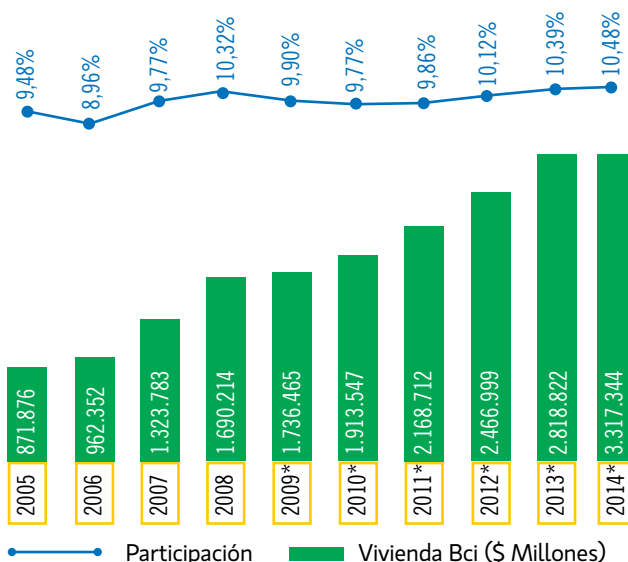
Las colocaciones totales (netas de interbancarias) se componen de las colocaciones comerciales, de consumo y de vivienda. Como se puede apreciar en los siguientes gráficos, desde 2009 el Banco ha incrementado en forma sostenida el volumen de colocaciones en cada una de estas partidas. Durante 2014 se expandieron con especial fuerza las colocaciones de vivienda (17,7%) y las de consumo (12,6%), y en menor medida las comerciales (6,4%).

COLOCACIONES COMERCIALES<sup>1</sup>

(1) Participación de mercado sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia.  
(\*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

COLOCACIONES DE CONSUMO<sup>1</sup>

(1) Participación de mercado sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia.  
(\*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

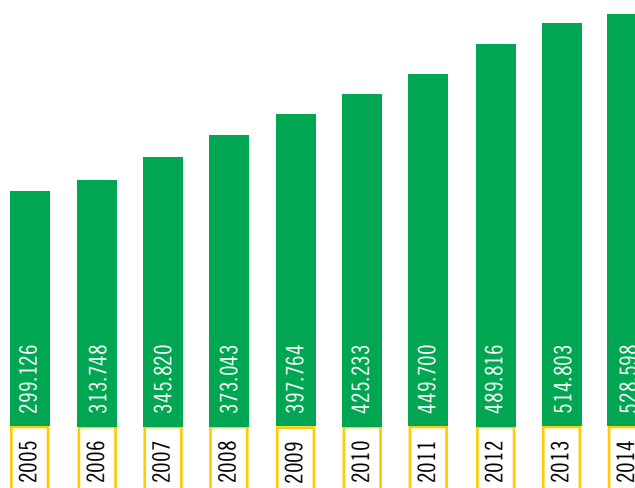
COLOCACIONES VIVIENDA<sup>1</sup>

(1) Participación de mercado sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia.  
(\*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

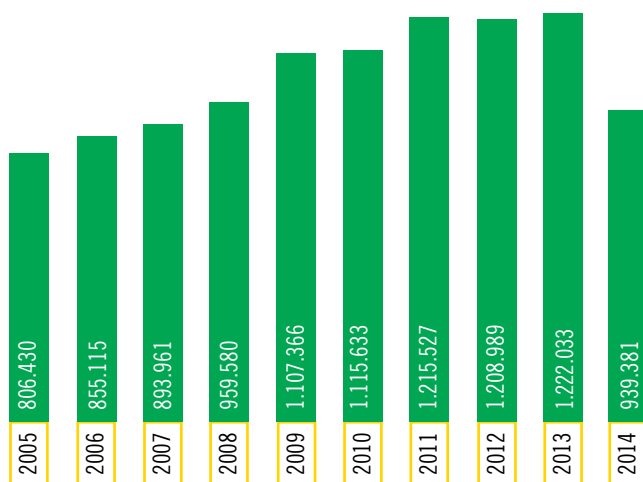
En 2014, las cuentas corrientes mantuvieron su crecimiento sostenido de los últimos años, aumentando 2,7% respecto a diciembre de 2013. Por el contrario, las cuentas vista mostraron una caída de 23%, lo que obedeció, en gran medida, a una política de revisar y cerrar aquellas cuentas inactivas, a fin de reducir los costos.

## BCI: NÚMERO DE CUENTAS CORRIENTES

Diciembre de cada año



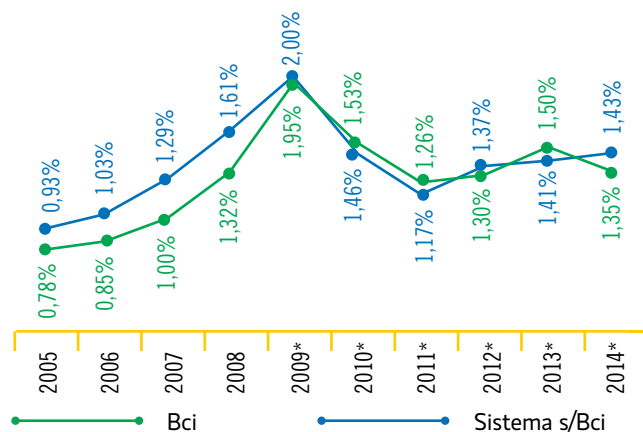
### BCI: NÚMERO DE CUENTAS VISTA (PRIMAS)



### C) RIESGO:

En 2014, la tasa de riesgo 1, medido como el gasto en provisiones y castigos sobre colocaciones de clientes, fue de 1,35%, interrumpiendo así las alzas registradas en años anteriores. Esta caída reflejó una mejora generalizada del riesgo Bci.

### GASTO EN PROVISIONES Y CASTIGOS SOBRE COLOCACIONES: BCI Y SISTEMA BANCARIO<sup>1</sup>

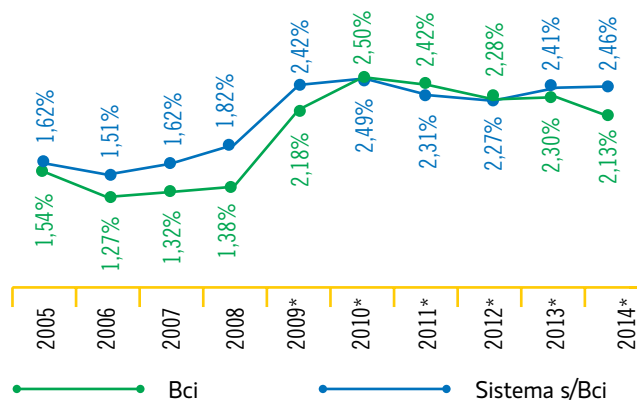


(1) Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora inversión de Corpbanca en Colombia.

(\*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

El índice de riesgo, medido como provisiones sobre colocaciones totales, fue de 2,13% a diciembre de 2014, continuando así su tendencia descendente de los últimos cuatro años. Esta baja contrastó con la trayectoria al alza del índice de riesgo del resto del sistema bancario.

### PROVISIONES SOBRE COLOCACIONES TOTALES: BCI Y SISTEMA BANCARIO<sup>1</sup>



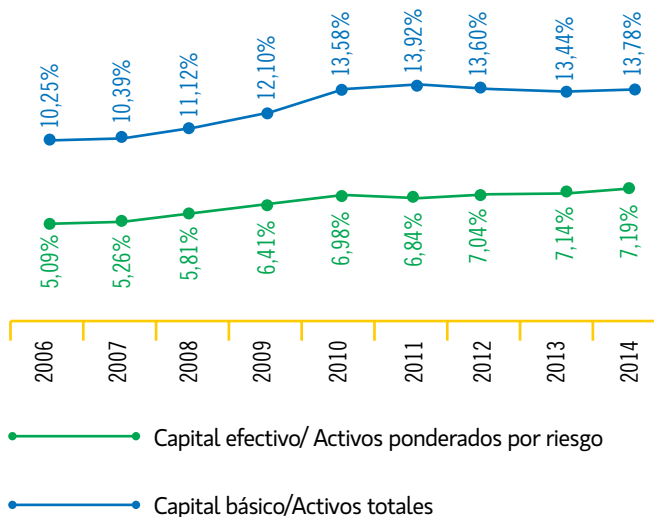
(1) Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora inversión de Corpbanca en Colombia.

(\*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

### D) NIVEL DE CAPITAL Y BASILEA:

Los indicadores de patrimonio efectivo sobre activos ponderados por riesgo y capital básico sobre activos totales aumentaron a 13,78% y 7,19% respectivamente. Ellos se situaron así, por sobre los mínimos regulatorios fijados en la Ley General de Bancos de 8% y 3% respectivamente.

### BCI: COEFICIENTE DE BASILEA



## VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

En 2014, el valor económico generado por Bci fue de MM\$1.636.463, lo que significa un aumento de 11,7 % en relación con 2013. En términos de valor distribuido, según se puede apreciar en el siguiente gráfico, la operación de la compañía generó valor para sus proveedores de bienes y servicios, sus trabajadores, sus accionistas, sus acreedores, la comunidad y el Fisco.

<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO <sup>1</sup></b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
(en millones de pesos)		
a) Ingresos Operacionales	1.636.463	1.464.748
• Ingresos Operacionales	1.626.361	1.456.889
• Resultados por Inversiones en Sociedades	10.102	7.859
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>		
b) Gastos Operacionales	(230.894)	(215.166)
• Gastos de administración y otros <sup>2</sup>	(190.034)	(174.738)
• Depreciaciones y amortizaciones	(40.860)	(40.428)
c) Sueldos a trabajadores y beneficios	(276.646)	(251.957)
d) Pago a proveedores de capital	(750.322)	(682.453)
• Accionistas (dividendos)	(135.040)	(91.565)
• Proveedores de recursos financieros <sup>3</sup>	(615.282)	(590.888)
e) Pagos al Estado (impuesto a la renta) <sup>4</sup>	(71.000)	(62.135)
f) Aporte Superintendencia de Bancos <sup>5</sup>	(5.483)	(4.995)
g) Aportes a la comunidad <sup>6</sup>	(9.307)	(7.586)
<b>H) VALOR ECONÓMICO RETENIDO<sup>7</sup></b>	<b>292.811</b>	<b>240.456</b>

### NOTAS:

1. Cifras expresadas en millones de pesos y redondeadas para facilitar la lectura.
2. Incluye IVA e Impuesto Territorial.
3. Se refiere a los pasivos por los cuales Bci paga intereses, como depósitos a plazo y préstamos.
4. Se refiere a la renta sobre la utilidad imponible.
5. Corresponde a los recursos aportados por la SBIF de acuerdo con el artículo 8 de la Ley de Bancos.
6. Considera donaciones otorgadas a distintas entidades.
7. Considera la utilidad líquida de cada ejercicio.



## AYUDA FINANCIERA RECIBIDA DEL ESTADO

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

### CRÉDITOS 2012-2014 (EN MILLONES DE \$)\*

CONCEPTO	2012	2013	2014
Crédito por gastos en capacitación	1.213	1.423	1.477
Crédito por donaciones	1.779	1.572	2.285
Crédito por adquisición de activos fijos	15	12	4
Total aporte Estado	3.007	3.007	3.766

(\*) Total donaciones entregadas por Tributaria menos Gastos por auspicios varios-Gastos por cuota de afiliación.

# RESUMEN FINANCIERO

BAJO NUEVAS NORMAS<sup>1</sup>

VARIACIÓN

BALANCE CONSOLIDADO	2007	2008	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2013/2014
Saldos de operaciones al cierre de cada año, expresados en millones de pesos.										
Colocaciones comerciales y adeudado por bancos	5.464.776	6.835.561	6.835.939	6.159.662	6.544.486	7.880.994	9.048.347	9.946.350	10.799.382	8,6%
Colocaciones para la vivienda	1.324.409	1.690.214	1.693.924	1.736.465	1.913.547	2.168.712	2.466.999	2.818.822	3.317.344	17,7%
Colocaciones de consumo	911.749	1.003.813	1.008.781	1.041.979	1.174.581	1.400.739	1.620.457	1.764.297	1.985.762	12,60%
Total colocaciones	7.700.934	9.529.588	9.538.644	8.938.106	9.632.614	11.450.445	13.135.803	14.529.469	16.102.488	10,8%
Provisiones por riesgo de crédito	-85.650	-131.820	-131.984	-194.334	-249.328	-277.297	-299.373	-334.247	-342.596	2,5%
<b>Total colocaciones netas</b>	<b>7.615.284</b>	<b>9.397.768</b>	<b>9.406.660</b>	<b>8.743.772</b>	<b>9.383.286</b>	<b>11.173.148</b>	<b>12.836.430</b>	<b>14.195.222</b>	<b>15.759.892</b>	<b>11,0%</b>
Inversiones financieras	1.019.781	1.452.092	1.458.519	1.951.298	1.346.687	2.072.068	1.994.900	1.976.887	2.086.992	5,6%
Otros activos	1.394.074	1.946.512	1.897.758	2.426.452	2.465.311	2.864.445	3.095.248	4.074.560	5.956.285	46,2%
<b>Total activos</b>	<b>10.029.139</b>	<b>12.796.372</b>	<b>12.762.937</b>	<b>13.121.522</b>	<b>13.195.284</b>	<b>16.109.661</b>	<b>17.926.578</b>	<b>20.246.669</b>	<b>23.803.169</b>	<b>17,6%</b>
Depósitos a la vista	1.776.766	2.021.931	2.021.931	2.400.959	2.844.029	3.172.480	3.618.365	3.920.617	4.592.440	17,1%
Depósitos a plazo	4.772.001	6.071.804	6.071.804	5.491.152	5.467.545	6.749.054	7.222.588	7.707.698	8.228.609	6,8%
Otras obligaciones	2.776.437	3.912.386	3.902.204	4.333.258	3.844.544	4.966.078	5.665.668	7.036.254	9.181.156	30,5%
Capital y reservas	568.559	683.811	620.411	783.608	883.708	1.039.157	1.230.077	1.371.893	1.560.882	13,8%
Provisión dividendos mínimos	0	-45.617	-45.617	-48.232	-66.623	-78.380	-81.377	-90.088	-102.891	14,2%
Utilidad	135.376	152.057	192.203	160.774	222.075	261.268	271.256	300.294	342.972	14,2%
Interés minoritario	0	1	1	3	6	4	1	1	1	0,0%
<b>Total pasivos más patrimonio</b>	<b>10.029.139</b>	<b>12.796.372</b>	<b>12.762.937</b>	<b>13.121.522</b>	<b>13.195.284</b>	<b>16.109.661</b>	<b>17.926.578</b>	<b>20.246.669</b>	<b>23.803.169</b>	<b>17,6%</b>

<sup>1</sup> A partir del 1 de enero de 2009, por instrucciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, el Banco aplicó las nuevas normas contables dispuestas por esta entidad.

Indicadores financieros	BAJO NUEVAS NORMAS <sup>1</sup>									VARIACIÓN
	2007	2008	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2013/2014
<b>Acciones Bci*</b>										
Precio (pesos actualizados)	14.950	10.841	10.841	16.576	33.058	28.789	32.946	29.162	29.944	2,68%
Utilidad por acción (pesos actualizados)	1.369	1.538	1.944	1.586	2.154	2.504	2.563	2.802	3.155	12,6%
Precio bolsa / valor libros (veces)	2,60	1,57	1,70	2,14	3,86	2,57	2,42	1,98	1,81	-0,17
Precio bolsa / utilidad por acción (veces)	10,92	7,05	5,58	10,45	15,35	12,95	12,67	10,41	9,49	-0,92
Patrimonio bursátil (millones de pesos)	1.477.962	1.071.745	1.071.745	1.680.642	3.408.483	3.003.599	3.437.305	3.125.421	3.254.948	4,14%
<b>Rentabilidad y eficiencia</b>										
Rentabilidad sobre el capital	23,81%	23,82%	33,44%	21,86%	21,37%	21,38%	19,10%	18,98%	19,04%	6 pb
Utilidad capitalizada del ejercicio anterior	54,75%	54,72%	54,72%	69,44%	68,47%	67,50%	67,06%	66,24%	55,03%	-1.121 pb
Rentabilidad sobre activos	1,35%	1,19%	1,50%	1,22%	1,68%	1,61%	1,51%	1,48%	1,44%	-4 pb
Productividad (gastos de apoyo / ingreso operacional)	49,64%	44,76%	48,25%	44,71%	45,42%	44,93%	46,08%	43,95%	43,84%	-11 pb
Activos por empleado (millones de pesos)	1.051	1.393	1.389	1.482	1.420	1.576	1.692	1.925	2.265	340
<b>Participación de mercado</b>										
Colocaciones <sup>2</sup>	12,38%	13,30%	13,30%	12,76%	12,72%	12,94%	13,20%	13,23%	13,08%	-15 pb
<b>Riesgo</b>										
Tasa de riesgo <sup>1</sup> (Gasto en provisiones <sup>3</sup> / colocaciones totales)	1,00%	1,32%	1,32%	1,95%	1,53%	1,26%	1,30%	1,50%	1,35%	-15 pb
Índice de riesgo (provisiones / colocaciones totales)	1,32%	1,38%	1,40%	2,18%	2,50%	2,42%	2,28%	2,30%	2,13%	-17 pb
<b>Indicadores de actividad (número)</b>										
Empleados (Corporación Bci)	9.541	9.185	9.185	8.848	9.346	10.220	10.595	10.518	10.511	-7
Sucursales	282	326	326	332	365	378	388	384	361	-23
Cuentas corrientes	345.820	373.043	373.043	397.764	425.233	449.700	489.816	514.803	528.598	13.795
Cuentas primas	893.961	959.580	959.580	1.107.366	1.115.633	1.215.527	1.208.989	1.222.033	939.381	-282.652
Cajeros automáticos	815	990	990	1.013	1.111	1.333	1.294	1.080	1.037	-43
Transacciones en cajeros automáticos <sup>4</sup> (diciembre de cada año)	3.214.591	3.777.608	3.777.608	4.037.717	5.455.584	5.672.989	4.572.650	4.173.362	4.675.418	502.056
Transacciones por internet <sup>5</sup> (diciembre de cada año)	11.792.742	18.510.037	18.510.037	24.827.278	12.925.182	14.434.020	10.472.378	16.083.389	15.814.481	-268.908
Clientes con clave de acceso a internet	280.324	297.239	297.239	333.379	404.956	408.987	428.310	429.913	464.048	34.135

\* Cifras promedio diario de diciembre ponderado por volumen de transacción.

<sup>1</sup> A partir del 1 de enero de 2009, por instrucciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, el Banco aplicó las nuevas normas contables dispuestas por esta entidad.

<sup>2</sup> No consideran Corpbanca en Colombia.

<sup>3</sup> Gasto en provisiones definido como la suma de gasto en provisiones por riesgo de crédito de colocaciones, riesgo de crédito contingente y ajuste a provisión mínima cartera normal.

<sup>4</sup> Giros en cajeros automáticos.

<sup>5</sup> Hasta el año 2009 se consideran transacciones realizadas con y sin clave de autenticación, a partir del 2010 se considera únicamente transacciones realizadas con clave de autenticación.

pb: Puntos Base

# AVANZANDO EN SEGURIDAD: CENTRAL DE MONITOREO INTEGRAL BCI

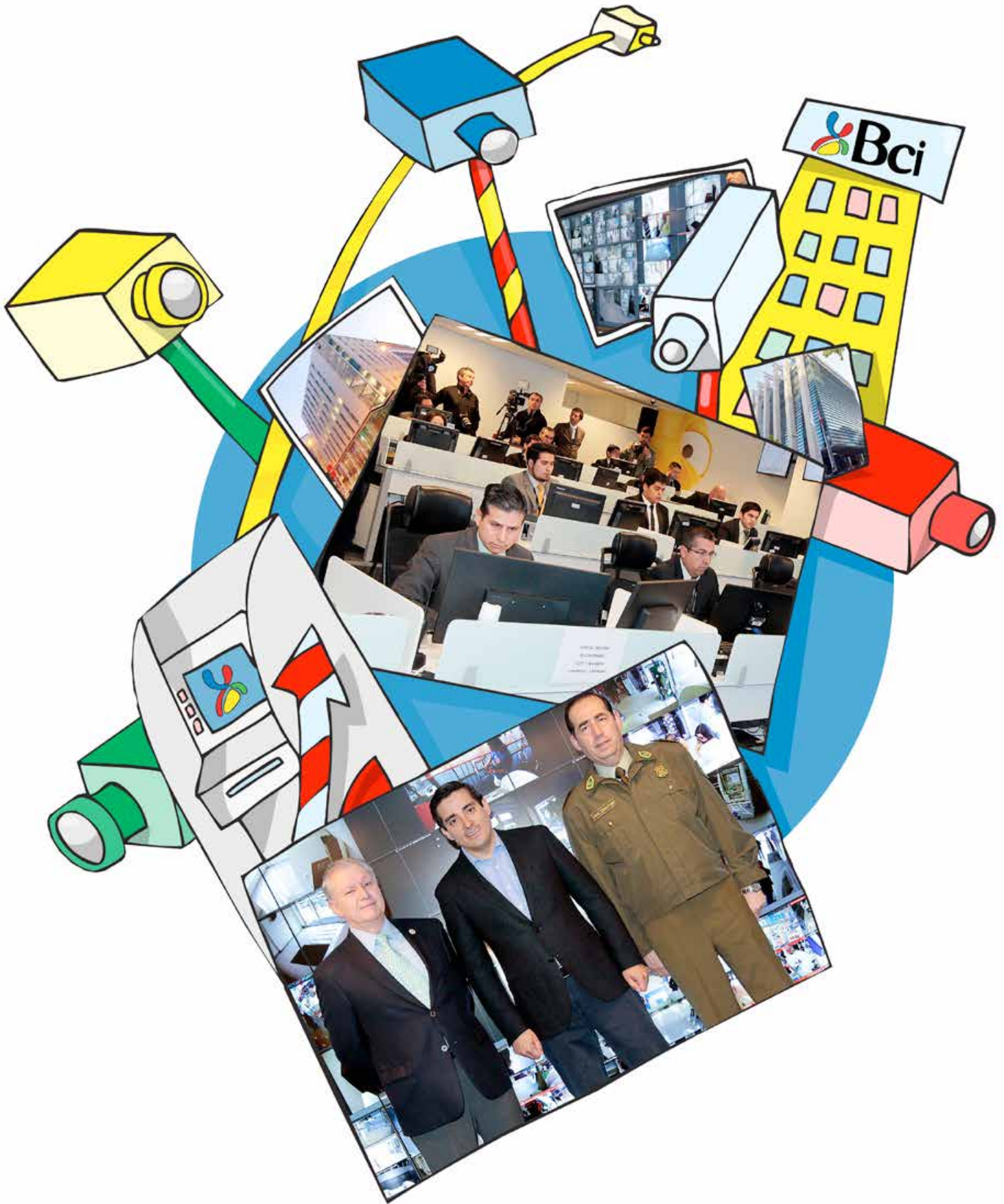
---

Bci ha trabajado sostenidamente en la implementación de medidas que cumplan los más exigentes estándares de seguridad internacional y calidad de servicio, dando muestras concretas de los avances en esta dirección. Prueba de ello fue la creación del Centro Integral de Monitoreo, con la finalidad de ser líderes en seguridad y monitoreo permanente de ATM a lo largo de todo el país.

Único en Latinoamérica, este centro administra más de 7.000 cámaras y más de 11.400 sensores, cuya finalidad es dar seguridad a la Corporación Bci. Entre sus actividades destacan la administración de los controles en línea de los indicadores de *cashout* y *downtime*, y permite visualizar la totalidad de los cajeros automáticos, sucursales y edificios, manteniendo una vigilancia preventiva y selectiva de cada uno de ellos, proporcionando la mejor experiencia clientes.

---





# 12.

## ANEXOS

### MEMBRESÍAS Y ADHESIONES

ÁMBITO	INSTITUCIÓN	SITIO WEB
<b>Asociaciones</b>	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)	<a href="http://www.abif.cl">www.abif.cl</a>
	Asociación de Exportadores de Manufacturas y Servicios (Asexma)	<a href="http://www.asehma.cl">www.asehma.cl</a>
	Asociación de Exportadores de Chile (Asoex)	<a href="http://www.asoex.cl">www.asoex.cl</a>
<b>Cámaras</b>	Cámara de Comercio de Santiago (CCS)	<a href="http://www.ccs.cl">www.ccs.cl</a>
	Cámara Chilena de la Construcción (CChC)	<a href="http://www.cchc.cl">www.cchc.cl</a>
	Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (Amcham)	<a href="http://www.amcham.cl">www.amcham.cl</a>
	Cámara Oficial Española de Comercio de Chile (Camacoec)	<a href="http://www.camacoec.cl">www.camacoec.cl</a>
	Cámara de Comercio Chileno-Argentina	<a href="http://www.camarco.cl">www.camarco.cl</a>
	Cámara Chileno-Alemana de Comercio	<a href="http://www.camchal.cl">www.camchal.cl</a>
	Cámara de Comercio Chileno-Brasileña de Santiago	<a href="http://www.camarachilenobrasilena.cl">www.camarachilenobrasilena.cl</a>
	Cámara de Comercio Chileno-China	<a href="http://www.camarachilenochina.cl">www.camarachilenochina.cl</a>
	Cámara de Comercio Chileno-Francesa	<a href="http://www.chilefrance.cl">www.chilefrance.cl</a>
	Cámara de Comercio Chileno-Mexicana	<a href="http://www.cicmex.cl">www.cicmex.cl</a>
	Cámara de Comercio Chileno-Peruana	<a href="http://www.camarachilenoperuanadecolercio.cl">www.camarachilenoperuanadecolercio.cl</a>
<b>Institutos, fundaciones y otras organizaciones</b>	Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare)	<a href="http://www.icare.cl">www.icare.cl</a>
	AcciónRSE	<a href="http://www.accionrse.cl">www.accionrse.cl</a>
	Fundación PROhumana	<a href="http://www.prohumana.cl">www.prohumana.cl</a>
	Fundación Generación Empresarial	<a href="http://www.generacionempresarial.cl">www.generacionempresarial.cl</a>
	Pacto Global Chile	<a href="http://www.pactoglobal.cl">www.pactoglobal.cl</a>
	Chile Transparente	<a href="http://www.chiletransparente.cl">www.chiletransparente.cl</a>
	Fundación Las Rosas	<a href="http://www.flrosas.cl">www.flrosas.cl</a>
	Fundación Enseña Chile	<a href="http://www.ensenachile.cl">www.ensenachile.cl</a>

## ALIANZAS Y ACUERDOS INTERNACIONALES

Bci mantiene relaciones comerciales con una red de más de mil bancos corresponsales en el mundo con el objetivo de facilitar y optimizar las operaciones de sus clientes en el exterior.



### Alianza con Banco Popular de España

Esta alianza permite a Bci recibir potenciales clientes españoles referidos por el Banco Popular y que operan en Chile; captar negocios de empresas españolas que operan en nuestro país y que son clientes del Banco Popular, y ofrecer un servicio más eficiente a todas las empresas chilenas que operan en Europa. En el marco de esta colaboración, Bci y Banco Popular acogen recíprocamente a un ejecutivo de su contraparte en sus respectivos países.



### Acuerdo de Cooperación con Banco de Crédito del Perú

A través de este acuerdo, Bci refiere empresas chilenas que invierten en Perú para que cuenten con un banco local en ese país que les permita desarrollar sus operaciones. Este proceso de referidos también se usa para empresas peruanas que invierten en Chile.



### Acuerdo de Cooperación con Banco Internacional de Costa Rica

Este convenio tiene por finalidad potenciar el comercio exterior de Chile en Centroamérica y fomentar las inversiones recíprocas, incrementando las oportunidades de negocio para las empresas chilenas en dicha zona. Adicionalmente, sirve para poner a Bci como banco de referencia entre las empresas de la región.



### Acuerdo de Cooperación con Banco Credicoop de Argentina

Este acuerdo tiene por objetivo impulsar el comercio entre Chile y Argentina mediante el apoyo tanto a las empresas nacionales que deciden instalarse en el vecino país como a las empresas trasandinas que buscan explorar en el mercado local.



### Acuerdo de Cooperación con Intesa San Paolo de Italia

Este acuerdo apunta a la colaboración conjunta entre ambas entidades para apoyar de la mejor manera posible a los clientes de Intesa en Chile como también a los de Bci en Italia.



### Alianza con Wells Fargo de Estados Unidos

Bci suscribió este convenio en 2011 con el propósito de incrementar el intercambio comercial entre empresas norteamericanas y chilenas. Mediante este acuerdo, Bci brinda sus servicios a los clientes de Wells Fargo que quieren acceder al mercado nacional. Esta institución hace lo mismo con los clientes de Bci que deciden desarrollarse en Estados Unidos.

## EJECUTIVOS CONSULTADOS

### NOMBRE

Pedro Balla Friedmann
María Eugenia López-Hermida
Julián Bastidas
Daniel Garay
Manuel Alféro
Cristián Báez
Carlos Andonaegui
Rodrigo Corces
Pedro Tapia
Paula García
Eduardo Uchida
Claudia Goycoolea
Pablo Cousiño
María de los Ángeles Bisbal
Paola Villanueva
Matías Navarrete
José Pablo Arellano
Carolina Echeverría
Alexandra Ramírez
María Mellado
Willy Valenzuela
Gonzalo López
Ana Spoerer
Andrés Bianchi
Luis Acuña
Rafael Casanova
Juan Rafael López
Fernando Vallejos
Matías Lavín
Felipe Grohnert
Carolina Inzunza
Bárbara Vicencio
Ana Zelada
Paola Alvano
Fredy Schwerter

## PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

El Pacto Global es una iniciativa impulsada en 2009 por el entonces Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, que insta a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medioambiente y la anticorrupción.

Actualmente, más de 10.000 empresas de todo el mundo adhieren al Pacto Global, lo que ha transformado a esta instancia en el primer foro internacional sobre temas relacionados con la globalización.

En Chile, el trabajo de esta institución se desarrolla a través de mesas constituidas en torno a los grandes ejes temáticos de los principios del Pacto Global y en las que participan todas las compañías locales que han suscrito esta iniciativa. Esta labor se complementa con un calendario anual de seminarios, talleres y charlas a cargo de especialistas del mundo académico y empresarial.

Desde su adhesión en 2007, Bci ha tenido una participación activa y relevante en la Red Chilena del Pacto Global. Durante el período 2010-2011, el Gerente General del Banco, Lionel Olavarría Leyton, ocupó su presidencia, para luego pasar a integrar el Directorio de la institución en calidad de *past president*.

### DERECHOS HUMANOS

- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional
- Evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos

### NORMAS LABORALES

- Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva
- La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio
- La abolición del trabajo infantil
- La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación

### MEDIOAMBIENTE

- Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales
- Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental
- Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medioambiente

### ANTICORRUPCIÓN

- Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno



## TABLA DE CONTENIDOS GRI

ELEMENTO GRI	NÚMERO DE PÁGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
<b>PERFIL</b>		
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
1.1 DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE O DEL GERENTE GENERAL	4 A 7	
1.2 PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES	4 A 7, 30, 44, 90, 98 Y 108	
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
2.1 NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	12	
2.2 PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	13	
2.3 ESTRUCTURA OPERATIVA	13, 78 A 82	
2.4 LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL	12	
2.5 PAÍSES EN LOS QUE OPERA	12	
2.6 NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	65, 84	
2.7 MERCADOS SERVIDOS	12	
2.8 DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN	12 Y 13	
2.9 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL PERÍODO	EN 2014 NO SE REGISTRARON CAMBIOS SIGNIFICATIVOS	
2.10 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	16, 17, 84	
<b>3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>		
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
3.1 PERÍODO CUBIERTO POR LA MEMORIA	8	
3.2 FECHA DE LA MEMORIA MÁS RECIENTE	8	
3.3 CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS	8	
3.4 PUNTO DE CONTACTO EN RELACIÓN CON LA MEMORIA	136	
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>		
3.5 DEFINICIÓN DE CONTENIDOS	8 Y 9	
3.6 COBERTURA DE LA MEMORIA	8	
3.7 LÍMITES AL ALCANCE DE LA MEMORIA	8	
3.8 TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN DE FILIALES Y OTROS	8	
3.9 TÉCNICAS DE MEDICIÓN DE DATOS	8	
3.10 EFECTO DE REEXPRESIONES DE MEMORIAS ANTERIORES	8	
3.11 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL ALCANCE	8	
3.12 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	131 A 135	
3.13 VERIFICACIÓN EXTERNA	8	
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
4.1 ESTRUCTURA DEL GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN	64 A 67	
4.2 FUNCIÓN DEL MÁS ALTO EJECUTIVO	64 A 67	
4.3 NÚMERO DE EJECUTIVOS INDEPENDIENTES	64 A 67	
4.4 PARTICIPACIÓN DE ACCIONISTAS Y EMPLEADOS	67 A 69	
4.5 VÍNCULOS ENTRE LA RETRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO, ALTOS EJECUTIVOS Y EL DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACIÓN	74 LAS COMPENSACIONES DE LA ALTA GERENCIA ESTÁN RELACIONADAS CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL BSC, EN EL QUE SE CONSIDERAN FACTORES SOCIALES Y AMBIENTALES	
4.6 PROCEDIMIENTOS IMPLANTADOS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERESES EN EL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO	26 ESTOS PROCEDIMIENTOS ESTÁN DESCRITOS EN EL "MANUAL SOBRE EL MANEJO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL MERCADO" Y EN EL CÓDIGO DE ÉTICA DE BCI	
4.7 PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LA CAPACITACIÓN Y EXPERIENCIA EXIGIBLE A LOS MIEMBROS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO	66	
4.8 DECLARACIONES DE MISIÓN, VISIÓN Y VALORES. CÓDIGOS DE CONDUCTAS Y PRINCIPIOS RELEVANTES	SOLAPA 1 Y 22 A 27	

## ELEMENTO GRI

## NÚMERO DE PÁGINA

PRINCIPIO DEL  
PACTO GLOBAL

## PERFIL

4.9	PROCEDIMIENTOS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO PARA SUPERVISAR LA IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN, POR PARTE DE LA ORGANIZACIÓN, DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL	73	
4.10	PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO PROPIO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO	74	
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>			
4.11	DESCRIPCIÓN DE CÓMO LA ORGANIZACIÓN HA ADOPTADO UN PLANTEAMIENTO O PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN	PARA MITIGAR LOS IMPACTOS AMBIENTALES INDIRECTOS DERIVADOS DEL FINANCIAMIENTO DE GRANDES PROYECTOS, BCI SOLICITA ANTES DE CONCEDER SUS CRÉDITOS LOS ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL A TODAS LAS INICIATIVAS CON INVERSIÓN SUPERIOR A UF 300.000 Y LOS CONDICIONA A LA ENTREGA DE LAS CERTIFICACIONES AMBIENTALES POR PARTE DE LA AUTORIDAD DURANTE EL AVANCE DE LAS OBRAS	
4.12	PRINCIPIOS O PROGRAMAS SUSCRITOS	A LO LARGO DEL INFORME	
4.13	PRINCIPALES ORGANIZACIONES A LAS QUE PERTENECE VTR	128	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
4.14	RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	18	
4.15	BASE PARA LA SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	22 A 25	
4.16	ENFOQUE UTILIZADO PARA LA INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	22 A 25, 98	
4.17	PRINCIPALES PREOCUPACIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	22 A 25, 98	

## DIMENSIÓN ECONÓMICA

<b>DMA ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		<b>116</b>	
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
EC1	VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	128	
EC2	IMPLICACIONES FINANCIERAS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	108 Y 114	
EC4	AYUDA FINANCIERA RECIBIDA DEL ESTADO	123	
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
EC5	SALARIO INICIAL COMPARADO CON EL SALARIO MÍNIMO LEGAL	46	P1
EC6	PRÁCTICAS Y PROPORCIÓN DE GASTOS EN PROVEEDORES LOCALES	APROXIMADAMENTE EL 98% DE LOS PROVEEDORES DE BCI SON NACIONALES	
EC7	PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN LOCAL Y PROPORCIÓN DE DIRECTIVOS SENIOR PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL	78 Y 79 EL 100% DE LOS EJECUTIVOS QUE CONFORMAN LA ALTA GERENCIA DE BCI SON CHILENOS	P6

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

DMA ENFOQUE DE GESTIÓN		106	P7, P8 Y P9
ENERGÍA			
EN1 MATERIALES UTILIZADOS		113	P7, P8 Y P9
EN3 CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS		109 A 111	
EN4 CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS		109 A 111	
EN5 AHORRO DE ENERGÍA DEBIDO A LA CONSERVACIÓN Y A MEJORAS EN LA EFICIENCIA		109 A 111	
EN8 CONSUMO TOTAL DE AGUA POR FUENTES		112	
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16 EMISIONES TOTALES, DIRECTAS E INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO EN PESO		109 Y 115	P7, P8 Y P9
EN17 OTRAS EMISIONES INDIRECTAS GASES DE EFECTO INVERNADERO EN PESO		NO APLICA	
EN20 NOx, SOx Y OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE POR TIPO Y PESO	NO APLICA A LA ACTIVIDAD BANCARIA Y DE SERVICIOS EN GENERAL		
EN22 CANTIDAD TOTAL DE RESIDUOS GESTIONADOS POR TIPOS Y MÉTODOS DE TRATAMIENTO		113 Y 114	
EN28 COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA AMBIENTAL	EN 2014, BCI NO RECIBIÓ MULTAS O SANCIONES DE ESTA NATURALEZA		

## ELEMENTO GRI

## NÚMERO DE PÁGINA

PRINCIPIO DEL  
PACTO GLOBAL

## DIMENSIÓN SOCIAL

## PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO

DMA ENFOQUE DE GESTIÓN	44	P1, P3 Y P6
<b>EMPLEO</b>		
LA1 DESGLOSE DE TRABAJADORES POR TIPO DE EMPLEO, CONTRATO, REGIÓN Y GÉNERO	45	P6
LA2 NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO DE EDAD, SEXO Y REGIÓN	45	
LA3 BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS CON JORNADA COMPLETA	47 Y 48	
<b>RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>		
LA4 PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR UN CONVENIO COLECTIVO	60	P1 Y P3
LA5 PERÍODO MÍNIMO DE AVISO SOBRE CAMBIOS ORGANIZACIONALES	BCI NO CUENTA CON UNA POLÍTICA RESPECTO DE ESTA MATERIA	
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>		
LA6 PORCENTAJE DEL TOTAL DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS PARITARIOS DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS DIRECCIÓN-EMPLEADOS	59	P1
LA7 TASA DE AUSENTISMO, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS Y NÚMERO DE VÍCTIMAS FATALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y GÉNERO	58	
LA8 PROGRAMAS DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN, ASESORÍA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS QUE SE APLIQUEN A TRABAJADORES, FAMILIAS Y COMUNIDAD	58 Y 59	
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>		
LA10 PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO AL AÑO	54	-
LA11 PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTEN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y QUE LES APOYEN EN LA GESTIÓN FINAL DE SUS CARRERAS	54 Y 55	
LA12 PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DE DESEMPEÑO	51	
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		
LA13 COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y PLANILLA DESGLOSADA POR SEXO, GRUPO DE EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD	45, 64 Y 65, 78 Y 79	P1 Y P6
LA14 RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES RESPECTO DEL DE LAS MUJERES, POR CATEGORÍA PROFESIONAL	44 Y 46	

## DERECHOS HUMANOS

DMA ENFOQUE DE GESTIÓN	90	P1, P2, P3, P4, P5 Y P6
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>		
HR1 PORCENTAJE Y NÚMERO TOTAL DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYAN CLÁUSULAS QUE INCORPORAN PREOCUPACIONES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAYAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	93	P6
HR2 PORCENTAJE DE LOS PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y OTROS SOCIOS COMERCIALES SIGNIFICATIVOS QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS COMO CONSECUENCIA	90 A 93	
HR3 TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES, INCLUYENDO EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS FORMADOS	27 Y 53	
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>		
HR4 PORCENTAJE DE LOS PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y OTROS SOCIOS COMERCIALES SIGNIFICATIVOS QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS COMO CONSECUENCIA	93	P1 Y P3
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>		
HR5 OPERACIONES Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS IDENTIFICADOS EN LOS QUE EL DERECHO A LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y DE ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDA SER VIOLADO O PUEDA CORRER IMPORTANTES RIESGOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA RESPALDAR ESTOS DERECHOS	60	P1

## ELEMENTO GRI

## NÚMERO DE PÁGINA

## PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL

## DIMENSIÓN SOCIAL

EXPLOTACIÓN INFANTIL		
HR6 OPERACIONES Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS IDENTIFICADOS QUE CONLLEVAN UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE INCIDENTES DE EXPLOTACIÓN INFANTIL Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN EFECTIVA DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL	93	
TRABAJOS FORZADOS		
HR7 OPERACIONES Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS IDENTIFICADOS COMO DE RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZADO U OBLIGATORIO, Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO U OBLIGATORIO	93	P1 Y P6

## SOCIEDAD

DMA ENFOQUE DE GESTIÓN	99	P10
COMUNIDAD		
SO1 PORCENTAJE DE LAS OPERACIONES CON PROCESOS DE DIÁLOGO CON LA COMUNIDAD LOCAL, EVALUACIONES DE IMPACTO Y PROGRAMAS DE DESARROLLO	98 A 105	P6
CORRUPCIÓN		
SO2 PORCENTAJE Y NÚMERO TOTAL DE UNIDADES DE NEGOCIO ANALIZADAS CON RESPECTO A RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN	85	P1 Y P3
SO3 PORCENTAJE DE EMPLEADOS FORMADOS EN LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	85	
SO4 MEDIDAS TOMADAS EN RESPUESTA A INCIDENTES DE CORRUPCIÓN	85	
POLÍTICA PÚBLICA		
SO5 POSICIÓN EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE LAS MISMAS Y ACTIVIDADES DE LOBBYING	85	P1
SO6 VALOR TOTAL DE LAS APORTACIONES FINANCIERAS Y EN ESPECIE A PARTIDOS POLÍTICOS O A INSTITUCIONES RELACIONADAS, POR PAÍSES	BCI SE ACOGE EN ESTA MATERIA A LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY	
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
SO7 NÚMERO TOTAL DE ACCIONES POR CAUSAS RELACIONADAS CON PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS Y CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA, Y SUS RESULTADOS	EN 2014, BCI NO ENFRENTÓ ACCIONES DE ESTA NATURALEZA	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
SO8 VALOR DE SANCIONES Y MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y REGULACIONES	EN 2014, BCI NO REGISTRÓ MULTAS DE ESTA NATURALEZA	P1 Y P6
SUPLEMENTO FINANCIERO / DESEMPEÑO FRENTE A LA SOCIEDAD		
FS13 PUNTOS DE ACCESO A ÁREAS DESFAVORECIDAS O DE BAJA INTENSIDAD POR TIPO	12, 14 Y 15	P1
FS14 INICIATIVAS PARA MEJORAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE POBLACIÓN DESFAVORECIDA	33, 36 Y 38	



## ELEMENTO GRI

## NÚMERO DE PÁGINA

PRINCIPIO DEL  
PACTO GLOBAL

## DIMENSIÓN SOCIAL

## RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO

DMA ENFOQUE DE GESTIÓN	30	P10
<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	NO MATERIAL	P6
<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 Y SERVICIOS SUJETOS A TALES REQUERIMIENTOS INFORMATIVOS	BCI CUMPLE CON LA LEGISLACIÓN VIGENTE EN ESTA MATERIA	P8
PR4 NÚMERO DE INCIDENTES DE INCUMPLIMIENTO DE REGLAMENTOS Y CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO, DEL TIPO DE RESULTADO	EN 2014, BCI NO REGISTRÓ INCIDENTES DE ESTA NATURALEZA	
PR5 PRÁCTICAS CON RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, INCLUYENDO RESULTADOS DE ESTUDIOS	32	
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>		
PR6 PROGRAMAS DE CUMPLIMIENTO DE LEYES O ADHESIÓN A ESTÁNDARES Y CÓDIGOS VOLUNTARIOS MENCIONADOS EN COMUNICACIONES DE MARKETING	BCI CUMPLE CON LA LEGISLACIÓN VIGENTE EN ESTA MATERIA	P1
PR7 NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS REGULACIONES RELATIVAS A LAS COMUNICACIONES DE MARKETING, INCLUYENDO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DEL TIPO DE RESULTADO	EN 2014, BCI NO REGISTRÓ INCIDENTES DE ESTA NATURALEZA	
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>		
PR8 NÚMERO DE RECLAMOS DEBIDAMENTE FUNDADOS EN RELACIÓN CON EL RESPECTO A LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS PERSONALES	86	
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>		
PR9 COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS PRODUCTO DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EN RELACIÓN CON EL SUMINISTRO Y USO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	EN 2014, BCI NO REGISTRÓ MULTAS DE ESTA NATURALEZA	P1 Y P6
<b>SUPLEMENTO FINANCIERO / CARTERA DE PRODUCTOS</b>		
FS1 POLÍTICAS CON COMPONENTES AMBIENTALES Y SOCIALES ESPECÍFICOS APLICADOS A LAS LÍNEAS DE NEGOCIOS	33, 36, 38 Y 114	P1
FS2 PROCEDIMIENTOS PARA FIJAR Y PROTEGER LAS LÍNEAS DE NEGOCIOS DE LOS POSIBLES RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES	98, 106 Y 101, 108 Y 114	
FS3 PROCESOS PARA MONITOREAR LA IMPLEMENTACIÓN Y CONSENTIMIENTOS DE LOS CLIENTES SOBRE LOS REQUERIMIENTOS SOCIALES Y AMBIENTALES INCLUIDOS EN LOS ACUERDOS TRANSACCIONALES	32, 114	
FS4 PROCESO (S) PARA MEJORAR LAS CAPACIDADES DEL PERSONAL EN LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS SOCIALES Y AMBIENTALES Y DE LOS PROCEDIMIENTOS, SEGÚN APLIQUE A LAS LÍNEAS DE NEGOCIOS	BCI NO CUENTA CON PROCESOS FORMALES DE CAPACITACIÓN EN ESTAS MATERIAS	
FS5 INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES / INVERSIONISTAS / SOCIOS DE NEGOCIOS EN RELACIÓN CON LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES SOCIALES Y AMBIENTALES	32, 84, 92 Y 98	

**CONTACTO**

Gerencia de Comunicaciones y RSE

**DIRECCIÓN**

Alcántara 99, piso 6, Las Condes, Santiago de Chile

**TELÉFONO**

+562 26927000

**E-MAIL**

ccorpor@bci.cl

**SITIO WEB**

www.bci.cl

**PRODUCCIÓN DEL INFORME**

Gerencia de Comunicaciones y RSE de Bci

**REDACCIÓN Y ASESORÍA EN PAUTAS GRI**

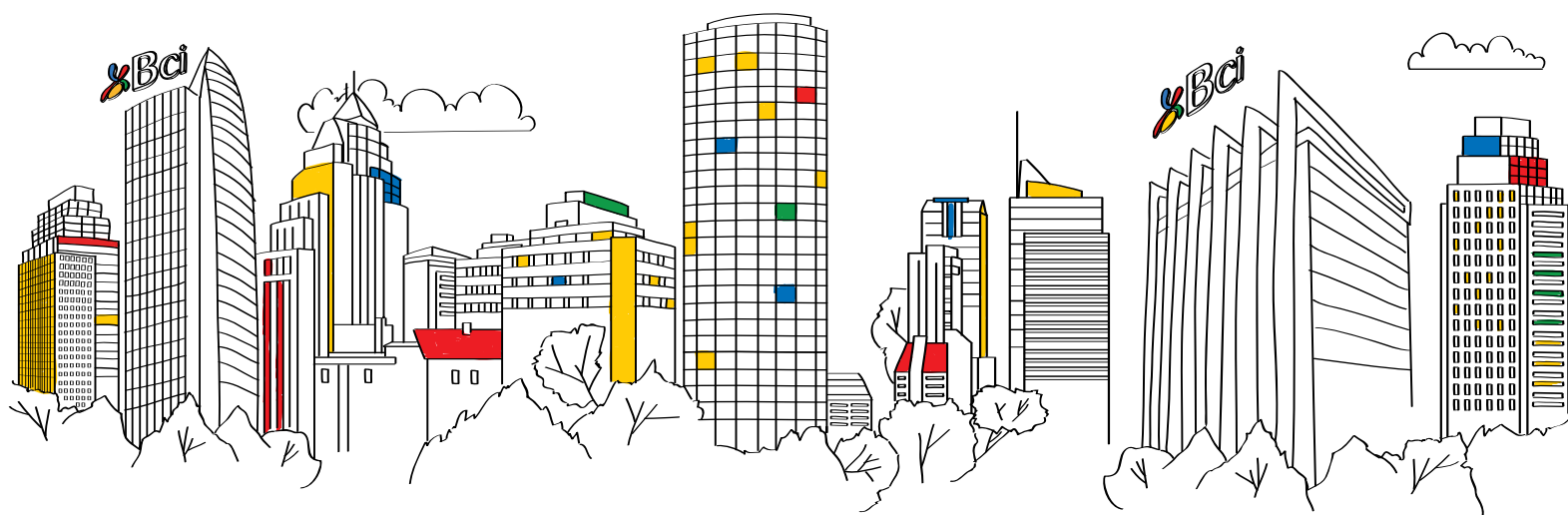
Plus Comunica

**DISEÑO**

Grupo Oxígeno

**IMPRESIÓN**

Fyrma Gráfica



Este documento ha sido realizado bajo certificación PEFC que garantiza que el papel utilizado proviene de bosques gestionados de forma sustentable y fuentes controladas.



