



Memoria  
Integrada 2017

**Hola**

**Olá**

**你好**

**Hello**

# Índice

## 1

### Bci en 2017

1.1	Informe del presidente	3
1.2	Resumen financiero	6
1.3	Visión gráfica de la gestión	9
1.4	Accionistas	14
1.5	Clasificación de riesgo	19
1.6	Nuestro banco	21
1.7	Hechos destacados	24
1.8	Reconocimientos	26
1.9	Gobierno corporativo	28
1.10	Administración de riesgo	46
1.11	Informe del gerente general	51

## 2

### Clientes

2.1	Banca Retail	56
2.2	Banca Mayorista	62
2.3	División Finanzas	64
2.4	Filiales	68
2.5	Presencia Nacional	70
2.6	Plataforma Internacional	72

## 3

### Colaboradores

3.1	Cultura diversa y colaborativa	80
3.2	Liderazgo y talento	82
3.3	Experiencia del colaborador	83

## 4

### Comunidad

4.1	Nuestros proveedores	86
4.2	Ciudadanía corporativa	88
4.3	Compromiso con el medioambiente	90

## 5

### Estados financieros

94



**Bienvenidos  
a nuestra Memoria  
Integrada 2017**





# Informe del presidente

Utilidad neta

# \$371.425

millones

Estimados accionistas:

**M**e es grato presentarles nuestra Memoria Integrada, la cual da cuenta de la gestión económica, social y ambiental de Bci en 2017, un año que, sin duda, fue muy significativo para nuestra Corporación. Celebramos 80 años, sintiéndonos orgullosos de nuestra historia y desafiados por nuestra aspiración de ser el banco más querido y preferido hacia 2020.

En 2017 obtuvimos excelentes resultados, reconocimientos en diversos ámbitos, y un crecimiento significativo en nuestros negocios, que fortalece nuestra posición como uno de los bancos líderes en Chile y una de las instituciones financieras más grandes del estado de Florida, en Estados Unidos, a través de City National Bank of Florida (CNB).

El valor de la acción Bci en el mercado bursátil reflejó los avances que hemos ido consolidando y la confianza de los inversionistas en nuestras perspectivas. El precio de la acción cerró el 2017 con un máximo histórico a esa fecha, lo que se tradujo en una rentabilidad anual, incluido dividendo, de 31,18%.

El mercado recibió con alto interés los dos anuncios más relevantes que hicimos durante el año: los acuerdos para la adquisición de TotalBank, en Estados Unidos, a través de nuestra filial City National Bank of Florida y, por otra parte, del negocio financiero en Chile de Walmart, unido a una alianza estratégica con este líder mundial de la industria del retail.

Estamos frente a una transformación digital tanto a nivel global como local, en todo ámbito de negocios de la empresa,

ajustándonos a los nuevos requerimientos de los clientes, quienes aspiran a un servicio cada vez más inmediato, eficiente, seguro, personalizado, y con la capacidad de atenderse por distintos canales. Es por esto que hace tres años en Bci iniciamos una profunda transformación, con el objetivo de entregar una experiencia distintiva y diferenciadora a nuestros clientes, al mismo tiempo que potenciamos nuestra capacidad de administración de datos, para ofrecer un servicio personalizado, más acorde a las necesidades de cada cliente.

En esta Memoria les presentamos nuestros principales avances en esa dirección durante 2017, junto con el análisis de nuestros resultados financieros y no financieros del ejercicio.

En 2017, la economía chilena se mantuvo débil, a pesar de mostrar un repunte hacia la última parte del año, alcanzando un crecimiento en torno a 1,6%. La inversión completó cuatro años de caída, mientras el consumo exhibió algún mayor dinamismo. El escenario externo fue especialmente favorable, lo que llevó a una mejora en los términos de intercambio y a una recuperación en el sector de la minería. El tipo de cambio registró una tendencia a la baja, que se acentuó hacia el cierre del año, de la mano con el aumento del precio del cobre y mejores perspectivas de crecimiento para los próximos años.

Pese a lo anterior, 2017 fue un buen año para Bci. Durante el ejercicio, el Banco obtuvo una utilidad neta de \$371.425 millones, cifra que significa un crecimiento del 9,2% anual.

La rentabilidad sobre el capital (ROE) de Bci fue de 13,61% en 2017, 11 puntos base (pb) más alta que la obtenida en 2016, y superior al 11,75% promedio del resto del sistema bancario.

En relación con la industria, aumentamos nuestra participación de mercado en colocaciones nacionales, llegando a 13,62%. Si incluimos City National Bank of Florida, que aporta el 18,3% de nuestras colocaciones totales, nuestra participación se eleva a 15,68%.

Los indicadores de patrimonio efectivo sobre Activos Ponderados por Riesgo (APR) y de capital básico sobre activos totales, fueron de 13,19% y 7,51% respectivamente, manteniendo niveles similares en relación con el año anterior. Ambos índices superan los límites que hemos establecido internamente, así como los mínimos regulatorios, fijados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (8% y 3%, respectivamente). El ratio Tier 1, indicador del capital sobre Activos Ponderados por Riesgo, alcanzó un 10,21% a diciembre de 2017, lo que significó un aumento en 15 pb en relación con igual fecha de 2016, y el logro del límite interno establecido.

Fitch Rating elevó la clasificación de riesgo de solvencia de Bci desde "A-" a "A" en el mercado internacional, y desde "AA+" a "AAA" en el mercado local. En su evaluación, considera las mejoras en el perfil financiero de Bci, especialmente, en términos de rentabilidad, calidad de activos y suficiencia de capital.

Como en años anteriores, estas cifras fueron el resultado de una adecuada

# 22%

activos en el exterior

gestión y de los cambios introducidos en nuestras cuatro grandes divisiones: Banca Retail, Banca Mayorista, División Finanzas e Internacional.

En 2017, nuestra Banca Retail logró avances importantes hacia una atención omnicanal y, al mismo tiempo, personalizada, gracias a la exitosa implementación de la nueva plataforma de CRM (*Customer Relationship Management*). Esta área comenzó un plan de transformación, con foco en crecimiento rentable, innovación y desarrollo del ecosistema de pagos. Para esto, implementó una serie de iniciativas, tales como el mejoramiento de oferta de valor de segmento Bci Nova y Pyme. En el segmento Empresarios, la habilitación para sus clientes de la tarjeta de crédito Bci / AAdvantage permitió aumentar en un 14% el número de socios empresarios con tarjeta de crédito, con respecto al año anterior, y seguir avanzando en la consolidación de este *co-branding* con American Airlines, que permite la mayor acumulación de millas del mercado y ya cuenta con más de 30.000 usuarios.

El acuerdo de compra del negocio financiero de Walmart en Chile –sujeta a la autorización de las autoridades regulatorias–, permitirá aumentar nuestra participación de mercado en el negocio de tarjetas de crédito en Chile, un ámbito de desarrollo muy relevante para el negocio. Este acuerdo contempla la adquisición del 100% de las entidades que forman parte de Walmart Chile Servicios Financieros.

Quiero destacar también los avances en Banca Mayorista; en especial, las iniciativas en materia de efectividad comercial, inteligencia de clientes y el desarrollo de más y mejores campañas, combinando el poder de análisis de datos con una mayor cercanía con los clientes, sorprendiéndolos y anticipándonos a sus necesidades.

Durante 2017, Banca Mayorista participó en 15 seminarios en distintas regiones, con el propósito de generar instancias de relacionamiento con empresas, corporaciones y comunidades de distintas zonas del país. Además, realizó la VIII Conferencia Anual, con la presencia de más de 500 personas y la participación como expositores –entre otros– del ex ministro de Economía, Luis Felipe Céspedes, y del Doctor en Economía y profesor de Negocios sueco, Kjell A. Nordström, quienes se refirieron a la transformación digital y su impacto en la capacidad de los países, las empresas y la sociedad en su conjunto, de alcanzar un crecimiento sustentable y de largo plazo.

En el ámbito internacional, esta unidad de negocios gestionó la firma de un convenio exclusivo de Bci con Opportunity Network, *fintech* creadora de una comunidad digital de negocios, que conecta empresas nacionales e internacionales, permitiéndoles generar negocios con contrapartes que son clientes seleccionados de otros bancos o entidades financieras asociados a esta red.

La División Finanzas realizó una excelente gestión del Balance, que nos permitió mitigar los menores ingresos asociados a una inflación considerablemente menor a la esperada. Una de las acciones más destacadas en este ámbito, fue la emisión internacional de bonos por 500 millones de dólares, que recibió órdenes de más de 140 inversionistas y logró *spreads* históricos.

En 2017, también continuamos avanzando en nuestra estrategia de internacionalización. Durante el mes de noviembre, firmamos un acuerdo para la compra del 100% de TotalBank, a través de City National Bank of Florida, por un monto de US\$ 528 millones. TotalBank es un banco del sur de Florida, con más de 40 años de historia y representa un objetivo

lógico, debido a la similitud de segmentos con CNB, la geografía en que opera, su diversificación y solidez de cartera. La fusión –sujeta a las aprobaciones de los organismos regulatorios en Chile y Estados Unidos– permitirá ofrecer, con economías de escala relevantes, un servicio superior a todos sus clientes.

Por otra parte, a tres años de la adquisición de City National Bank of Florida, podemos decir que los resultados de esta filial han sido excelentes. Al término de 2017, las colocaciones totales de CNB alcanzaron los US\$ 7.100 millones, monto que representa un crecimiento anual de 33%. Sus activos, en tanto, superaron los US\$ 10.000 millones, con un incremento de 23% con respecto a 2016. Al cierre de 2017, la inversión en CNB representa el 18,2% de los activos consolidados de Bci, y sumadas las inversiones en Bci Miami y Bci Securities, las operaciones internacionales corresponden al 22% de los activos consolidados de nuestro Banco.

El resultado de nuestros negocios fuera de Chile fue afectado por la reforma tributaria que se aprobó en diciembre de 2017 en Estados Unidos, y que se reflejó en forma inmediata en los estados financieros. Este cambio significó que City National Bank of Florida y nuestra sucursal en Miami, tuvieran una menor utilidad de US\$ 48 millones, efecto negativo que se produce por una sola vez y que estimamos se mitigará en los próximos tres años.

En el ámbito de los colaboradores, durante 2017 se abordó un plan de gestión del cambio, corporativo e integral, con el objetivo de movilizar el compromiso de las personas con nuevas formas de organizarse e interactuar, lograr desarrollos con mayor rapidez y crear una convicción compartida transversalmente.



El mercado recibió con alto interés los dos anuncios más relevantes que hicimos durante el año: los acuerdos para la adquisición de TotalBank, en Estados Unidos y, por otra parte, del negocio financiero en Chile de Walmart, unido a una alianza estratégica con este líder mundial de la industria del *retail*.

En el marco de la celebración de los 80 años de la organización, más de 8.000 colaboradores de Bci y sus filiales festejaron, desde Arica a Punta Arenas, y en Miami, en torno a las diversas actividades de celebración, en un sano ambiente de alegría, respeto y camaradería. Asimismo, se lanzó un libro digital e interactivo titulado “80 años, una historia de futuro”, el cual combina música, videos y fotografías.

Estamos innovando en nuestra relación con la comunidad, para ampliar las instancias de apoyo al progreso de todos. Ejemplo de ello es la sucursal que inauguramos en 2017 en la comuna de Pedro Aguirre Cerda. Este fue un proyecto para el cual trabajamos con los vecinos y autoridades locales, escuchando sus preocupaciones y sugerencias al sistema bancario. Gracias a ello, pudimos generar juntos una sucursal que los atiende de la manera que ellos necesitan y que va más allá, apoyándolos en la gestión, la generación de redes de negocios y su formación en temas financieros.

En 2017, también nos unimos a Start-Up Chile, la mayor aceleradora de negocios de Latinoamérica, para ofrecer facilidades de bancarización a más de 250 *startups* que son apoyadas por esta entidad. En esta misma línea, nuestro programa Bci Nace desarrolló Social Store, una vitrina digital para 350 emprendedores apoyados por esta iniciativa. Asimismo, en nuestra alianza con Pyme UC, que cumplió 10 años, impulsamos la aplicación de un programa de autodiagnóstico empresarial unido a capacitación en la Red de Mentores UC.

Para financiar iniciativas de apoyo a los microempresarios y emprendedores, emitimos un bono social por US\$ 50 millones en el mercado internacional, que fue muy bien valorado por los inversionistas.

Esta forma de gestionar nuestro negocio, nos ha hecho merecedores de diversos premios y distinciones. Fuimos reconocidos con el primer lugar en Reputación Corporativa por Merco, que también nos dio el premio como la Empresa más Responsable y con el Mejor Gobierno Corporativo de Chile. Asimismo, fuimos destacados como la Empresa más Transparente de Chile y por promover una cultura de integridad al interior de la empresa. Obtuvimos, además, el cuarto lugar como la mejor empresa para trabajar en el *ranking* Great Place to Work. En la misma línea, fuimos reconocidos por ser una de las empresas más atractivas para trabajar en nuestro país y una de las mejores para jóvenes profesionales en América. Gracias a nuestro trabajo en transformación digital, Global Finance nos dio el premio al mejor Banco Digital Retail de Chile.

Esta visión integrada de los negocios y la gestión de nuestros impactos sociales y ambientales, fue reconocida por la familia de índices Dow Jones Sustainability, al seleccionarnos para conformar su nuevo índice regional, el DJSI MILA Pacific Alliance Index. Por otra parte, el Ministerio de Energía y la Asociación Chilena de Eficiencia Energética, nos otorgaron el Sello de Eficiencia Energética 2017, incluyéndonos en la lista de 22 compañías líderes en el desarrollo de iniciativas en esta área, a nivel nacional.

Todos estos reconocimientos que, por cierto, agradecemos, son coherentes con nuestro compromiso con el trabajo bien hecho, teniendo como centro a las personas y como sentido último y profundo de nuestras acciones, el aporte al desarrollo de la sociedad en su conjunto.

Estoy seguro que en los años venideros seguiremos trabajando arduamente por ser mejores, por seguir creciendo

y aumentando nuestra presencia tanto nacional como internacional, pero por sobre todo espero que mantengamos los pilares fundamentales de nuestra cultura y valores, los cuales nos han destacado durante estos 80 años. Porque esto es lo que nos permite decir, con convicción y orgullo, que Somos Diferentes.

Luis Enrique Yarur Rey  
**Presidente**

# 1.2 Resumen financiero

BALANCE CONSOLIDADO	2010	2011	2012	2013
Salos de operaciones al cierre de cada año, expresados en millones de pesos				
Colocaciones Comerciales y Adeudado por Bancos	6.544.486	7.880.994	9.048.347	9.946.350
Colocaciones para la Vivienda	1.913.547	2.168.712	2.466.999	2.818.822
Colocaciones de Consumo	1.174.581	1.400.739	1.620.457	1.764.297
<b>Total Colocaciones</b>	<b>9.632.614</b>	<b>11.450.445</b>	<b>13.135.803</b>	<b>14.529.469</b>
Provisiones por Riesgo de Crédito	(249.328)	(277.297)	(299.373)	(334.247)
<b>Total Colocaciones Netas</b>	<b>9.383.286</b>	<b>11.173.148</b>	<b>12.836.430</b>	<b>14.195.222</b>
Inversiones Financieras	1.346.687	2.072.068	1.994.900	1.976.887
Otros Activos	2.465.311	2.864.445	3.095.248	4.074.560
<b>Total Activos</b>	<b>13.195.284</b>	<b>16.109.661</b>	<b>17.926.578</b>	<b>20.246.669</b>
Depósitos a la vista	2.844.029	3.172.480	3.618.365	3.920.617
Depósitos a plazo	5.467.545	6.749.054	7.222.588	7.707.698
Otras obligaciones	3.844.544	4.966.078	5.665.668	7.036.254
Capital y Reservas	883.708	1.039.157	1.230.077	1.371.893
Provisión dividendos mínimos	(66.623)	(78.380)	(81.377)	(90.088)
Utilidad	222.075	261.268	271.256	300.294
Interés Minoritario	6	4	1	1
<b>Total Pasivos más Patrimonio</b>	<b>13.195.284</b>	<b>16.109.661</b>	<b>17.926.578</b>	<b>20.246.669</b>
<b>INDICADORES FINANCIEROS</b>				
<b>Acciones Bci</b>				
Precio (en pesos, último día hábil del año)	33.058	28.789	32.946	29.162
Utilidad por acción	2.154	2.504	2.563	2.802
Precio bolsa / valor libro (veces)	3,86	2,57	2,42	1,98
Precio bolsa / Utilidad por acción (veces)	15,35	12,95	12,67	10,41
Patrimonio bursátil (en miles de millones de pesos)	3.408	3.004	3.437	3.125
<b>Rentabilidad y eficiencia</b>				
Rentabilidad sobre el capital	21,37%	21,38%	19,10%	18,98%
Utilidad capitalizada del ejercicio anterior	68,47%	67,50%	67,06%	66,24%
Rentabilidad sobre activos	1,68%	1,61%	1,51%	1,48%
Eficiencia (gastos de apoyo / ingreso operacional)	45,42%	44,13%	45,97%	44,52%
Activos por empleado (millones de pesos)	1.420	1.576	1.692	1.925
<b>Participación de mercado</b>				
Colocaciones <sup>1</sup>	12,72%	12,94%	12,95%	13,23%
<b>Riesgo</b>				
Tasa de Riesgo <sup>1</sup> (Gasto en provisiones <sup>2</sup> / Colocaciones totales <sup>3</sup> )	1,53%	1,26%	1,30%	1,50%
Índice de Riesgo (Provisiones / Colocaciones totales) <sup>4</sup>	2,50%	2,42%	2,28%	2,30%
<b>INDICADORES DE ACTIVIDAD (Número)</b>				
Colaboradores (Corporación Bci)	9.346	10.220	10.595	10.518
Sucursales <sup>5</sup>	365	378	388	384
Cuentas corrientes	425.233	449.700	489.816	514.803
Cuentas primas	1.115.633	1.215.527	1.208.989	1.222.033
Cajeros automáticos	1.111	1.333	1.294	1.080
Transacciones en cajeros automáticos <sup>6</sup> (diciembre de cada año)	5.455.584	5.672.989	4.572.650	4.173.362
Transacciones por internet <sup>7</sup> (diciembre de cada año)	12.925.182	14.434.020	15.369.000	16.083.389
Clientes con clave de acceso a internet	404.956	408.987	428.310	429.913



	Variación				
	2014	2015	2016	2017	2017/2016
	10.799.382	13.406.099	14.902.850	15.962.764	7,1 %
	3.317.344	4.485.485	4.999.917	5.855.391	17,1 %
	1.985.762	2.412.813	2.644.473	2.892.370	9,4 %
	<b>16.102.488</b>	<b>20.304.397</b>	<b>22.547.240</b>	<b>24.710.525</b>	<b>9,6 %</b>
	(342.596)	(364.452)	(369.666)	(401.041)	8,5 %
	<b>15.759.892</b>	<b>19.939.650</b>	<b>22.177.574</b>	<b>24.309.484</b>	<b>9,6 %</b>
	2.086.992	3.706.013	3.792.479	4.730.198	24,7 %
	5.956.285	5.038.738	4.828.165	4.843.714	0,3 %
	<b>23.803.169</b>	<b>28.684.401</b>	<b>30.798.218</b>	<b>33.883.396</b>	<b>10,0 %</b>
	4.592.440	8.047.288	8.194.263	9.534.124	16,4 %
	8.228.609	9.301.896	9.957.688	10.692.346	7,4 %
	9.181.156	9.334.801	10.127.546	10.928.640	7,9 %
	1.560.882	1.768.715	2.280.185	2.467.862	8,2 %
	(102.891)	(99.247)	(102.049)	(111.421)	9,2 %
	342.972	330.819	340.165	371.403	9,2 %
	1	238	420	442	5,2 %
	<b>23.803.169</b>	<b>28.684.401</b>	<b>30.798.218</b>	<b>33.883.396</b>	<b>10,0 %</b>
	29.944	26.730	33.894	42.780	26,2 %
	3.155	2.986	2.753	2.972	8,0 %
	1,81	1,48	1,70	2,10	0,40
	9,49	8,96	12,31	13,30	0,99
	3.255	2.962	4.188	5.345	27,6 %
	19,04 %	16,54 %	13,51 %	13,61 %	10 pb
	55,03 %	68,31 %	66,51 %	63,68 %	-283 pb
	1,44 %	1,15 %	1,10 %	1,10 %	0 pb
	42,96 %	46,16 %	50,72 %	50,67 %	-5 pb
	2.265	2.716	2.941	3.413	472
	13,08 %	12,88 %	13,28 %	13,62 %	34 pb
	1,35 %	1,10 %	1,10 %	1,06 %	-4 pb
	2,13 %	1,80 %	1,64 %	1,62 %	-2 pb
	10.511	10.560	10.473	9.929	-544
	361	361	365	356	-9
	528.598	557.236	584.622	616.464	31.842
	939.381	1.036.395	1.103.556	1.174.301	70.745
	1.037	1.057	1.062	1.255	193
	4.675.418	4.338.540	4.403.674	5.943.945	1.540.271
	15.814.481	16.019.215	16.540.828	19.240.835	2.700.007
	464.048	469.014	469.969	530.397	60.428

<sup>1</sup> No considera las colocaciones de City National Bank of Florida (CNB) ni las de ItauCorp en Colombia.

<sup>2</sup> Gastos en provisiones definido como la suma de gastos en provisiones por riesgo de crédito de colocaciones, riesgo de crédito contingente y ajuste a provisión mínima cartera normal.

<sup>3</sup> Colocaciones totales a clientes.

<sup>4</sup> Colocaciones totales a clientes y adeudado por bancos.

<sup>5</sup> Incluye puntos de contacto.

<sup>6</sup> Giros de cajeros automáticos.

<sup>7</sup> Se consideran únicamente transacciones realizadas con clave de autenticación.

\* Pb: puntos base



# 1.3 Visión gráfica de la gestión

Evolución de los resultados y principales indicadores de la gestión de Bci y sus filiales. Cifras expresadas en pesos nominales.

## Resultados

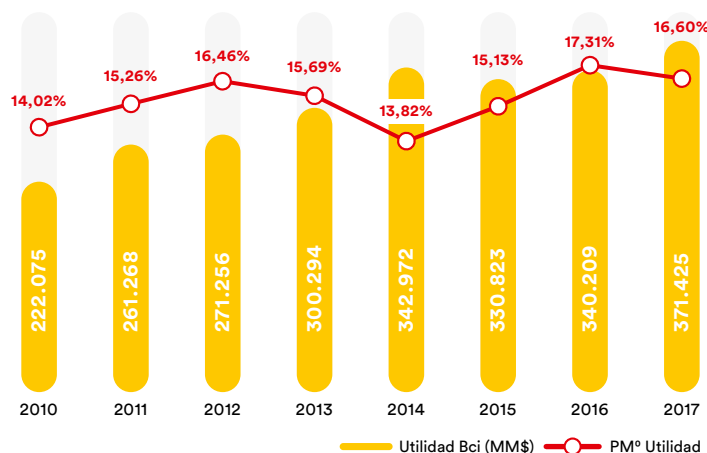
La gestión de 2017 estuvo marcada por un escenario adverso. La economía chilena registró un bajo crecimiento –el menor desde 2009– y niveles de inversión y de inflación por debajo de lo esperado. Asimismo, las colocaciones totales del sistema financiero en el mercado local crecieron solo 4,7% en términos nominales (el menor incremento de la última década).

En este contexto, destaca la utilidad consolidada de \$371.425 millones obtenida por Bci. Esta cifra es 9,2% superior al resultado de 2016 y lo ubica como el tercer banco con mayor utilidad del sistema bancario. Influyeron en este avance, principalmente, el buen desempeño de Bci y sus filiales y un mayor retorno de inversiones en sociedades relacionadas. Esto último, explicado por un resultado extraordinario reconocido en marzo, por \$54.781 millones después de impuestos, producto del cambio en el criterio contable de la valorización de Credicorp en Perú.

La utilidad final también fue impactada en diciembre por el efecto negativo –por una sola vez– del recálculo del activo por impuestos diferidos, tras la aprobación de la reforma tributaria en EE.UU. que disminuyó la tasa de impuesto federal a las empresas desde un 35% a un 21%. Esto significó que City National Bank of Florida (CNB) y Miami Branch tuvieran una menor utilidad por \$30.665 millones.

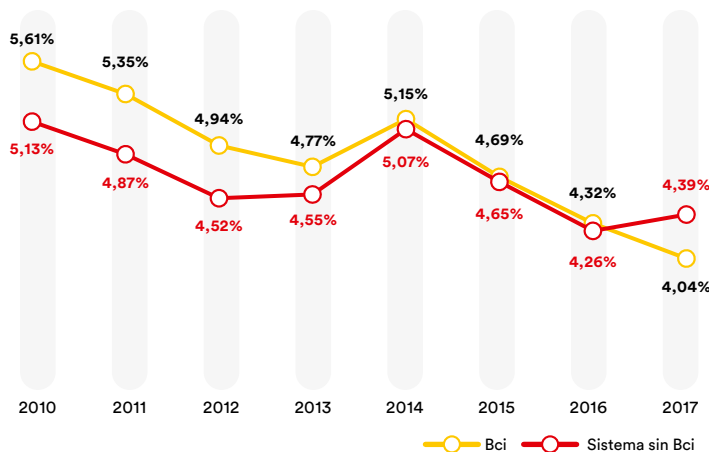
El margen de intereses netos, correspondiente a la relación entre ingresos netos por intereses y reajustes sobre las colocaciones promedio, fue de 4,04%. Esta cifra es 28 puntos base (pb) inferior a la de 2016, debido principalmente al cambio de composición de las colocaciones de Bci por el significativo crecimiento en las colocaciones de vivienda.

Utilidad consolidada y participación Bci en el sistema bancario<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Sistema bancario incluye CNB e inversión de ItauCorp en Colombia.

Margen de Intereses Netos: Bci y sistema bancario<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Sistema bancario excluye Bci (y CNB) e incorpora inversión de ItauCorp en Colombia.



# 9,2%

**crecimiento  
de la utilidad anual**

El índice de eficiencia operacional mide la relación entre los gastos de apoyo operacional y el resultado operacional bruto (sin considerar provisiones voluntarias). En 2017 la eficiencia de Bci mostró una mejora de 5 pb debido a un mayor resultado operacional. Los gastos de apoyo aumentaron 8,1% en el año, y 20% de este incremento correspondió a CNB. En el caso de Bci sin CNB, el aumento está asociado a mayores gastos de administración y de personal, en gran parte relacionados con la fuerte inversión que está realizando en transformación digital.

En 2017, Bci alcanzó una rentabilidad sobre capital (ROE) de 13,61%; 11 pb más alta que la del año anterior. Este ratio, superior al 11,75% obtenido por el resto del sistema bancario, se debe principalmente a la mayor utilidad alcanzada en 2017.

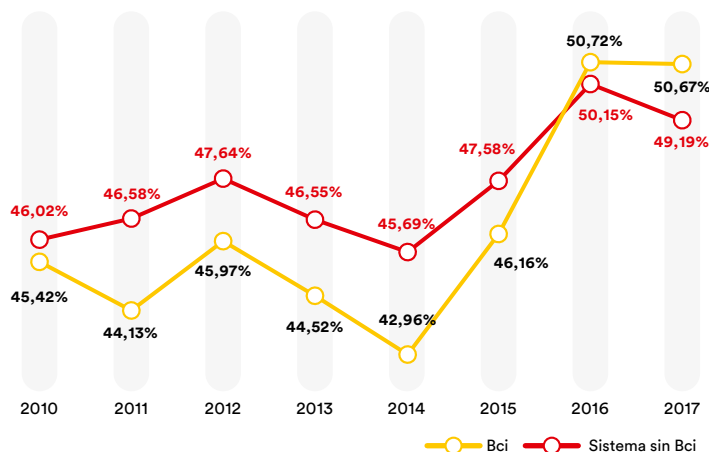
## Participación de mercado

Las colocaciones totales de Bci (netas de interbancarias) ascendieron a \$24,53 billones (millones de millones) en diciembre 2017. Este monto es 9,89% mayor al obtenido en 2016.

Parte importante de este incremento lo explica la contribución de CNB, cuyas colocaciones acumuladas totales ascendieron a \$4,43 billones, monto 22,8% mayor que el obtenido al cierre del año anterior.

La participación de mercado de Bci en Chile, sin incluir CNB, aumentó de 13,28% a 13,62%. Al considerar CNB, su cuota se elevó de 14,93% a 15,68%.

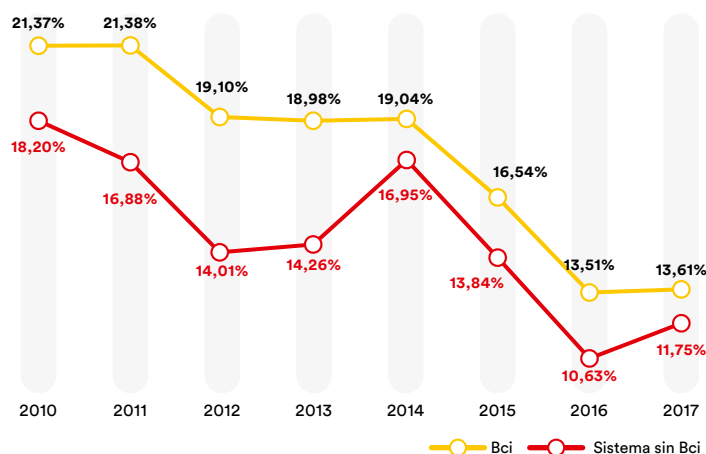
## Índice de Eficiencia<sup>1</sup>: Bci y sistema bancario<sup>2</sup>



<sup>1</sup> Una disminución del índice implica una mejora de eficiencia.

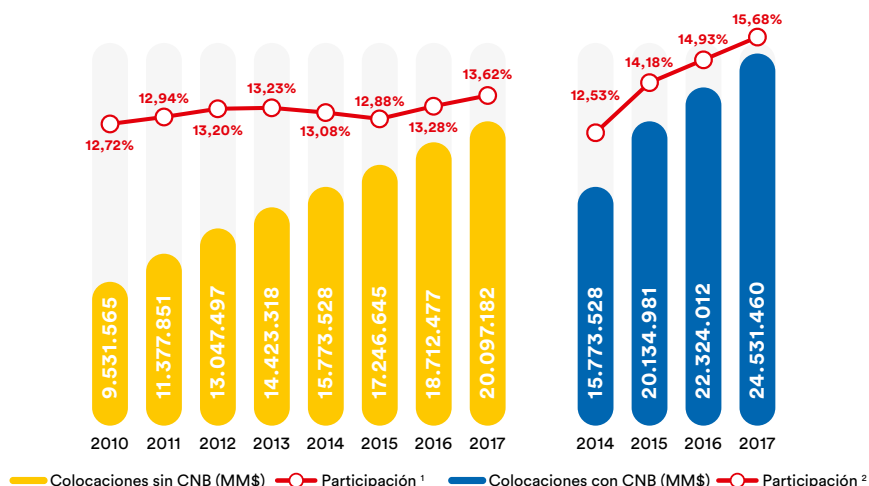
<sup>2</sup> Sistema bancario excluye Bci (y CNB) e incorpora inversión de ItauCorp en Colombia.

## Rentabilidad sobre el Capital: Bci y sistema bancario<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Sistema bancario excluye Bci (y CNB) e incorpora inversión de ItauCorp en Colombia.

## Colocaciones Totales y participación de mercado: Bci



<sup>1</sup> Excluye CNB e inversión de ItauCorp en Colombia.

<sup>2</sup> Incluye CNB e inversión de ItauCorp en Colombia.

# 17,1%

## crecimiento anual en colocaciones de Vivienda

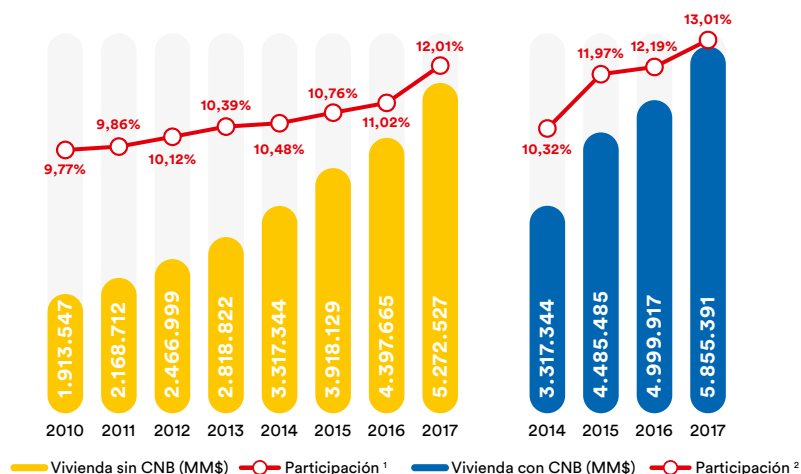
Las colocaciones totales (netas de interbancarias) se componen de las colocaciones comerciales, de consumo y de vivienda. Estas se han incrementado de forma sostenida durante los últimos años, destacando en 2017 las colocaciones de vivienda, que crecieron 17,1%. Por su parte, las colocaciones comerciales aumentaron 7,5% y las de consumo, 9,4%.

El incremento en las colocaciones de vivienda significó un aumento en esta participación de mercado de 11,02% a 12,01% (y de 12,19% a 13,01%, incluyendo CNB).

A diciembre de 2017, Bci alcanzó una participación de mercado en colocaciones comerciales de 14,48% a nivel local (17,54% incluyendo CNB). Estos resultados están alineados con una estrategia de crecimiento asociada a una sólida administración del riesgo.

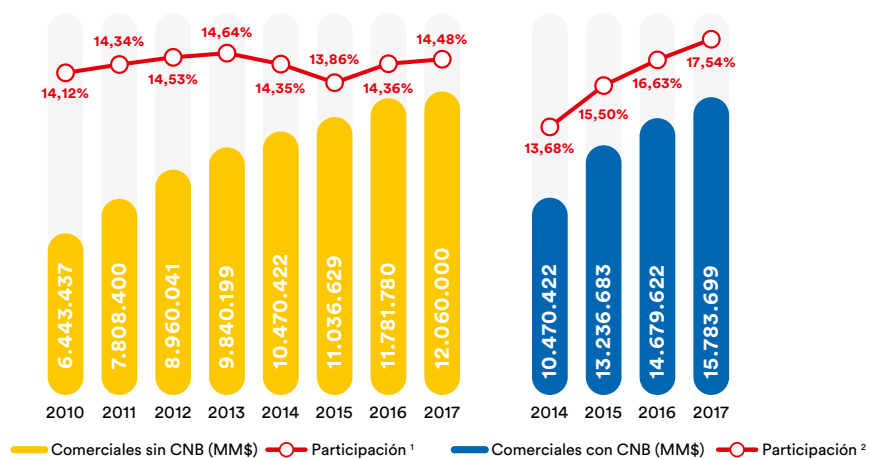
La participación de mercado de Bci en colocaciones de consumo alcanzó a 13,58% en diciembre de 2017 a nivel local (13,48% incluyendo CNB). Al considerar inversiones en el extranjero, la participación de mercado disminuye, porque el foco de CNB no está en las colocaciones de consumo.

### Colocaciones Vivienda y participación de mercado: Bci



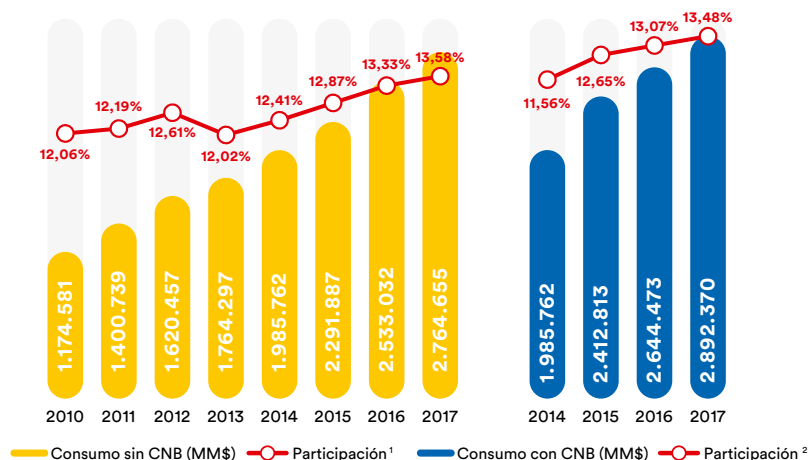
<sup>1</sup> Excluye CNB e inversión de ItauCorp en Colombia.  
<sup>2</sup> Incluye CNB e inversión de ItauCorp en Colombia.

### Colocaciones Comerciales y participación de mercado: Bci



<sup>1</sup> Excluye CNB e inversión de ItauCorp en Colombia.  
<sup>2</sup> Incluye CNB e inversión de ItauCorp en Colombia.

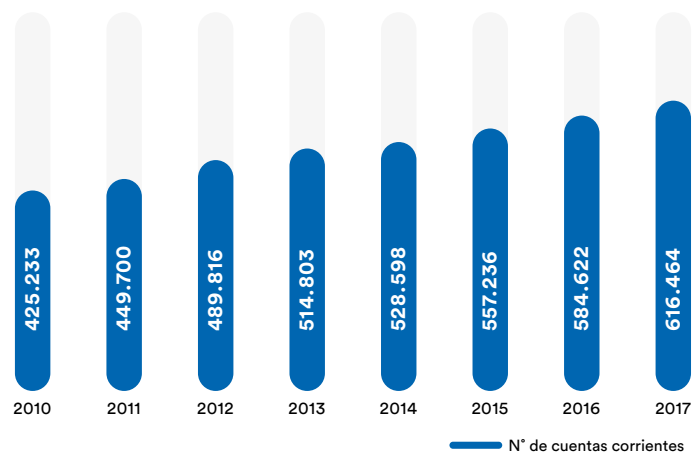
### Colocaciones Consumo y participación de mercado: Bci



<sup>1</sup> Excluye CNB e inversión de ItauCorp en Colombia.  
<sup>2</sup> Incluye CNB e inversión de ItauCorp en Colombia.

En 2017, el número de cuentas corrientes mantuvo el crecimiento sostenido de los últimos años, aumentando 5,45% con respecto al año 2016.

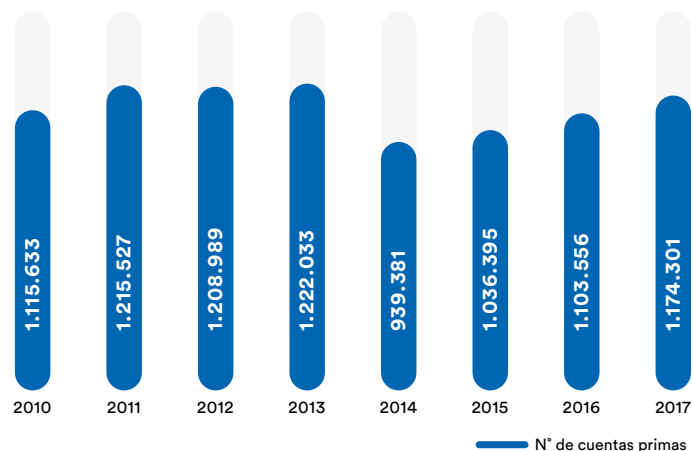
Número de cuentas corrientes: Bci <sup>1</sup>



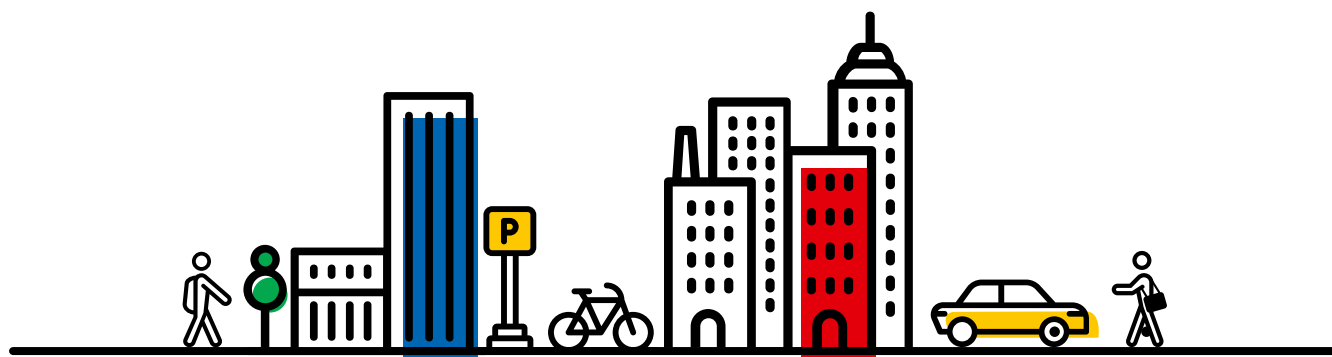
<sup>1</sup> Cifras excluyen CNB

Asimismo, las cuentas primas (vista) conservaron su tendencia al alza, con un incremento de 6,41% en relación con 2016.

Número de cuentas primas: Bci <sup>1</sup>

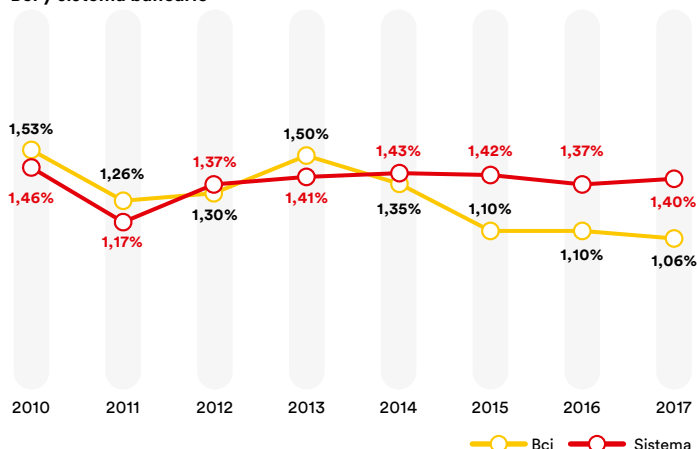


<sup>1</sup> Cifras excluyen CNB





**Gastos en provisiones y castigos sobre colocaciones:  
Bci y sistema bancario <sup>1</sup>**



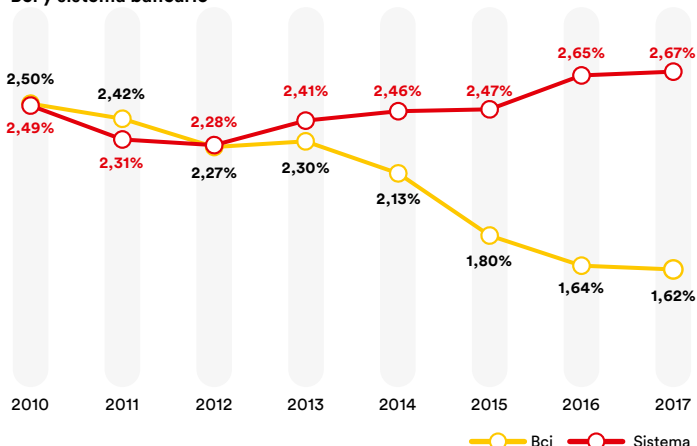
<sup>1</sup> Sistema bancario excluye Bci (y CNB) e incorpora inversión de ItauCorp en Colombia.

## Riesgo

En 2017, la Tasa de Riesgo 1, medida como el gasto en provisiones y castigos sobre colocaciones totales, fue de 1,06%; 4 pb menos que el año 2016, lo que consolida la mejora en desempeño de Bci respecto de años anteriores y del sistema. Estos resultados son fruto del Plan de Transformación de la Gestión de Riesgo y del foco en rentabilidad ajustada por riesgo.

El Índice de Riesgo, medido como el saldo de provisiones sobre colocaciones totales, fue de 1,62% en 2017, consolidando la positiva tendencia a la baja de los últimos tres años de Bci, que contrasta con la trayectoria al alza del sistema bancario.

**Saldo de provisiones sobre colocaciones totales:  
Bci y sistema bancario <sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Sistema bancario excluye Bci (y CNB) e incorpora inversión de ItauCorp en Colombia.

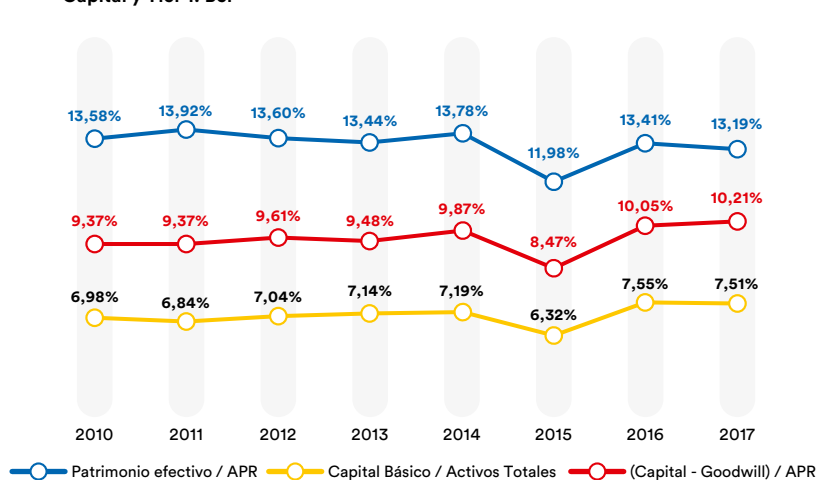
## Basilea, Nivel de Capital y Tier 1

El índice de Basilea 1, indicador del patrimonio efectivo sobre activos ponderados por riesgo (APR), alcanzó un 13,19% a diciembre 2017, lo que significó una caída de 22 pb respecto a 2016. En tanto, el capital básico sobre activos totales fue 7,51%, manteniendo niveles similares a los del año anterior.

Ambos indicadores se encuentran por sobre los límites internos establecidos por Bci y muy por sobre los mínimos regulatorios fijados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), de 8% y 3% respectivamente.

El ratio Tier 1, indicador del capital sobre Activos Ponderados por Riesgo, alcanzó un 10,21%, representando un aumento de 15 pb respecto a 2016, cumpliendo el límite interno establecido por Bci.

**Índice de Basilea I, Nivel de Capital y Tier 1: Bci <sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Bci incluye CNB

## 1.4 Accionistas

Durante 2017, el precio de la acción de Bci alcanzó un máximo histórico, reflejando la persistente generación de valor del Banco y sus filiales, y las expectativas favorables del mercado.

### a) Acción Bci

La acción de Banco de Crédito e Inversiones está listada en la Bolsa de Comercio de Santiago, en la Bolsa Electrónica de Chile y en la Bolsa de Valores de Valparaíso.

### Número de acciones en circulación

**124.944.872**

### Capitalización de mercado

**US\$ 8.688 millones**

\* Calculado utilizando un tipo de cambio de \$615,22 por dólar al cierre del año (29 de diciembre de 2017).

### Rentabilidad anual (2017) (\*)

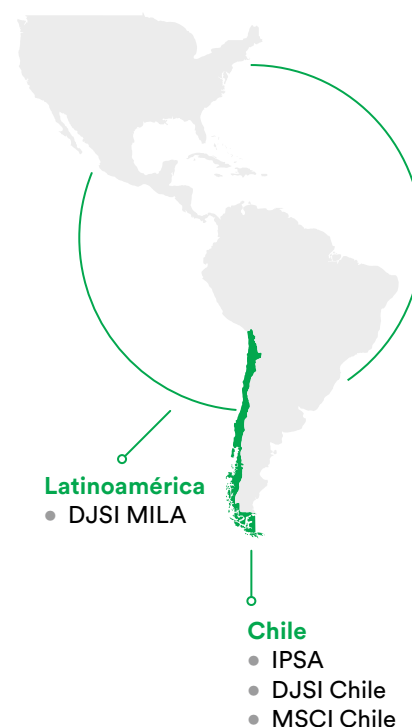
**31,18%**

### Rendimiento anual compuesto en diez años (\*)

**16,45%**

(\*) Incluye dividendo

### Índices integrados por Bci



**En 2017, Bci fue uno de los seis bancos latinoamericanos que ingresaron al Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index.**

Este nuevo índice fue construido por S&P Dow Jones Índices, IFC, RobecoSAM y las bolsas de valores del MILA (Mercado Integrado Latinoamericano). Incluye a las empresas con las calificaciones de sostenibilidad más altas de acuerdo con la evaluación realizada por RobecoSAM en Chile, Colombia, México y Perú. De las 154 empresas

invitadas al índice DJSI MILA, 42 quedaron listadas (17 de ellas son chilenas). En la industria bancaria, 20 entidades financieras de la región fueron convocadas y solo seis fueron seleccionadas; entre estas, Bci.

Bci también forma parte del DJSI Chile, desde la creación de este índice en el mercado local, en 2015.

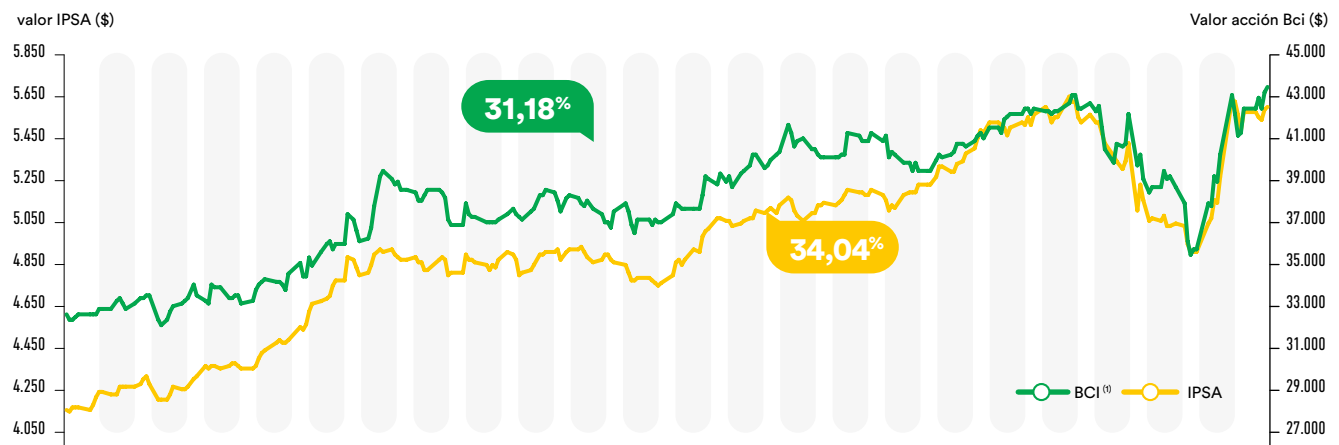


**E**n los últimos cinco años, el beta de la acción de Bci con respecto al IPSA es de 1,02, lo que refleja un nivel de riesgo acorde con el promedio de mercado. En relación con el resto de las acciones bancarias en Chile, el beta de Bci se ubica en 0,852. Desde 2013, por lo tanto, el riesgo bursátil de Bci ha probado ser de un nivel bajo comparado con el riesgo del mercado relevante.

Retorno de la acción (2017)	
Precio de apertura (3 de enero):	\$32.619
Precio de cierre más alto (29 de diciembre):	\$42.780
Precio de cierre más bajo (31 de enero):	\$32.107
Precio de cierre de 2017 (29 de diciembre):	\$42.780
<b>Variación respecto del cierre de 2016:</b>	<b>31,18%*</b>

(\*) Variación Incluye cálculo de dividendos. Fuente: Bloomberg.

#### Comportamiento de la acción durante 2017



<sup>1</sup> Valor incluye cálculo de dividendos en el precio de la acción. Fuente: Bloomberg.

## b) Recursos de capital

En el transcurso de 2017, el indicador de capital básico sobre activos totales de Bci fue de 7,55%, en tanto que la relación entre el patrimonio efectivo y los activos ponderados por riesgo fue de 13,20%. Ambos valores fueron sustancialmente más altos que las proporciones mínimas exigidas por la Ley General de Bancos: 3% y 8%, respectivamente.

## c) Situación tributaria del dividendo

La Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de marzo de 2017 aprobó el reparto de un dividendo de \$1.000 por acción, con cargo a la utilidad líquida del ejercicio comercial 2016, destinando para ello la suma de \$123.564.219.000, equivalente a 36,32% de la utilidad líquida total.

Este monto fue distribuido con cargo a las utilidades tributarias gravadas con el impuesto de primera categoría de la Ley sobre Impuesto a la Renta. Este gravamen constituye un crédito en contra del impuesto global complementario o adicional que los accionistas deben declarar anualmente.

Los antecedentes tributarios del dividendo distribuido se dan a conocer a los accionistas mediante un certificado en que se informan los antecedentes necesarios para efectuar la respectiva declaración anual de impuestos.

Las empresas accionistas del Banco obligadas a llevar los nuevos registros establecidos por la Reforma Tributaria contenida en las leyes N° 20.780 y N° 20.899, deben considerar que el dividendo distribuido en marzo de 2017 fue imputado a utilidades tributarias que gozan de un crédito por impuesto de primera categoría, cuya tasa efectiva es del 24,586998%.

El capital básico al 31 de diciembre de 2017 está compuesto por:

Capital pagado (124.944.872 acciones)	\$2.493.420.055.847
Otras cuentas patrimoniales	\$(25.557.743.315)
Utilidad del ejercicio	\$371.403.139.300
Provisión para pago de dividendos	\$(111.420.941.790)
<b>Capital básico</b>	<b>\$2.727.844.510.042</b>

(1) El capital básico es equivalente al importe neto que debe mostrarse en los estados financieros como patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales, según lo establecido en el Compendio de Normas Contables de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

A su vez, el patrimonio efectivo, que actúa como regulador de los diferentes límites de operación establecidos en la Ley General de Bancos, se compone de las siguientes partidas:

<b>Capital básico</b>	<b>\$2.727.844.510.042</b>
<b>Agregados</b>	
Provisiones adicionales	\$60.946.058.856
Bonos Subordinados	\$782.945.580.243
Patrimonio atribuible a Interés Minoritario	\$455.979.066
<b>Deducciones</b>	
Goodwill	\$9.894.573.691
Exceso de inversiones minoritarias consolidadas	\$50.730.132.657
<b>Patrimonio Efectivo</b>	<b>\$3.511.567.421.859</b>

## d) Distribución de acciones liberadas

A su vez, en Junta Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 29 de junio de 2017, se acordó aumentar el capital de la sociedad en \$216.600.295.360, mediante la capitalización de reservas provenientes de utilidades del ejercicio 2016. De dicho monto, se capitalizaron \$46.518.038.180, mediante la emisión de 1.380.653 acciones liberadas de pago, sin valor nominal, a razón de 0,0111735664 acciones liberadas de pago por cada acción que poseían a la fecha en que adquirieron el derecho a recibir estas acciones.

Por consiguiente, el capital suscrito y pagado del Banco de Crédito e Inversiones

se fijó en \$2.493.420.055.847 dividido en 124.944.872 acciones de una sola serie y sin valor nominal.

Dado que la distribución de estas acciones liberadas de pago es representativa de una capitalización equivalente, de acuerdo con lo establecido en la Ley sobre Impuesto a la Renta, no constituyen renta para los accionistas y, en consecuencia, no tributan.

## e) Principales accionistas

Al 31 de diciembre de 2017, los 25 principales accionistas de Bci son:

Nombre		Acciones	% de participación
Empresas Juan Yarur SpA		68.889.392	55,14%
Yarur Bascuñán Jorge Juan		4.813.775	3,85%
Banco de Chile por cuenta de terceros no residentes (Banco Chile por cuenta de terceros C.A. 4387844.- Acciones)		4.387.844	3,51%
Banco Itaú Corpbanca por cuenta de inversionistas extranjeros (DCV no tiene detalle de mandantes y Banco Itaú no lo proporciona)		3.724.137	2,98%
AFP Habitat S.A.		3.077.766	2,46%
AFP Provida S.A.		2.960.283	2,37%
AFP Capital S.A.		2.620.477	2,10%
Inversiones Cerro Sombrero Financiero SpA		2.231.658	1,79%
Bci Corredor de Bolsa S.A.		2.225.323	1,78%
Banco Santander por cuenta de inversionistas extranjeros		2.218.420	1,78%
AFP Cuprum S.A.		2.180.589	1,75%
Imsa Financiera SpA		1.931.286	1,55%
Inversiones Tarascona Corporation Agencia en Chile		1.678.219	1,34%
Inversiones VyR Ltda.		1.533.194	1,23%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.		1.500.083	1,20%
Yarur Rey Luis Enrique		1.330.304	1,06%
Inversiones Nueva Altamira SpA		1.152.486	0,92%
Larrain Vial S.A. Corredora de Bolsa		1.112.093	0,89%
Inversiones Meyar S. A. C.		868.240	0,69%
AFP Modelo S.A.		743.895	0,60%
Empresas JY S.A.		739.842	0,59%
Nueva Chosica S.A.		545.740	0,44%
Credicorp Capital S.A. Corredores de Bolsa		522.685	0,42%
Inversiones Colibri Financiera Ltda.		517.081	0,41%
Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A.		490.162	0,39%
<b>Subtotales</b>		<b>113.994.974</b>	<b>91,24%</b>
<b>Resumen</b>			
Principales accionistas	25	113.994.974	91,24%
Otros accionistas	1.726	10.949.898	8,76%
<b>Totales</b>	<b>1.751</b>	<b>124.944.872</b>	<b>100,00%</b>
Acciones suscritas y pagadas		124.944.872	100,00%
Capital accionario autorizado		124.944.872	
Acciones en Custodia en el Depósito Central de Valores		33.773.450	27,03%
<b>Acciones suscritas por colaboradores</b>			
	Accionistas	Acciones	% de participación
Plan de Compensación Año 2001	1.484	1.796.993	1,44%
Colaboradores accionistas	135	187.805	0,15%





## f) Pacto de accionistas

Los accionistas vinculados a la familia Yarur –que al 31 de diciembre de 2017 poseían el 63,276% de las acciones emitidas por Bci, debidamente suscritas y pagadas–, celebraron, con fecha 7 de octubre de 2015, un nuevo pacto de accionistas, en virtud del cual se puso término a aquel celebrado el 30 de diciembre de 1994.

En dicho pacto, los accionistas firmantes reafirmaron su voluntad de mantener la tradicional unidad y control del Banco de Crédito e Inversiones, y reiteraron su propósito de conservar los principios en los que se ha basado su administración.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley de Sociedades Anónimas, el señalado pacto de accionistas se encuentra depositado en el Registro de Accionistas del Banco, a disposición de los demás accionistas y terceros interesados.

El Pacto de Accionistas del 7 de octubre de 2015 y sus posteriores modificaciones, lo conforman las siguientes personas naturales y jurídicas. En el caso de las sociedades, se identifican las personas naturales con participación relevante en las respectivas sociedades:

Empresas Juan Yarur SpA es el principal accionista de Bci con 68.889.392 acciones que corresponden al 55,14% del total de las acciones emitidas. Considerando que Luis Enrique Yarur Rey es el controlador de Empresas Juan Yarur SpA, debe entenderse, en consecuencia, que ostenta igual condición de controlador de Bci.

Pacto de Accionista	Accionista	RUT	Propiedad (directa y/o indirecta) (*)
<b>Empresas Juan Yarur SpA</b>			
	Luis Enrique Yarur Rey	5.196.456-K	Controlador de la sociedad
<b>Inversiones Cerro Sombrero Financiero SpA</b>			
	Carlos Juan Yarur Ready	12.069.987-3	28,96%
	Gonzalo Ignacio Yarur Ready	7.517.825-5	28,96%
	Patricia Andrea Yarur Ready	6.378.077-4	18,40%
	Virginia Yarur Ready	6.378.078-2	18,40%
<b>Imsa Financiera SpA</b>			
	María Paulina Yarur Chamy	7.010.880-1	19,06%
	José Luis Yarur Chamy	7.010.879-8	19,06%
	Rodrigo Alberto Yarur Chamy	9.578.628-6	19,06%
	Sebastián Andrés Yarur Chamy	9.604.685-5	19,06%
<b>Inversiones VYR Limitada</b>			
	Victoria Inés Yarur Rey	4.131.984-4	73,73%
<b>Luis Enrique Yarur Rey</b>			
		5.196.456-K	100%
<b>Inversiones Nueva Altamira SpA</b>			
	Luis Enrique Yarur Rey	5.196.456-K	86,41%
<b>Inversiones Meyar S.A.C</b>			
	María Eugenia Yarur Rey	4.131.983-6	99,90%
<b>Nueva Chosica S.A.</b>			
	María Eugenia Yarur Rey	4.131.983-6	19,72%
	Luis Alberto Said Yarur	Domiciliados en Perú	20,07%
	Andrés Said Yarur		20,07%
	Pablo Said Yarur		20,07%
	María Eugenia Said Yarur		20,07%
<b>Inversiones Colibri Financiera Limitada</b>			
	María Paulina Yarur Chamy	7.010.880-1	25,00%
	José Luis Yarur Chamy	7.010.879-8	25,00%
	Rodrigo Alberto Yarur Chamy	9.578.628-6	25,00%
	Sebastián Andrés Yarur Chamy	9.604.685-5	25,00%
<b>Luanpama S.A.C</b>			
	Luis Alberto Said Yarur	Domiciliados en Perú	25%
	Andrés Said Yarur		25%
	Pablo Said Yarur		25%
	María Eugenia Said Yarur		25%
<b>Juan Carlos Yarur Rey</b>			
		4.131.982-8	100%



# 1.5 Clasificación de riesgo

Bci cuenta con clasificaciones de riesgo a nivel nacional, de Fitch Ratings y Feller Rate, y a nivel internacional, de Moody's, Standard & Poor's (S&P) y Fitch Ratings.

## Clasificación local

Feller Rate		Fitch Ratings	
Solvencia	AA+	Corto plazo	N1+
Perspectiva	Positiva	Largo plazo	AAA
DAP a más de 1 año	AA+	Bonos	AAA
Bonos	AA+	Bonos subordinados	AA
Bonos subordinados	AA	Acciones	1ª clase nivel 1
Acciones	1ª clase nivel 1	Perspectiva	Estable

## Clasificación internacional

Moody's		Standard & Poor's		Fitch Ratings	
Largo plazo	A1	Crédito de emisor extranjero a largo plazo	A	Deuda a largo plazo en moneda extranjera	A
Depósitos	baa1	Crédito de emisor local a largo plazo	A	Deuda a largo plazo en moneda local	A
Bonos	Aa3	Crédito de emisor extranjero a corto plazo	A-1	Deuda a corto plazo en moneda extranjera	F1
		Crédito de emisor local a corto plazo	A1	Deuda a corto plazo en moneda local	F1
				Viabilidad	a
Panorama	Negativa	Panorama	Negativa	Panorama	Estable

**A nivel local**, Fitch Ratings aumentó la clasificación de riesgo de “AA+” a “AAA” de los depósitos a largo plazo, letras hipotecarias, bonos bancarios y líneas de bonos, con una perspectiva “Estable”. El alza de las clasificaciones responde a la visión de Fitch con respecto a la mejora del perfil financiero intrínseco del Banco, reflejado en el aumento de su *rating*. Esta clasificación refleja las mejoras constantes y sostenidas del Banco en su perfil financiero; especialmente en términos de rentabilidad, calidad de activos y suficiencia de capital, tendencias que Fitch espera continúen. Además, aluden a métricas de calidad de activos que siguen siendo sólidas y que han superado a las de algunos de sus pares regionales y locales.

Feller Rate, por su parte, confirmó la clasificación de riesgo de solvencia de Bci a nivel nacional en AA+ y mantuvo su perspectiva “Positiva”. Lo mismo hizo con la clasificación de los depósitos a plazo y bonos. Fundamentó esta decisión en la capacidad de generación y el perfil de negocios del Banco, considerado muy fuerte; en el perfil de riesgos, el fondeo

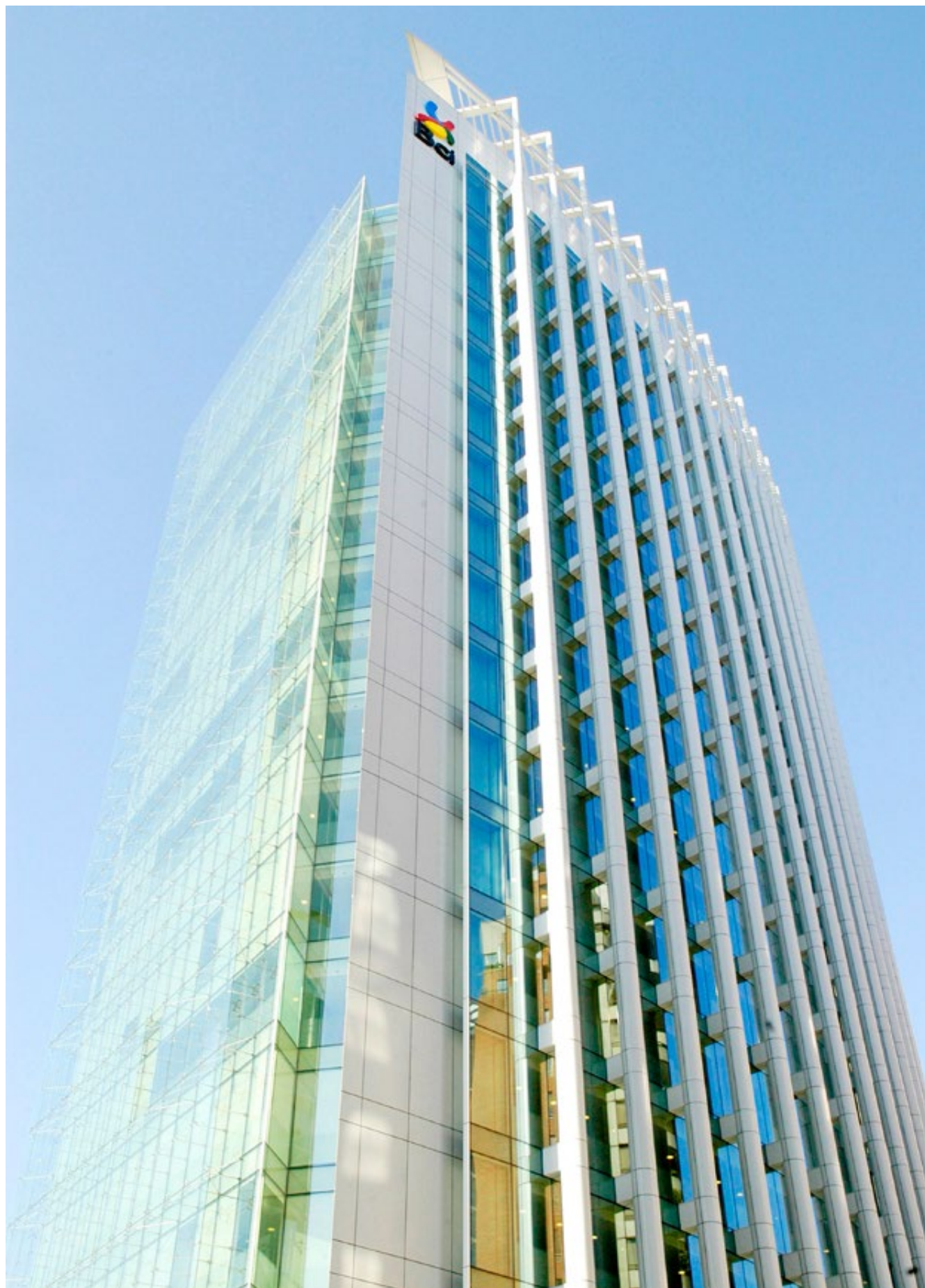
y la liquidez, calificados como fuertes; y en el adecuado respaldo patrimonial. Feller Rate reconoce el fortalecimiento en la gestión de riesgo del Banco, con la consecuente evolución favorable en sus indicadores de calidad de cartera, así como la diversificación de sus fuentes de financiamiento.

**A nivel internacional**, Moody's confirmó su clasificación de largo plazo en moneda extranjera en A1, y modificó su perspectiva desde “Estable” a “Negativa”. Entre los fundamentos de la clasificación, Moody's subrayó el buen manejo de la calidad de los activos, el sólido crecimiento de las utilidades y el bajo costo de fondeo. Además, destacó como fortaleza la amplia base de depósitos minoristas del Banco y su constante cambio en el *mix* del portafolio (hoy con una mayor proporción correspondiente al negocio minorista). Sin embargo, la perspectiva negativa refleja los crecientes riesgos de activos relacionados con la mayor exposición de Bci al históricamente volátil mercado de bienes raíces del sur de Florida, lo cual se vería intensificado por la adquisición de

TotalBank (en espera de la aprobación de las autoridades regulatorias al cierre de 2017), a pesar de la gestión y el monitoreo proactivo de riesgos de Bci.

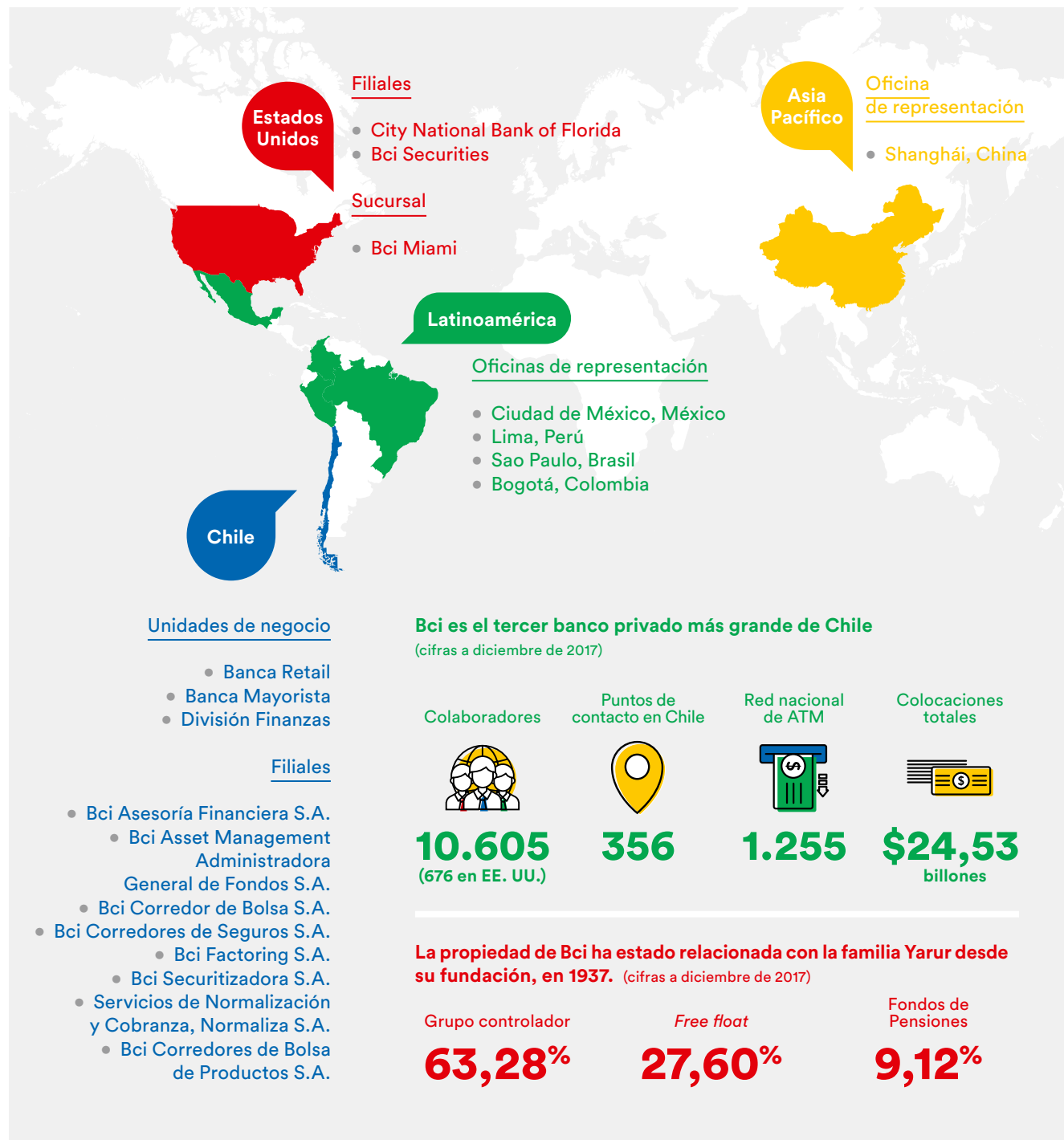
A su vez, Standard & Poor's (S&P) reafirmó su clasificación de riesgo de largo plazo en A y modificó su perspectiva de “Estable” a “Negativa”. Señaló que esto se debe a que Bci ha sabido mantener una sólida posición competitiva, además de saludables niveles de riesgo y una adecuada capitalización. Sin embargo, el análisis también se basó en el *rating* soberano de Chile y en el debilitamiento del perfil financiero del país ocasionado por un prolongado bajo crecimiento económico, que podría verse traducido en un déficit fiscal mayor al proyectado por S&P.

Finalmente, utilizando los mismos argumentos previamente mencionados en el plano local, a nivel internacional Fitch Ratings aumentó su clasificación de largo plazo de “A-” a “A” y con perspectiva “Estable”.



## 1.6 Nuestro banco

Banco de Crédito e Inversiones es una corporación financiera privada con sede en Chile, filiales en Estados Unidos y oficinas de representación en otros cuatro países de Sudamérica, y en China. Ofrece una amplia gama de productos y servicios a personas, microempresas, empresas e instituciones, a través de unidades de negocio y subsidiarias especialistas, conectadas a una red global.



Durante ocho décadas, Bci ha mantenido una sólida cultura empresarial. Los principios y valores de la Corporación han inspirado a sus colaboradores y se han transformado en la herramienta que guía todas las decisiones y facilita la gestión de manera transversal.

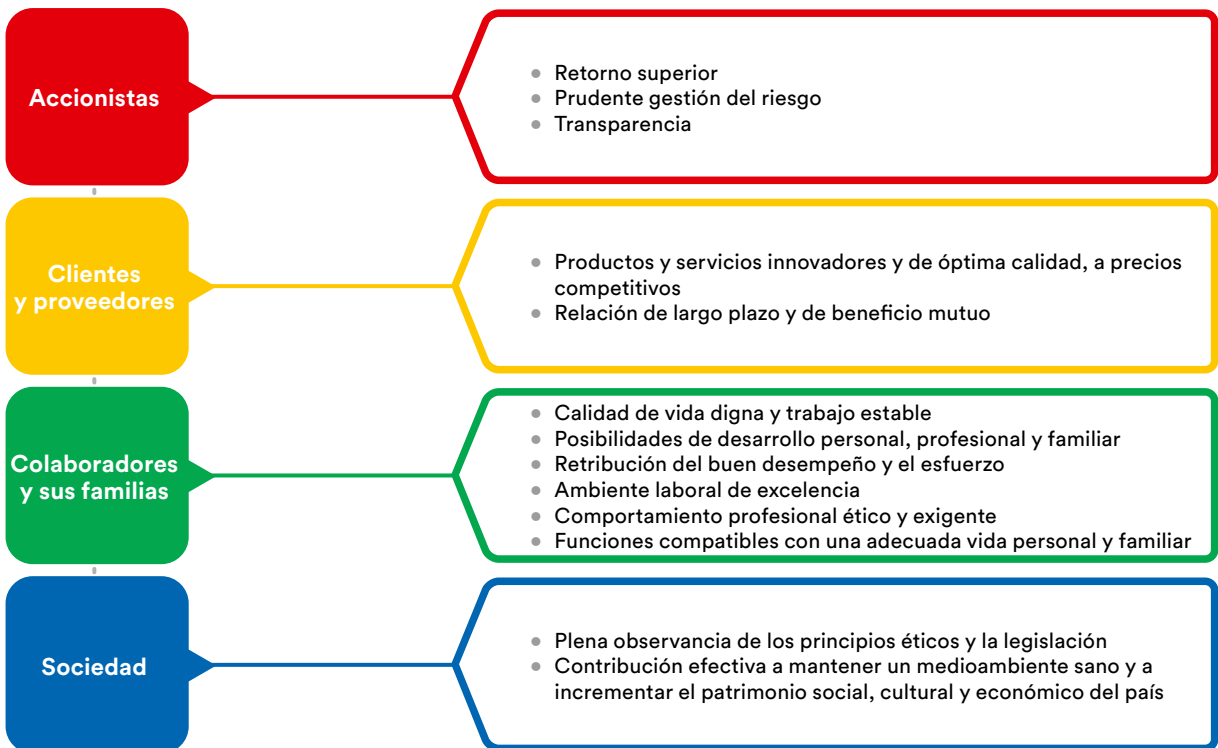
## Visión

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

## Misión

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

### PILARES



### VALORES



INTEGRIDAD



RESPETO



EXCELENCIA

### Propósito Común

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

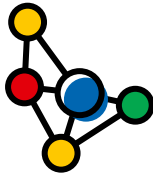




CRITERIOS DE EXPERIENCIA →



SEGURIDAD



CERCANÍA



DILIGENCIA



IMAGEN

PERFIL DEL COLABORADOR →



# 1.7 Hechos destacados 2017



Inicio de la celebración de los 80 años de Bci

Incluyó la realización de actividades con colaboradores, clientes y comunidad.

enero • febrero • marzo

Lanzamiento de la Tarjeta DUO, de Bci

Une crédito y débito por primera vez en Chile.



abril • mayo • junio

Integración de TBanc a la plataforma digital de Bci

El Banco absorbió las operaciones de este canal, creado en forma pionera 20 años atrás.



Inauguración de primera sucursal en Pedro Aguirre Cerda

Representa un nuevo modelo multisegmento.





### Colocación de Bono Social por US\$ 50 millones

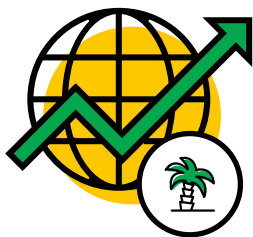
Orientado a financiar los programas Nace y Mype de Banca Retail de Bci.



### Primer crédito comercial en línea para pymes de la banca chilena

Clientes de Bci acceden a capital de trabajo sin intermediarios.

## julio • agosto • septiembre



### Acuerdo de compra de TotalBank

A través de la filial City National Bank of Florida (CNB), en US\$ 528 millones.



### Bci Labs lanza el primer portal API abierto

Invita a desarrollar soluciones para mejorar la experiencia digital de los clientes del Banco.

### Lanzamiento de MACH, una innovación disruptiva de Bci

Esta aplicación permite realizar pagos y cobros persona a persona, mediante una cuenta virtual que se puede recargar de manera fácil y gratuita. Funciona para clientes y no clientes del Banco.

## octubre • noviembre • diciembre

### Bci integra el DJSI MILA

Primer índice regional de Dow Jones Sustainability Index.



### Alianza estratégica con Walmart Chile

Incluye la compra de las filiales financieras que administran las tarjetas de crédito Lider MasterCard y Presto, entre otros productos.

### Alianza exclusiva con Opportunity Network

Permite a clientes de Bci acceder a una comunidad de negocios *online* de alcance global.



### Consolidación del programa de co-branding con American Airlines

La tarjeta de crédito Bci / AAdvantage fue utilizada por 30.000 clientes en 2017 y se posicionó como el medio de pago que permite la mayor acumulación de millas del mercado.

## 1.8 Reconocimientos

En 2017, Bci fue nuevamente reconocido por su labor en diversos ámbitos.

### Reputación Corporativa y Sostenibilidad

#### Empresa con mejor reputación corporativa de Chile

MERCO

2017 Primer lugar

2016 Primer lugar

#### Empresa más responsable y con mejor gobierno corporativo de Chile

MERCO

2017 Primer lugar

2016 Primer lugar

#### Ingreso en DJSI MILA

Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index

2017 Entre los seis bancos latinoamericanos que ingresaron en la primera versión de este índice

#### Ingreso en DJSI Chile

Dow Jones Sustainability Chile Index

2017 Reelegido para integrar el índice

2016 Reelegido para integrar el índice

2015 Seleccionado junto a otras 11 empresas líderes en sostenibilidad, en la primera versión de este índice

#### Premio Compromiso con la Integridad

Generación Empresarial y Diario Financiero

2017 Entre las 10 empresas más destacadas

#### Percepción de innovación en Chile

Best Place to Innovate, Centro de Innovación y Tecnología CIET de la Universidad Adolfo Ibáñez UAI, GFK Adimark, Imagine Business Labby Microsoft Innovation Center

2017 Entre las 50 empresas más innovadoras

2016 Primer lugar en la categoría Industria financiera

#### Sello de Eficiencia Energética

Ministerio de Energía y Agencia Chilena de Eficiencia Energética

2017 Categoría Gold

### Experiencia Clientes

#### Mejor banco digital de Chile

World's Best Consumer Digital Banks Awards in Latin America

Global Finance

#### Mejor sitio web y mejor aplicación móvil

Ipsos Estudio Servitest Personas

#### Empresa más transparente de Chile

IdN Inteligencia de Negocios

2017 Primer lugar en el sector financiero

Segundo lugar en el *ranking* general

2016 Primer lugar en el *ranking* general

#### World Finance Banking Awards Chile

World Finance

2017 Best Banking Group

Best Private Bank

Most Sustainable Bank

2016 Best Banking Group

Best Private Bank

Most Sustainable Bank

#### ProCalidad

#### Premio Nacional de Satisfacción de Clientes

#### Categoría Grandes Bancos

Grupo ProCalidad, Universidad Adolfo Ibáñez, Adimark, Praxis y Revista Capital

2017 Primer lugar

2016 Primer lugar

## Premios Salmón 2017

### Mejores Fondos Mutuos

Diario Financiero y Asociación de Fondos Mutuos

Primer lugar

Categoría Fondo de deuda  $\leq 90$  días: Bci Eficaz Serie APV

Primer lugar

Categoría Fondo Balanceado Moderado: Bci Gestión Global Dinámica 50 Serie APV

Segundo lugar

Categoría Fondo Balanceado Agresivo: Bci Gestión Global Dinámica 80 Serie APV

Segundo lugar

Categoría Fondo de deuda  $> 365$  días origen flexible: Bci Conveniencia Serie APV

### Premio Educación e Inclusión Financiera

SBIF, Universidad de Chile, Instituto Milenio e Iniciativa Científica Milenio

2017 Segundo lugar en categoría Aporte en inclusión financiera, por sucursal Pedro Aguirre Cerda

2016 Segundo lugar en categoría Aporte en inclusión financiera, por Programa Bci Accesible

## Experiencia Colaborador

### Mejores empresas para trabajar en Chile

Great Place to Work Chile y Diario El Mercurio

2017 Cuarto lugar

2016 Quinto lugar

### Empresas más atractivas para trabajar en Chile

MERCO Talento

2017 Cuarto lugar

2016 Quinto lugar

### Ranking Best FirstJob Employers

Best FirstJob Employers

2017 Quinto lugar

2016 Cuarto lugar





## 1.9 Gobierno corporativo

Durante 2017, Bci siguió fortaleciendo su sistema de gobierno, para abordar integralmente la creciente internacionalización del Banco.

**E**l gobierno corporativo de Bci es liderado por su Directorio, conformado por nueve miembros elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas, de manera individual y por un período de tres años, al término del cual pueden ser reelectos. Dado que el patrimonio bursátil de Bci supera las UF 1,5 millones y que al menos un 12,5% de las acciones emitidas se encuentran en poder de accionistas que individualmente

controlan o poseen menos del 10% de tales acciones, al menos un miembro del Directorio debe tener el carácter de independiente. Actualmente, el Directorio cuenta con dos directores independientes, quienes integran –entre otros– el Comité de Directores, instancia que cumple las funciones relacionadas con auditoría y control interno establecidas por el artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas.

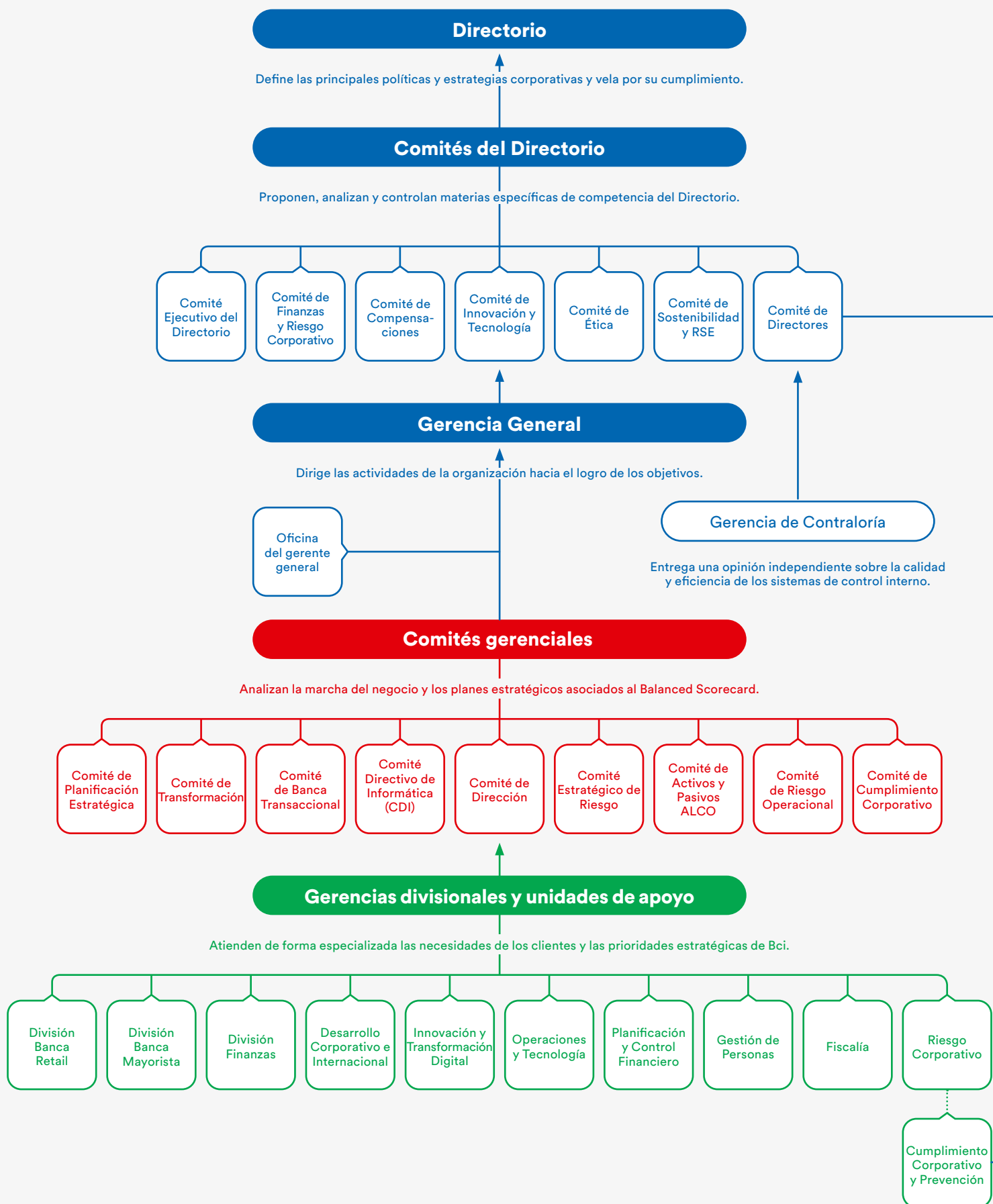
En el reciente año, el gobierno corporativo de Bci fue abordado con una mirada integral que optimiza el funcionamiento e interrelación de los órganos de decisión del Banco con sus filiales en Chile y Estados Unidos. Esto se tradujo, entre otras medidas, en la presentación periódica de información de estas unidades de negocio sobre riesgo y cumplimiento, en particular, al Directorio, Comité Ejecutivo y al Comité de Finanzas y Riesgo.



El Manual de Gobierno Corporativo de Bci, publicado el 2016 y disponible en el sitio web del Banco, reúne las principales disposiciones acerca de esta materia.



## Estructura de gobierno



# Directorio

**Lionel Olavarria Leyton**  
Vicepresidente

**Luis Enrique Yarur Rey**  
Presidente



**Claudia Manuela Sánchez Muñoz**  
Director

**José Pablo Arellano Marín**  
Director



**Hernán Orellana Hurtado**  
Director

**Klaus Schmidt-Hebbel Dunker**  
Director Independiente

**Máximo Israel López**  
Director Independiente



**Mario Gómez Dubravčić**  
Director

**Juan Ignacio Lagos Contardo**  
Director

## Directorio



**Luis Enrique Yarur Rey**  
Presidente

Abogado de la Universidad de Navarra, España; máster en Economía y Dirección de Empresas del Instituto de Estudios Superiores de la Empresa (IESE), España. Integra el Directorio de Bci desde el 21 de octubre de 1991.

### Otros cargos actuales

- Presidente de Empresas Juan Yarur SpA., Empresas JY S.A., Empresas Jordan S.A. y Empresas SB S.A.
- Vicepresidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras A.G., de Inversiones Belén S.A. y de Empresas Lourdes S.A.
- Miembro del Consejo Asesor Empresarial del Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de los Andes (ESE)
- Consejero del Centro de Estudios Públicos (CEP).

### Cargos anteriores

- Gerente General de Bci durante once años
- Director de Bci Seguros de Vida S.A. y de Bci Seguros Generales S.A.
- Director del Banco de Crédito del Perú – BCP.



**Lionel Olavarría Leyton**  
Vicepresidente

Ingeniero civil industrial de la Universidad de Chile; máster en Economía y Dirección de Empresas del IESE de la Universidad de Navarra, España.

Integra el Directorio de Bci desde 17 de marzo de 2015.

### Otros cargos actuales

- Director de City National Bank of Florida
- Director de Sinacofi Buró S.A.
- Director de Sistema Nacional de Comunicaciones Financieras S.A. (Sinacofi).

### Cargos anteriores

- Subgerente general Banco de Gredos, España
- Controller Chemical Bank, España
- Gerente Comercial Banco de Santiago, Chile
- Asesor de la Gerencia y Presidencia Bci en 1981
- Gerente de Operaciones y Tecnología Bci
- Gerente general de Bci entre 1993 y 2015
- Presidente del Comité Ejecutivo de Pacto Global en Chile
- Presidente fundador de Redbanc S.A.
- Presidente de Transbank S.A., de Servipag S.A., de Artikos Chile S.A., de Banco Conosur y Bci Factoring S.A.
- Director de Financiera Solución en Perú, Visa Internacional Latinoamérica; Bancrédito Leasing, AXA-BCI S.A., Bci Corredor de Bolsa S.A., Bci Seguros de Vida S.A., y de Bci Seguros Generales S.A., Bci Asesoría Financiera S.A. y de Empresas Juan Yarur SpA.
- Presidente del Comité de Gerentes Generales de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (ABIF).



**José Pablo Arellano Marín**  
Director

Economista de la Pontificia Universidad Católica de Chile; máster y doctor en Economía de la Universidad de Harvard.

Integra el Directorio de Bci desde el 16 de marzo de 2011.

### Otros cargos actuales

- Economista *senior* de Cieplan
- Profesor de la Pontificia Universidad Católica de Chile
- Director de empresas y fundaciones sociales y educacionales.

### Cargos anteriores

- Director Nacional de Presupuestos
- Ministro de Educación
- Presidente Ejecutivo de Codelco
- Presidente de Fundación Chile.



**Mario Gómez Dubravčić**  
Director

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con estudios superiores en la Universidad de los Andes.

Integra el Directorio de Bci desde el 24 de mayo de 2011.

### Otros cargos actuales

- Director de Empresas JY S.A.

### Cargos anteriores

- Gerente de Finanzas de Bci
- Gerente Comercial de Banca Empresas de Bci
- Presidente del Directorio de Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A., de Bci Asesoría Financiera S.A., Sociedad de Recaudación y Pago de Servicios Limitada (Servipag), Artikos Chile S.A. y de Administrador Financiero del Transantiago S.A.(AFT)
- Director de Bci Corredor de Bolsa y del Depósito Central de Valores (DCV), de Bci Factoring, Bci Securitizadora, Bci Seguros Generales, Bci Seguros de Vida S.A., Bci Corredora de Seguros S.A., y de la Financiera Solución Perú.

**La experiencia profesional de los miembros del Directorio y de la Alta Administración es una de las principales fortalezas del sistema de gobierno corporativo de Bci.**



**Juan Ignacio Lagos Contardo**

Director

Abogado, Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile.

Integra el Directorio de Bci desde el 2 de abril de 2013.

#### Otros cargos actuales

- Socio fundador de Yrrázaval, Ruiz-Tagle, Goldenberg, Lagos & Silva Abogados Ltda.

#### Cargos anteriores

- Profesor titular de Derecho Económico de la Universidad de los Andes
- Director de Bci Corredor de Bolsa S.A.
- Director de empresas filiales de compañías extranjeras en Chile en los rubros financiero e industrial.



**Máximo Israel López**

Director Independiente

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Integra el Directorio de Bci desde el 2 de abril de 2013.

#### Otros cargos actuales

- Director de Telefónica del Sur S.A., Gtd Grupo Teleductos S.A. y Abastible S.A.
- Director de la Fundación Rostros Nuevos.

#### Cargos anteriores

- Socio fundador y presidente del Directorio de Atton Hoteles S.A.
- Director de CTI S.A., Econssa Chile S.A., Enaex S.A., Empresas Lucchetti S.A., VTR S.A., Banco Ripley S.A., Transbank S.A. y Redbanc S.A.
- Gerente Comercial del Banco de Santiago y del Banco O'Higgins.



**Hernán Orellana Hurtado**

Director

Ingeniero civil electrónico de la Universidad Técnica Federico Santa María.

Integra el Directorio de Bci desde el 24 de enero de 2017.

#### Otros cargos actuales

- Director Ejecutivo del Centro de Investigación y Desarrollo de Telefónica en Chile
- Miembro del Círculo de Innovación de ICARE
- Consejero de PROhumana.

#### Cargos anteriores

- Gerente general de Compaq Chile.
- Gerente general de Microsoft Chile.
- Director de empresas en CAP S.A., Fashion's Park S.A., Belltech S.A., IConstruye, entre otras.
- Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Andrés Bello.
- Socio fundador de AxonAxis S.A. y miembro del Comité de Inversiones de Aurus IT & Biotech.



**Claudia Manuela Sánchez Muñoz**

Directora

Ingeniera comercial de la Universidad Adolfo Ibáñez; MBA de la Universidad de Harvard. Integra el Directorio de Bci desde el 22 de marzo de 2016.

#### Otros cargos actuales

- Miembro del consejo asesor de AMBA (Asociación Acreditadora Mundial de MBA) y de AACSB (principal acreditadora de escuelas de negocios en el mundo).

#### Cargos anteriores

- Co-presidenta del Club Iberoamericano de la Universidad de Harvard
- Analista de McKinsey & Co. en Buenos Aires
- Asociada en la división de fusiones y adquisiciones para Latinoamérica de Goldman Sachs & Co. en Nueva York.
- Consultora de Amadeus Capital Partners y de Deloitte Strategy, en Londres.



**Klaus Schmidt-Hebbel Dunker**

Director Independiente

Ph.D. en Economía de MIT, ingeniero comercial y magister en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC).

Integra el Directorio de Bci desde el 22 de noviembre de 2016.

#### Otros cargos actuales

- Profesor titular de la Pontificia Universidad Católica de Chile
- Consultor, asesor y director de corporaciones, asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales
- Columnista y conferencista.

#### Cargos anteriores

- Economista jefe de la OCDE
- Gerente de Investigación Económica del Banco Central de Chile
- Economista principal del Banco Mundial
- Presidente del Comité Financiero Asesor de los Fondos Soberanos de Chile
- Presidente del Consejo Fiscal Asesor de Chile
- Director general del Grupo Res Publica Chile
- Presidente de la Sociedad de Economía de Chile
- Presidente del Club Monetario.





## Actividades del Directorio

Los directores de Bci se reúnen una vez al mes y, además, cada vez que las necesidades societarias así lo requieren, ya sea citado por el presidente del Directorio o por la mayoría absoluta de los directores en ejercicio. En 2017, el Directorio realizó 12 sesiones ordinarias y 10 reuniones extraordinarias.

Cada sesión de directorio se inicia con una exposición detallada del gerente general y del equipo que le reporta, acerca de la marcha del Banco, los resultados, y principales indicadores; especialmente, los referidos a la gestión de riesgos. En todas las reuniones, los directores analizan la información proveniente de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) sobre adecuación de capital del Banco, operaciones con partes relacionadas y las materias tratadas en cada uno de los comités integrados por los directores, entre otras. Anualmente, se define, además, un calendario de presentaciones específicas que realiza cada uno de los gerentes que reporta en forma directa al gerente general, así como las filiales nacionales e internacionales de Bci, instancias en que se detallan los resultados particulares de cada gerencia o filial, sus principales focos y las

### Sesiones de directorio



estrategias de negocio. (Ver descripción de los comités en pg.36 y lista de temas abordados en 2017 por estos en anexo de información adicional).

Continuando con la práctica de efectuar al menos una reunión anual en ciudades distintas de Santiago, donde está la casa matriz de Bci, la sesión ordinaria de Directorio de julio de 2017 se realizó en la región de Valparaíso. El propósito es profundizar la cercanía con clientes y colaboradores en todo el país.

## Autoevaluación

En el marco de las buenas prácticas de gobierno corporativo, el Directorio desarrolla anualmente un proceso de

autoevaluación que considera aspectos referidos a su funcionamiento, el nivel de información con que cuentan para la realización de las sesiones, la profundidad con que se abordan los temas en tabla, la forma en que las prioridades e inquietudes del Directorio son consideradas por la Administración y el compromiso de los directores en la gestión del Banco. A partir de este análisis, surgen diversas propuestas de mejora para el funcionamiento del Directorio.

# Remuneraciones

Las responsabilidades y funciones de los directores son remuneradas con un esquema mixto, que incluye una parte fija y otra variable. De acuerdo con lo aprobado por la Junta Ordinaria de Accionistas de 2017, la estructura de remuneraciones de los directores contempla las siguientes tres dimensiones:



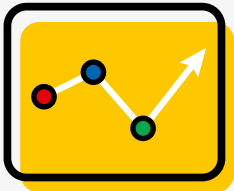
## REMUNERACIÓN MENSUAL FIJA

150 UTM (Unidades Tributarias Mensuales) para cada uno de los integrantes del Directorio, con excepción del presidente, a quien le corresponderá 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 POR ASISTENCIA

5 UTM por cada sesión de Directorio, Comité Ejecutivo del Directorio, Comité de Sustentabilidad y Responsabilidad Social Empresarial, Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo, Comité de Compensaciones y Comité de Innovación y Tecnología.



## REMUNERACIÓN VARIABLE

0,3% de la utilidad líquida, considerando para estos efectos el promedio de las utilidades correspondientes a los ejercicios 2015, 2016 y 2017. 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.

A estas remuneraciones se deben agregar las asignaciones por los servicios especiales, permanentes o transitorios, que prestan los directores.

## Remuneraciones de los miembros del Comité de Directores

Conforme a lo dispuesto en la ley, que establece que la remuneración de los directores que integren el Comité de Directores no puede ser inferior a la remuneración prevista para los directores más un tercio de su monto, la Junta Ordinaria de Accionistas de 2017 aprobó que los directores que integren el señalado comité perciban una remuneración mensual fija de 50 unidades tributarias mensuales, adicional a su remuneración

como directores, más un tercio de lo que le corresponda a cada uno de los directores por concepto de remuneración variable.

Durante el año 2017, considerando las remuneraciones fijas y variables, se pagó a los directores la suma total de \$2.738.740.800.

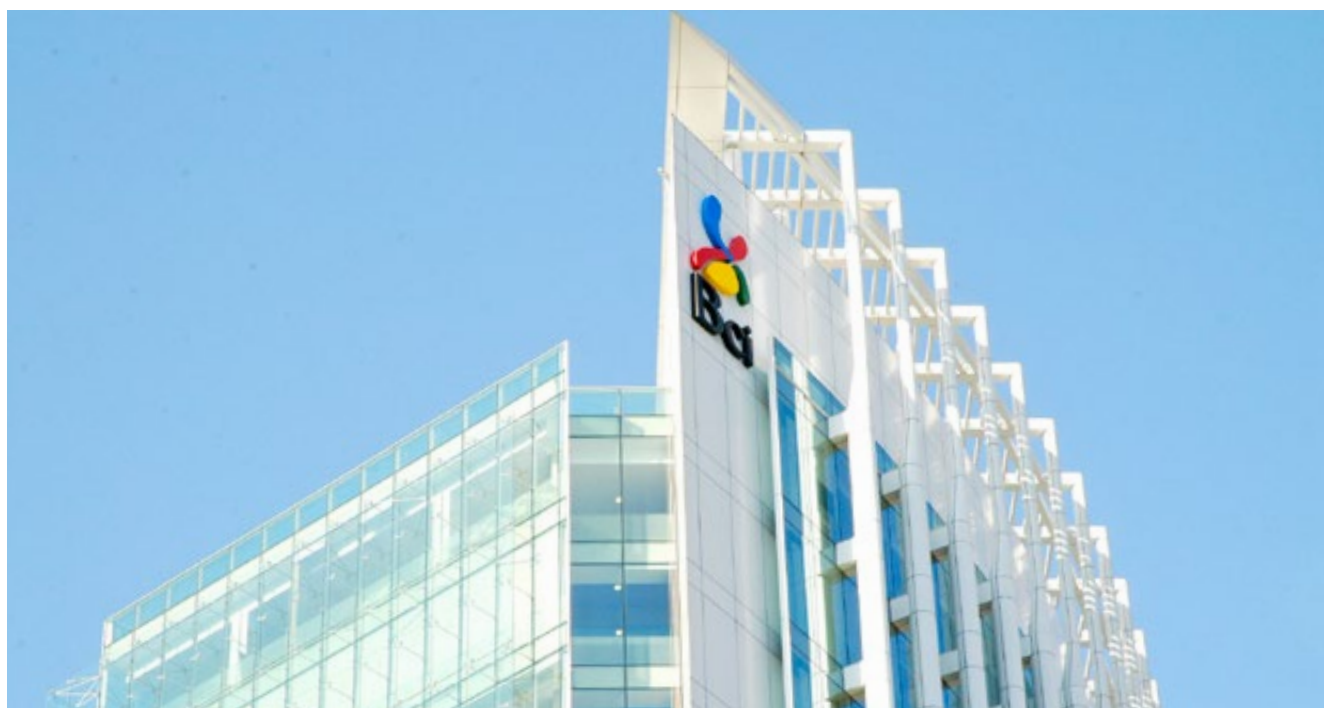


## Comités del Directorio

Bci cuenta con siete comités integrados por directores, cuya naturaleza, funciones y actividades están determinadas tanto por las necesidades del Banco, como por las exigencias legales y normativas vigentes.

	Funciones y facultades	Integrantes	Reuniones (total 2017)
Comité Ejecutivo	Es la instancia responsable de aprobar las políticas generales de riesgo financiero, crediticio y operacional; revisar y aprobar las operaciones de crédito que se sometan a su resolución; aprobar los manuales de políticas crediticias y de riesgo; determinar los recursos que se destinarán periódicamente a provisiones y castigos; otorgar poderes generales y especiales y aprobar donaciones específicas, entre otras materias.	<u>Miembros titulares</u> Luis Enrique Yarur Rey Lionel Olavarría Leyton Mario Gómez Dubravcic José Pablo Arellano Marín Juan Ignacio Lagos Contardo  <u>Miembros suplentes</u> Máximo Israel López Hernán Orellana Hurtado Claudia Manuela Sánchez Muñoz Klaus Schmidt-Hebbel Dunker	81
Comité de Directores	Corresponden a este comité las funciones señaladas por el artículo 50 bis de la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas y las demás que señalen las normas legales y administrativas.	Máximo Israel López Juan Ignacio Lagos Contardo Klaus Schmidt-Hebbel Dunker	28
Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo	En este comité se informan y controlan los descalses de la Tesorería, las estrategias para administrar los riesgos de liquidez y de mercado (inflación, tasa de interés, monedas) y se revisa la ejecución del plan de endeudamiento de largo plazo en los mercados local y extranjero. Adicionalmente, se informan las exposiciones en los portafolios de Trading e Inversiones y sus respectivas estrategias. Asimismo, este comité tiene a su cargo la supervisión y control de los riesgos de crédito, operacional, financiero y cumplimiento, a nivel individual y consolidado, nacional e internacional; la definición y revisión de las políticas en los casos que sea necesario, controlando que los riesgos enunciados anteriormente se gestionen al amparo de la Declaración de Tolerancia al Riesgo.	Luis Enrique Yarur Rey Lionel Olavarría Leyton Mario Gómez Dubravcic Juan Ignacio Lagos Contardo Klaus Schmidt-Hebbel Dunker	11

	Funciones y facultades	Integrantes	Reuniones (total 2017)
Comité de Compensaciones	Le corresponde establecer las políticas generales de compensaciones que se aplican en la empresa, incluyendo las remuneraciones, bonos y beneficios por segmentos de colaboradores, sin perjuicio de las atribuciones delegadas en el presidente del Banco y aquellas que corresponden al Comité de Directores conforme a la normativa vigente.	Luis Enrique Yarur Rey Lionel Olavarría Leyton Mario Gómez Dubravcic Máximo Israel López Claudia Manuela Sánchez Muñoz	2
Comité de Sostenibilidad y RSE	Revisa la estrategia, políticas y programas del Banco que se relacionan con la Responsabilidad Social Empresarial. Su objetivo es lograr la sostenibilidad social y ambiental en los grupos de interés que están definidos en la misión del Banco y, de esta forma, velar por la imagen, reputación y prestigio corporativo de este y sus filiales.	Luis Enrique Yarur Rey Lionel Olavarría Leyton Mario Gómez Dubravcic José Pablo Arellano Marín Juan Ignacio Lagos Contardo	4
Comité de Innovación y Tecnología	Corresponde a esta instancia revisar y aprobar la estrategia y arquitectura tecnológica del Banco; la estrategia y plan de seguridad tecnológica; el ecosistema y plan de innovación propuestos por la gerencia general y el plan anual de inversiones en operaciones y tecnología de corto y mediano plazo. Todo lo anterior, alineado con la estrategia de negocios del Banco.	Luis Enrique Yarur Rey Lionel Olavarría Leyton Máximo Israel López Claudia Manuela Sánchez Muñoz Hernán Orellana Hurtado	6
Comité de Ética	Es el órgano responsable de velar por la administración de las normas del Código de Ética. Tiene una función esencialmente normativa, regulatoria y moderadora de las prácticas que sean consideradas adecuadas para el cumplimiento de los fines y la aplicación de las políticas de la Corporación, de acuerdo con estándares éticos. Corresponde a esta instancia proponer las medidas destinadas a corregir infracciones; es decir, no sanciona, pues esta labor corresponde a la gerencia general y su línea de reportes, asesorada por la gerencia de Contraloría y/o por la Fiscalía.	<u>Miembros titulares</u> Luis Enrique Yarur Rey José Pablo Arellano Marín Máximo Israel López <u>Asistentes permanentes</u> Eugenio Von Chrismar Carvajal Pablo Jullian Grohnert <u>Premio Juan Yarur Lolas 2017</u> Juan Pablo Stefanelli Dachena <u>Premio Jorge Yarur Banna 2017</u> Fernando Carmash Cassis <u>Secretario ejecutivo</u> Carlos Andonaegui Elton	3



## Gestión ética

El modelo de negocios de Bci se funda en los valores corporativos de Integridad, Respeto y Excelencia. Estos principios, presentes desde los inicios de la Corporación, hace 80 años, son la base de su sistema de gestión ética. En 2017, la consolidación de las acciones del Plan de Ética y Cultura de Riesgos, iniciado un año antes, permitió seguir fortaleciendo este compromiso corporativo.

## Plan de Ética y Cultura de Riesgos

Este plan ha sido articulado en torno a tres ejes: Comunicación (de las conductas de quiebre de confianza e importancia de denunciarlas); Movilización (a través de cursos y charlas) y Conocimiento (capacitación y análisis de materias relacionadas

con la ética). El avance de este plan es revisado en reuniones mensuales de la Mesa de Fraudes y el Comité de Ética, instancia en la cual participan directores de Bci.

### Avances 2017



#### COMUNICACIÓN



#### MOVILIZACIÓN



#### CONOCIMIENTO

- Publicación de Ética en acción, informativo que reciben, cada dos meses, los cerca de 10 mil colaboradores de Bci. Contiene noticias y análisis relacionados con los distintos canales de confianza (medios confidenciales y abiertos permanentemente para recibir consultas, información y denuncias).
- Talleres orientados a la actualización del Código de Ética de Bci, documento que fue publicado por primera vez en 1996 y reeditado, más recientemente, en 2010. En estos talleres se analizó la incorporación de temas emergentes, como diversidad y uso de redes sociales. Participaron colaboradores de distintas áreas de negocio y unidades de apoyo y, también, ex colaboradores de Bci.
- Publicación, en modalidad de *e-learning*, de ejemplos breves de quiebre de confianza y sus consecuencias, en ámbitos como riesgo operacional y rol del líder.
- Incorporación de un módulo sobre ética en Academia Líder y en las actividades de inducción corporativa y de educación financiera en las sucursales del Banco.

## Canales de Confianza

Bci cuenta con cuatro canales de confianza: Bci te escucha, Qué hago, Prevención de riesgo penal y libre competencia y Prevención de fraudes. Estos medios están abiertos permanentemente para recibir consultas, información y denuncias de manera confidencial. Cada canal tiene un área

de gestión distinta, en virtud de la naturaleza de los temas que respectivamente abordan. La investigación de las denuncias que acogen están a cargo de instancias diferentes, en función de las características de cada caso.

Canal para denunciar malas prácticas, debilidades de control y potenciales fraudes internos y externos. Es gestionado por la Gerencia de Cumplimiento Corporativo y Prevención.

Canal de denuncias y consultas de colaboradores, clientes y proveedores frente a presuntos delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, corrupción y temas relacionados con libre competencia. Lo administra la Gerencia de Riesgo Operacional.

	Contactos	
	2017	2016
●	126	72
●	47	107
●	82	46
●	103	84



## Cumplimiento corporativo y prevención

En Bci, la unidad encargada de velar por el cumplimiento de las normas que regulan la actividad de la Corporación es la Gerencia de Cumplimiento Corporativo y Prevención. Su principal objetivo es evitar el riesgo regulatorio y reputacional en la organización, a través de un enfoque preventivo.

Una de sus actividades más importantes es, por esto, la implementación de medidas para detectar, monitorear y reportar operaciones inusuales o sospechosas que pudieran estar vinculadas con posibles casos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho (Ley 19.913). Esta área forma parte de la Gerencia de Riesgo del Banco y reporta directamente al Comité de Directores y al Comité de Prevención de Lavado de Activos.

La Gerencia de Cumplimiento Corporativo y Prevención se encarga, también, de velar por la observancia de las leyes FATCA (Foreign Account Tax Compliance) y de las normas CRS (Common Reporting Standard) a nivel del *holding* y de la aplicación del Programa de Cumplimiento, Promoción y Defensa de la Libre Competencia, de la Corporación. El gerente de Cumplimiento Corporativo ejerce, además, como “Encargado de Prevención”, función en la cual lidera el Modelo de Prevención y Detección de Delitos de Bci, aplicado en el marco de la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

En el ejercicio de sus funciones, esta gerencia busca permanentemente fortalecer los modelos que permiten

conocer a los clientes, colaboradores y proveedores, a través del desarrollo de procedimientos y herramientas tecnológicas que hacen posible la detección y análisis de patrones de conducta de alto riesgo, y la identificación de clientes con actividades riesgosas, zonas geográficas de mayor riesgo o actividades comerciales que revisten riesgos particulares.

### Hitos 2017

- **Coordinación de las actividades de cumplimiento con las unidades en Estados Unidos**, con el propósito fortalecer el rol de Bci como matriz, en su relación con City National Bank of Florida (CNB) y las otras filiales u oficinas en la región. Este objetivo





fue una de las tareas principales del Oficial de Cumplimiento Regional durante 2017. Adicionalmente, continuó ejecutándose el plan de integración con CNB en materia de cumplimiento.

- **Nuevo enfoque en data analytics y modelos.** Como complemento de las plataformas tradicionales de alerta, se inició el desarrollo de modelos de análisis estadístico de datos, para identificar comportamientos y operaciones inusuales. Estas metodologías serán incorporadas a los distintos monitoreos que realiza esta gerencia en materias como prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y promoción de la libre competencia.
- **Incorporación de dos nuevas unidades especializadas:** Unidad de Cumplimiento Retail y Unidad de Cumplimiento Banca Mayorista, que se suman a la subgerencia de Cumplimiento Financiero, creada en 2016, con el propósito de contar con especialistas en cada negocio.
- **Nuevas normativas.** En 2017, la Gerencia de Cumplimiento y Prevención trabajó en la adopción de CRS, reglamentación que comenzará a regir en 2018 y que obliga a Chile, como país adherido a este acuerdo, a compartir con otras 100 naciones información tributaria de extranjeros residentes en el territorio y de chilenos que tienen

actividades comerciales en el exterior. Durante 2017, Bci trabajó para contar a mediados del ejercicio con los sistemas necesarios para capturar y gestionar ese flujo de información. Durante el último año, también entró en vigencia la circular N°57 de la Unidad de Análisis Financiero, que exige la declaración del beneficiario final con participación superior al 10%, de todas las personas jurídicas, llegando a la persona natural detrás de estas entidades.

### Capacitación y difusión

El plan anual 2017 de capacitación y difusión ejecutado por la gerencia de Cumplimiento Corporativo y Prevención incluyó:

- cursos presenciales sobre cumplimiento, dictados durante todo el año, en función de un calendario previsto por áreas y según requerimientos específicos;
- difusión del cumplimiento y la gestión ética en todos los cursos de inducción del Banco;
- boletines mensuales sobre temas de cumplimiento;
- sistema *e-learning* de capacitación sobre riesgos operacionales y de cumplimiento normativo. Estas son cápsulas de entrenamiento en materias como lavado de activos, prevención del riesgo penal, libre competencia, Ley FATCA y regulación financiera;
- minisitio en la intranet sobre temas relacionados con riesgos. En 2017 se

potenciaron sus contenidos con la incorporación de nuevas secciones, y

- capacitación para ejecutivos de Bci desde Estados Unidos, impartida por el Oficial de Cumplimiento Regional de Bci en EE. UU., en la cual se revisaron las últimas tendencias en relación con delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y el impacto de las criptomonedas en este ámbito.

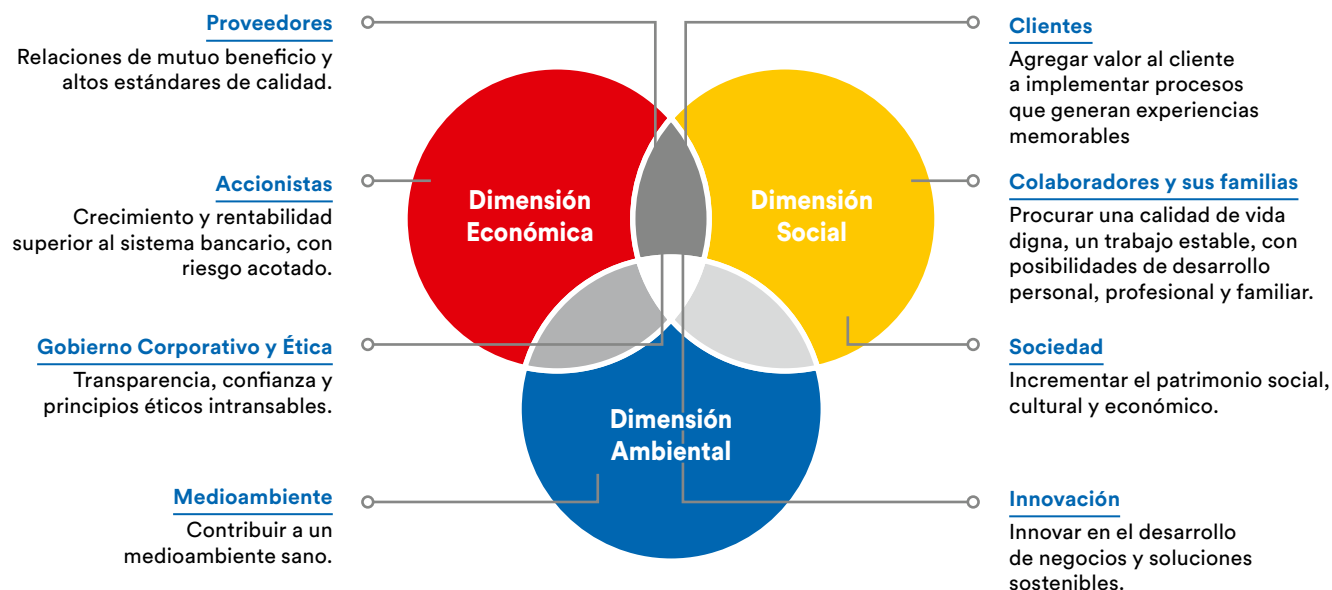
### Control interno en procesos de compras

La Gerencia de Compras y Proveedores de Bci desarrolló, para todos sus proveedores recurrentes, un Proceso de Monitoreo de Proveedores basado en el control y seguimiento de variables críticas. Sus objetivos principales son: asegurar el cumplimiento de los acuerdos comerciales, exigencias legales y condiciones financieras; mitigar los riesgos operacionales y de continuidad, y contar con una base de proveedores calificados, que se ajustan al perfil definido por la política corporativa en esta materia. Este proceso tiene como elementos centrales:

- políticas y procedimientos claros y específicos;
- foco en procesos críticos y en la disminución de los riesgos operacionales, y
- capacitación de usuarios internos y de proveedores.



## Modelo de sostenibilidad de Bci



## Sostenibilidad

Bci busca promover el bienestar económico, social y ambiental de las personas y comunidades vinculadas con su actividad. Para tal efecto, integra este triple enfoque en su planificación estratégica.

El Modelo de Sostenibilidad de Bci busca generar valor en cada uno de sus grupos de interés, en base a una estrategia con foco en cuatro pilares: Transparencia y Confianza, Cliente Sustentable, Experiencia del Colaborador y Compromiso con la Comunidad.

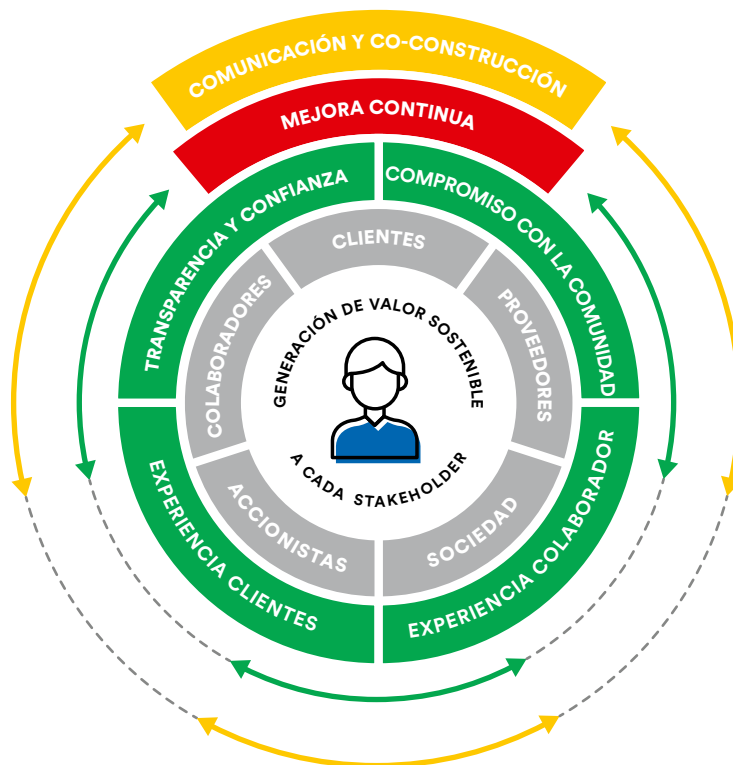
### Objetivos principales

- Promover el bienestar económico, social y ambiental.
- Aportar y generar valor compartido.
- Ser la empresa más sostenible de Latinoamérica.

El Comité de Sostenibilidad y RSE, integrado por cinco directores y liderado por el presidente del Directorio de Bci, se reúne periódicamente para revisar los avances de la estrategia de sostenibilidad y las políticas y programas en este ámbito.

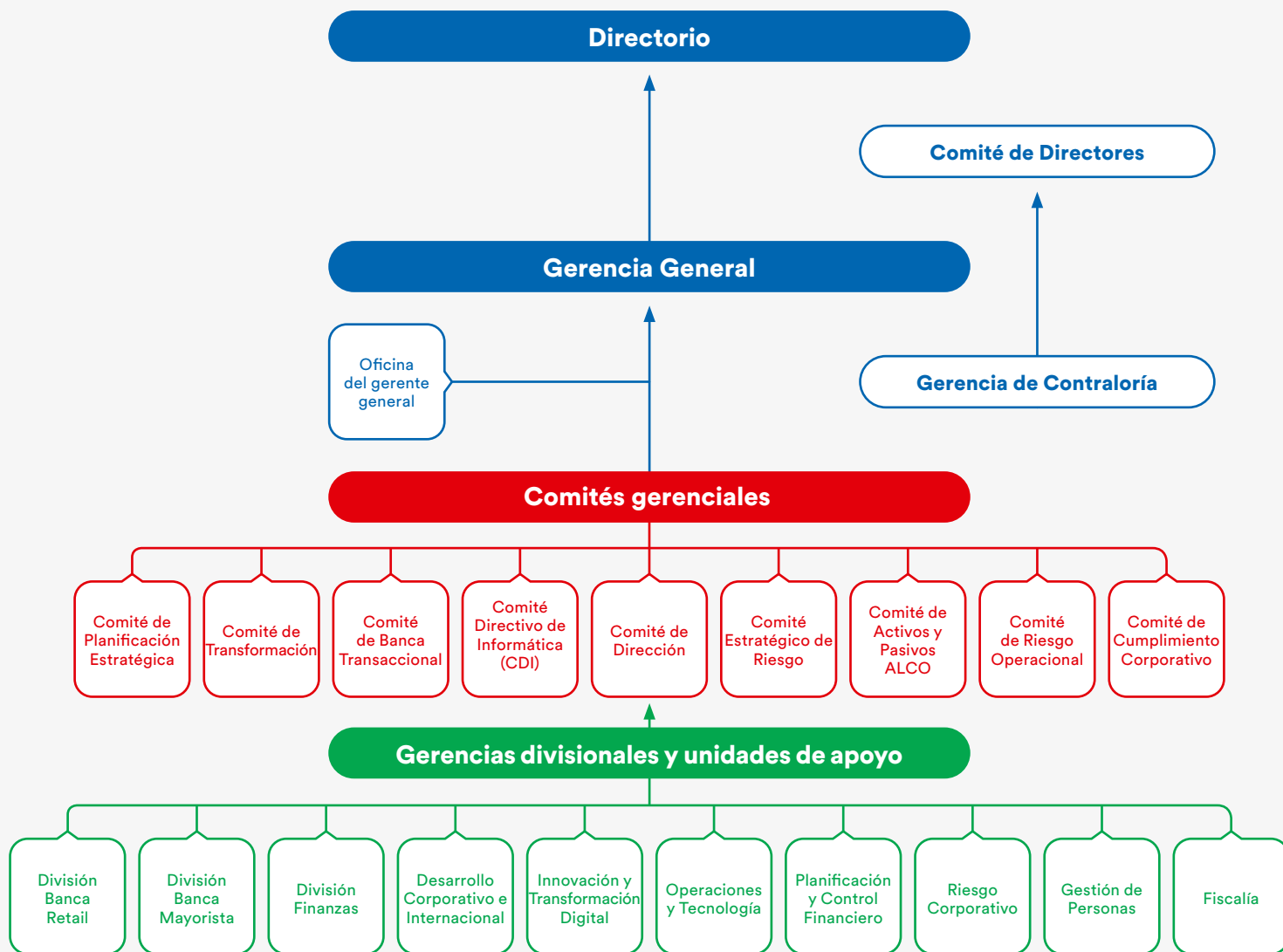
Durante 2017, este comité realizó cuatro reuniones, en las cuales, entre otras materias, controló el avance de los diversos programas de sostenibilidad para generar valor a los clientes, colaboradores, proveedores, el medioambiente y la comunidad, y analizó el modelo de sostenibilidad de Bci y los resultados de Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

## Estrategia de sostenibilidad de Bci



## Alta Administración

### Estructura organizacional



#### In Memoriam Pedro Balla Friedman †

El día 20 de junio de 2017 falleció Pedro Balla Friedman, quien se desempeñó por más de 30 años en la Corporación Bci, siendo Fiscal del Banco y luego Gerente Legal Asesor de la Presidencia y Gerencia General. Durante su extensa y exitosa trayectoria fue reconocido en diversas instancias, con distinciones tan importantes como el Premio Jorge Yarur Banna, y reconocimientos en la categoría "Obtener lo Mejor de las Personas" y otros en atención a su carrera profesional en Bci.

*"Pedro fue un líder íntegro, cercano y de gran calidad humana. Perteneció a una generación que, sin duda, forjó los cimientos del Banco y dio los primeros pasos para transformar una pequeña empresa bancaria en la gran institución que es hoy".*

*Eugenio Von Chrismar*



## Gerente General

### Eugenio Von Chrismar Carvajal

Ingeniero civil de la Universidad de Santiago de Chile, especializado en Gestión Gerencial en la Universidad de Harvard y en London Business School.

Asumió la gerencia general de Bci en marzo de 2015.

### Otros cargos actuales

- Presidente de Bci Factoring S.A., Bci Securitizadora S.A. y Bci Asesoría Financiera
- Presidente de City National Bank of Florida
- Director de Empresas Juan Yarur SpA.

### Cargos anteriores

- *International staff* a cargo de la Banca de Inversión y Trading en Latinoamérica de CitiCorp y de Bank of America
- Gerente de Finanzas de Bci
- Desarrollo de estrategia de internacionalización y de filiales que hoy forman parte de Bci Corporate & Investment Banking.



Más información:  
[bci.cl/investor-relations/](http://bci.cl/investor-relations/)

# Alta Administración

**Gerardo Spoerer Hurtado**

Gerente División Banca Mayorista

**Ximena Kutscher Taiba**

Gerente Corporativo Contraloría

**Diego Yarur Arrasate**

Gerente Corporativo División  
Desarrollo Corporativo  
e Internacional



**Rodrigo Corces Barja**

Gerente División Banca Retail

**Javier Moraga Klenner**

Gerente División Finanzas



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

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

**Ignacio Yarur Arrasate**  
Gerente Corporativo  
de Innovación y  
Transformación Digital



**Antonio Le Feuvre Vergara**  
Gerente Corporativo de Riesgo

**Patricio Subiabre Montero**  
Gerente Corporativo  
de Operaciones y Tecnología

**Fernando Carmash Cassis**  
Fiscal



# 1.10 Administración del riesgo

La maduración de las iniciativas del Plan de Transformación en la Gestión de Riesgo permitió a Bci mantener estándares de excelencia en este ámbito.

## Enfoque

El propósito central de la administración del riesgo en Bci es evaluar y controlar de forma integral los riesgos del Banco, para contribuir a la optimización de la relación rentabilidad - riesgo de las operaciones. Esta labor está alineada con las mejores prácticas internacionales.

La responsabilidad en este ámbito reside en una estructura que lidera el Directorio y en la cual también participan comités de la Alta Administración y otras áreas del Banco.

## Principales mecanismos de control

### Declaración de Tolerancia al Riesgo

Dentro de los pilares definidos por Basilea III, la tolerancia al riesgo es un elemento fundamental en los procesos de gestión del riesgo, dado que permite conocer los riesgos a los cuales está expuesto el banco y definir y comunicar los límites dentro de los cuales la administración debe ejecutar la estrategia de negocios, de modo de optimizar la relación riesgo-retorno. Adicionalmente, a través de la definición de la tolerancia al riesgo se busca comprender los riesgos a los que está expuesto el banco y administrarlos proactivamente. Esto es, transformar métricas y métodos de evaluación de riesgos en decisiones de negocio y reporte, y optimizar la consecución de resultados y la creación de valor en las organizaciones, incluyendo asignación de recursos, desarrollo de nuevos productos y servicios, nuevos segmentos de clientes, y nuevos negocios. Además, ayudar a la creación, calibración y mantenimiento de políticas y constituir un soporte para generar diálogo en los niveles más altos de la organización acerca de situaciones que podrían comprometer al banco.

La adherencia de Bci a la Declaración de Tolerancia al Riesgo es revisada y gestionada mensualmente, en función de los límites definidos. El Directorio es el encargado de aprobar el marco de tolerancia al riesgo y ratificarlo en forma anual. Asimismo, delega en el Comité Ejecutivo la atribución de modificar la adherencia a la Declaración de Tolerancia al Riesgo, en lo que se refiere a la incorporación, reemplazo o modificación de los riesgos definidos y de sus límites, en base a propuestas realizadas por la Alta Administración. En el Comité de Finanzas y Riesgo radica el seguimiento periódico de la evolución de la Adherencia, el análisis de las medidas propuestas frente a niveles críticos y la solicitud de las medidas pertinentes para evitar que se sobrepasen los límites establecidos para dichos indicadores.

### Pruebas de Estrés de Capital

El *Stress Test* analiza los resultados del Banco en función de distintos escenarios económicos a los cuales se podría ver enfrentado. Los resultados obtenidos permiten garantizar, dentro del horizonte de planificación, un volumen de recursos propios acorde con los riesgos del Banco, resguardando tanto el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas como el financiamiento de su plan estratégico. Asimismo, hacen posible la correcta asignación de dicho capital, focalizándose en los negocios que agregan valor a la Corporación.

Los principales objetivos de esta prueba son: verificar la suficiencia de Capital (Capital Tier 1, Índice de Basilea), identificar posibles vulnerabilidades y evaluar el desempeño (rentabilidad) del Banco en escenarios macroeconómicos adversos o de estrés. Mediante este

proceso se obtienen proyecciones de los ratios de solvencia, tanto regulatorios como normativos internos, en un horizonte de dos años. Los escenarios de estrés utilizados replican tanto variaciones menores como eventos económicos o de mercado históricamente graves, evaluando su efecto en los requerimientos de capital y sus beneficios.

### Focos 2017

**Consolidación del liderazgo en índices de riesgo en la industria**, apalancados por el Plan de Transformación en la Gestión de Riesgo, iniciado a fines de 2013. Al término de 2017, destacan como logros de este período:

- Fortalecimiento de la cultura de riesgo. Definición y gestión de tolerancia al riesgo en Bci y filiales.
- Implementación de “líneas de defensa” para garantizar la independencia de la decisión de crédito y el control de la misma.
- Revisión de la estructura del área: Integración de Banca Empresarios y Banca Retail en una sola unidad de riesgo de banca masiva.
- Creación de un área de políticas y control de excepciones, con reglas claras y sencillas, que han permitido automatizar la resolución de créditos.
- Desarrollo de plataforma y proceso de modelos y de validación de los mismos. Desarrollo de modelos con mayor discriminación e integrados a la gestión del negocio y mejor *time to market*.
- Proceso de crédito de negocios masivos altamente automatizado, con uso intensivo de campañas.
- Redefinición del proceso de originación de crédito mayorista (a mayor riesgo/complejidad aprueba nivel *senior*), y mejor toma de decisiones. Proceso segmentado y estandarizado.

- Mejora de procesos de seguimiento, sistemas predictivos, acciones preventivas y administración proactiva del portafolio (*due diligence*).
- Integración de la gestión de cobranza al proceso de seguimiento.

En el ámbito de modelos y datos, destacan en la gestión de 2017:

- gobierno de datos de riesgo corporativo;
- mayor cobertura de datos para todas las gerencias de riesgo;

- nuevo Sistema de Explotación y Monitoreo de Modelos;
- desarrollo de nuevos modelos internos de provisiones;
- desarrollo de 27 nuevos modelos para hacer gestión de riesgos, y
- desarrollo, por primera vez, de modelos de gestión para otros riesgos: saldos vistas (riesgo financiero), fraude (operacional) y lavado de activos (cumplimiento).



**Gobierno de control corporativo para todas las filiales de Bci.** Durante 2017, el Directorio de Bci aprobó disposiciones acerca del manejo de los riesgos, grado de autonomía y flujos de información previstos en esta materia, desde y hacia todas sus filiales, nacionales e internacionales.

## Gobierno del riesgo en Bci

Directorio		
Define el marco de gestión global de riesgos y efectúa el seguimiento de los mismos.		
Analiza de manera integral los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco.		
Establece los niveles de suficiencia de provisiones, provisiones adicionales e Índice de Basilea.		
Comité Ejecutivo	Comité de Directores	Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo
Por delegación del Directorio, define y aprueba la tolerancia al riesgo y políticas relacionadas, y decide sobre créditos de montos significativos, dependiendo de su complejidad.	Es responsable de las funciones propias del Comité de Auditoría conforme a la Ley de Sociedades Anónimas y de la SBIF. Tiene la supervisión directa de las actividades de la gerencia de Contraloría y de la gerencia de Cumplimiento Corporativo y Prevención.	Monitorea la gestión de riesgos de crédito, mercado y operacional, realizando seguimiento periódico a sus principales indicadores y analizando la calidad de la cartera de créditos y las tasas de riesgo asociadas. En 2016, este Comité incorporó a su visión de los negocios, las operaciones en Estados Unidos.
Alta Administración		
Comités		
Assets & Liabilities Committee (ALCO)	Es responsable del marco de políticas de riesgos financieros y de las decisiones sobre la administración de los activos y pasivos, riesgos de mercado y liquidez. Su función incluye el seguimiento de dichos riesgos.	
Comité de Riesgo Operacional	Está a cargo de definir la estrategia de riesgo operacional, de la revisión continua de las políticas para la gestión del riesgo operacional, del riesgo tecnológico y seguridad de la información, de la continuidad de negocio, la prevención de fraudes y el riesgo normativo. Entre sus funciones también está el monitoreo de los niveles de riesgo y el seguimiento de los planes de mejora para mantener los riesgos dentro de los niveles definidos como tolerables.	
Comité de Prevención de Lavado de Activos	Establece y hace seguimiento a las políticas para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.	
Comité Estratégico de Riesgo	Su función principal es generar discusiones de alto nivel en temas claves y estratégicos de riesgo, que permitan el direccionamiento del negocio hacia el portafolio deseado, dentro de los límites de tolerancia al riesgo definidos por el Directorio.	
Consejo Ampliado de Modelos	Es el encargado de gobernar la función estratégica de modelos en la gestión de riesgo y responsable de priorizar y de alinear el desarrollo, ajuste y utilización de los mismos con la estrategia del Banco y de la gerencia de Riesgo Corporativo.	
Gerencia de Riesgo Corporativo	Gestiona las unidades de riesgo de crédito, riesgo operacional y financiero, además de la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.	

## Principales riesgos

### Riesgo de Crédito

Es la pérdida potencial que asume el Banco al momento de otorgar un crédito, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor. Su administración comprende políticas y procedimientos mediante los cuales Bci evalúa, asume, califica, controla y cubre el riesgo crediticio. Esta labor no sólo involucra las provisiones, sino también el otorgamiento de créditos y el seguimiento de sus deudores.

#### Cómo se administra

Los procesos de admisión y seguimiento crediticio están estructurados sobre la base de las mejores prácticas internacionales y el uso de modelos estadísticos en los distintos segmentos de la cartera, tanto para el ámbito comercial como en el de *retail*.

La función de Riesgo de Crédito se divide en originación, políticas, seguimiento y cobranza de créditos.

La responsabilidad de administrar el Riesgo de Crédito Bci reside en tres instancias que cumplen funciones transversales y a nivel corporativo: 1) la gerencia de Estrategia Corporativa de Riesgo, responsable de diseñar, en conjunto con los equipos comerciales y de Originación Corporativa de Riesgo, y en función de modelos y datos, las estrategias de riesgo de crédito para los clientes de las bancas Mayorista y Retail en cuanto a políticas, seguimiento de deudores y cobranza de créditos; 2) la Gerencia de Originación Corporativa de Riesgo, a cargo de apoyar a los equipos comerciales de las bancas Mayorista, Retail e

Internacional, en la configuración de negocios y su resolución dentro de las políticas y estrategias definida y 3) la filial de cobranza y normalización de clientes de Normaliza S.A., responsable de gestionar anticipadamente la mora de clientes y maximizar la recuperación de esta, a través de la negociación directa con ellos o mediante cobranza judicial.

#### Avances 2017

- Seis nuevas políticas paramétricas y profundización del trabajo con modelos y datos, como eje central de la gestión del riesgo crédito, han permitido incrementar la resolución automática de créditos, disminuyendo así los tiempos y el riesgo.
- Instalación de ejecutivos de riesgo en regiones, con nuevas facultades de resolución ágil de créditos en duplas (ejecutivo Comercial y ejecutivo de Riesgo). Esta función se apalanca en la renovación centralizada y automática de líneas de crédito para determinadas circunstancias y deudores, que permite liberación de tiempo de los ejecutivos, para ser aprovechado en nuevos roles.
- En Seguimiento y Cobranza destacan el uso de un modelo predictivo de mora, que permite anticiparse a esta, tomando la estrategia cliente más adecuada de forma oportuna; un nuevo modelo de incentivos para ejecutivos de cobranza (renta variable); la habilitación para toda la red comercial de *Small Core* –plataforma de *Customer Relationship Management* (CRM) que centraliza las gestiones con cliente– y nuevas herramientas para mejorar la eficiencia en cobranza.

### Riesgo Financiero

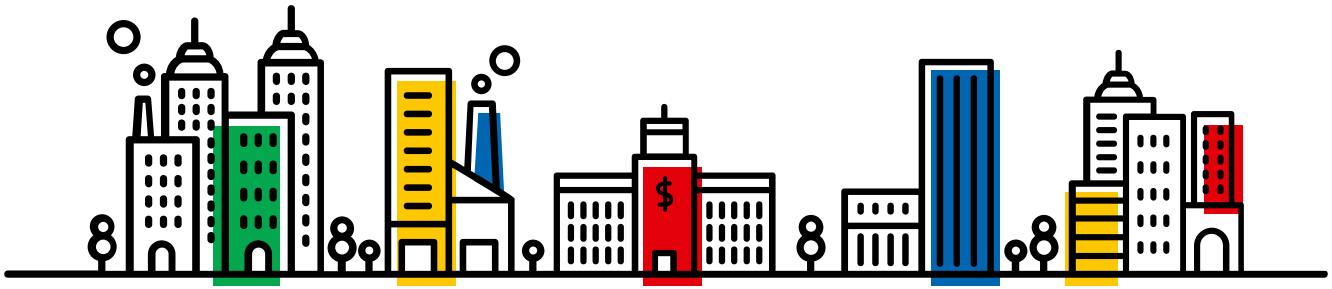
Es la probabilidad de incurrir en pérdidas asociadas a la disminución del valor de los portafolios de inversiones o a las caídas del valor de los fondos o patrimonios administrados por la Corporación, ocurridos como resultado de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones.

#### Cómo se administra

La administración del Riesgo Financiero es una materia ampliamente supervisada por Bci, a través de distintos órganos, entre los que se encuentran Assets & Liabilities Committee (ALCO), que monitorea las estrategias de cobertura, liquidez y tasa de interés, y define las estructuras de límites en línea con la Declaración de Tolerancia al Riesgo; y el Comité de Finanzas y Riesgos, que realiza un seguimiento mensual de las estrategias y del cumplimiento de la normativa interna y de la establecida por organismos reguladores.

Para gestionar los riesgos financieros, Bci utiliza un conjunto de políticas, metodologías de medición y mecanismos, tanto de seguimiento como de control interno. Esto le permite identificar, medir y controlar las posibles pérdidas causadas por movimientos negativos en el valor de los activos y pasivos.

Dentro del control del Riesgo Financiero se encuentra el riesgo de liquidez, que se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles para el cumplimiento de las obligaciones contraídas y/o en la necesidad de asumir costos inusuales en las fuentes de financiamiento. Su administración apunta a identificar, medir y controlar



## Riesgo Operacional

la contingencia de no poder cumplir, plena y oportunamente, las obligaciones de pago en las fechas establecidas.

De acuerdo con lo dispuesto por el Banco Central de Chile, para el control de la posición de liquidez, Bci se encuentra autorizado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para aplicar modelos econométricos y estadísticos sobre los activos y pasivos. Esto permite calcular las necesidades de liquidez, tomando en consideración el comportamiento histórico de las obligaciones y acreencias de los clientes. Esta labor también considera la fijación de límites internos por parte del Directorio, el uso de indicadores de alerta temprana y la constitución de un plan de contingencia. De este modo, es posible anticiparse a períodos de iliquidez y adoptar con rapidez las acciones pertinentes.

### Avances 2017

- Nuevos modelos de estabilidad de saldos vistas y depósitos a plazo, para la medición del flujo de liquidez de Bci.
- Actualización de los factores que cuantifican la exposición a riesgo de contraparte de los instrumentos derivados.
- Apoyo a la innovación financiera, mediante el soporte metodológico en riesgo, valorización y normativo en siete nuevos productos.
- Perfeccionamiento de procesos, metodologías y configuraciones sistémicas, involucradas en la valorización de instrumentos financieros.
- Fortalecimiento funcional y tecnológico de la Plataforma de Riesgos Financieros, como principal vehículo de reportes de riesgos.

Este tipo de riesgo es el que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, y fallas en los sistemas, como consecuencia de acontecimientos externos.

El Riesgo Operacional es inherente a todas las actividades, productos, sistemas y procesos. Sus orígenes son muy variados e incluyen fraudes internos y externos, errores de procesos, prácticas comerciales inadecuadas, conflictos laborales, fallas de proveedores, fallas tecnológicas, errores humanos y catástrofes naturales, entre otros.

### Cómo se administra

La gestión del riesgo operacional en Bci es responsabilidad de los comités de riesgos operacionales: Comité de Seguridad de la Información y Riesgos tecnológicos, Comité de Continuidad de Negocio y Comité de Gestión de Riesgo en Servicios Externalizados. Estos órganos de gobierno sesionan periódicamente y su objetivo es velar por la ejecución del programa de identificación y evaluación de riesgos, así como la gestión de las causas raíces para mitigar los riesgos.

Para desarrollar esta labor, Bci cuenta con especialistas en Riesgo Operacional en los ámbitos de procesos, seguridad de la información, ciberseguridad y riesgo tecnológico, continuidad del negocio, prevención de fraudes y procesos de gestión de riesgos. Estos profesionales están debidamente entrenados en talleres de evaluación y administración de riesgos, y su función es evitar pérdidas, incidentes y reclamos en los procesos y adquirir los conocimientos teóricos y

prácticos para anticiparse –en la medida de lo posible– a aquellas contingencias inesperadas en esos ámbitos.

### Avances 2017

- Nuevo modelo de prevención de fraude interno
- Desarrollo de nuevas políticas de seguridad y evaluaciones de riesgo para habilitar proyectos de transformación digital
- Implementación de Marco de Gestión de Riesgo Operacional en filiales
- Automatización de procesos de riesgo operacional
- Mejora de coordinación y cooperación industrial, a través de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), para ciberseguridad, fraudes, proveedores comunes y continuidad
- Fortalecimiento de procesos de control y seguridad para reducir el fraude externo
- Fortalecimiento de proceso de monitoreo y gobierno de control de proveedores.







## Entrevista al gerente general

"Nuestra trayectoria de 80 años ha demostrado que, además de adaptarnos y visualizar oportunidades, hemos generado procesos y metodologías para lograr una ventaja competitiva en el largo plazo".

**L**uego de tres años a cargo de la Gerencia General de Bci, Eugenio Von Chrismar, nos entrega su visión de futuro y los principales desafíos para el 2018.

### ¿Cómo visualiza la industria bancaria hoy?

El mundo tal como lo conocemos ya cambió. La forma en que nos relacionamos, trabajamos, o consumimos está en permanente transformación.

En todas las industrias, los consumidores buscan experiencias personalizadas, inmediatas, intuitivas y transparentes. Y prefieren a aquellas empresas que los empoderan y les dan confianza.

Por otro lado, la entrada masiva y agresiva de nuevos jugadores al mercado -entre ellas las llamadas fintech-, está cambiando el estándar de experiencia, ya que ellas interpretan bien las demandas y anhelos de los clientes, entregándoles una

experiencia fluida, instantánea, segura, intuitiva e integral, ganándose su confianza al establecer una relación transparente y horizontal con ellos.

La industria financiera no está al margen de esos cambios, que reconfiguran todo lo que hacemos y nos desafían a estar constantemente transformándonos.

### ¿Cómo Bci hace frente a estos cambios?

Tenemos una aspiración clara: de aquí al 2020 vamos a convertirnos en el "Banco Más Querido y Preferido", brindando la mejor experiencia de servicio omnicanal a los clientes, ofreciendo el mejor lugar para crecer personal y profesionalmente a los colaboradores y siendo un socio estratégico para las comunidades donde nos desenvolvemos.

Para hacer posible esta aspiración, hemos definido capacidades estratégicas distintivas que debemos construir y

fortalecer, con foco en la experiencia omnicanal, integración con el ecosistema, consolidación de la una cultura colaborativa, fortalecimiento de la innovación disruptiva y explotación analítica de datos.

Asimismo seguiremos avanzando en nuestra estrategia de internacionalización, con el objetivo de acompañar a nuestros clientes en su expansión regional. A través de nuestra gran plataforma comercial en Estados Unidos, que incluye a City National Bank of Florida, Bci Miami y Bci Securities, somos el banco latinoamericano con mayor presencia en Florida.

### ¿Qué beneficios tendrán los clientes con esta transformación?

El propósito de esta transformación es fortalecer la experiencia de nuestros clientes, somos un banco hecho por y para personas. La tecnología sólo agrega valor cuando está al servicio de ellas.



"En Bci estamos en un proceso de transformación profundo, donde una de nuestras metas es ser un banco 100% digital de cara al 2020".

Por esto estamos en camino a conseguir que nuestros clientes puedan auto-atenderse en cualquier canal, estén donde estén, con soluciones más amigables y simples. Hoy, pueden abrir una cuenta corriente en 30 minutos, sin papeles y ahorrando tiempo.

Gracias a las inversiones que hemos hecho, hoy tenemos un 99,78% de uptime de nuestros sistemas. Una app que no funciona o una web que está caída son inaceptables para nuestros clientes, que requieren de nosotros 24 horas al día y 7 días a la semana.

El uso intensivo de datos nos permite, por un lado, simplificar los procesos de cara a los clientes, para entregarles una oferta de valor personalizada de acuerdo a las necesidades de cada uno de ellos de manera omnicanal. Por otro lado, también nos permite gestionar el riesgo de crédito de manera más ágil, simplificando las interacciones del cliente con el banco.

#### ¿Qué beneficios tendrán los colaboradores con esta transformación?

Estamos transformando nuestro banco y ese desafío requiere de personas que complementen nuestras habilidades.

Tenemos colaboradores que tienen años de experiencia en Bci, con valiosísimos conocimientos y embajadores de nuestra cultura, que han contribuido a posicionarnos como una empresa ejemplar en la región. Asimismo, tenemos nuevos talentos que han llegado, con conocimientos y visión que nos ayudan a ampliar y a hacer aún más diversa nuestra mirada y la manera de enfrentar los retos futuros.

El gran desafío que tenemos todos, es hacer, a través de estas miradas complementarias, una mejor versión de nosotros mismos. Para ello, hemos implementado nuevas formas de trabajo y metodologías de punta, creando un centro de excelencia para instalar y escalar este nuevo esquema.

#### ¿Cómo aporta Bci a la Comunidad y al desarrollo del país?

Bci promueve el bienestar económico, social y ambiental de las personas y comunidades vinculadas con nuestra actividad. Asimismo, buscamos generar valor a todos nuestros clientes a través de iniciativas innovadoras e inclusivas.

Un ejemplo concreto de lo anterior es Bci Accesible, iniciativa que entrega servicios financieros a las personas con discapacidad visual, auditiva, y de movilidad reducida, a través de un modelo de atención e infraestructura diseñado de acuerdo a estándares internacionales.

Queremos eliminar las barreras que impiden la interacción entre el Banco y las personas con discapacidad, haciéndonos cargo de una realidad social, contribuyendo al desarrollo de su vida autónoma e independiente, así como su plena participación en la sociedad. Con esto, el banco se convierte en la



"Evolucionaremos de la mano de los cambios sociales, tecnológicos y económicos, considerando las tendencias disruptivas y los nuevos desafíos que se nos presentan".

primera y única empresa de Latinoamérica que tiene un modelo de atención que ya cuenta más de 70 sucursales y canales virtuales 100% accesibles.

#### **¿Cómo vislumbra el futuro de Bci en los próximos años?**

Soy un convencido que en 2020 seremos líderes regionales en Innovación, Cercanía y Experiencia de Clientes entregando la mejor propuesta de valor y seremos reconocidos como el mejor lugar para trabajar y desarrollarse.

Evolucionaremos de la mano de los cambios sociales, tecnológicos y económicos, considerando las tendencias disruptivas y los nuevos desafíos que se nos presentan. De esta manera, seguiremos soñando en grande y nos transformaremos en el banco más querido y preferido.

# 2 Clientes

En Bci buscamos que nuestros clientes tengan experiencias memorables en cada contacto con nosotros y en cada uno de los canales que tenemos disponibles para ellos.

## Cifras 2017

530.397

clientes con clave de acceso a internet

19,2

millones de transacciones por internet

616.464

cuentas corrientes

1.174.301

cuentas primas (vista)

Mejor sitio web y mejor aplicación móvil

Ipsos Estudio  
Servitest  
Personas



Premio Nacional de Satisfacción de Clientes  
Categoría Grandes Bancos  
ProCalidad

Mejor banco digital de Chile

World's Best Consumer Digital Banks Awards in Latin America

52%

de los clientes empresarios obtiene sus créditos comerciales de forma 100% *online*. (diciembre 2017)



1.255

cajeros automáticos

5,9

millones de transacciones en cajeros automáticos



El propósito común de Bci es “hacer que los sueños se hagan realidad, a través de relaciones de confianza durante toda la vida de nuestros clientes”, mediante relaciones de largo plazo y el logro de una experiencia distintiva, basada en los cuatro criterios clave, que conforman la cultura corporativa del Banco: Seguridad, Cercanía, Diligencia e Imagen.



**D**urante 2017, Bci concluyó el desarrollo de un programa de CRM (*Customer Relationship Management*) diseñado internamente y a su medida, con el propósito de optimizar el uso de la información generada en las interacciones con sus clientes y, a partir de esto, mejorar productos, procesos, tomar mejores decisiones y evitar errores.

El CRM de Bci gestiona todas las interacciones con sus clientes. De esta forma, las soluciones diseñadas para cada uno de ellos se ajustan a su realidad y preferencias, incluida la forma de contacto, de manera casi inmediata.

El programa CRM ayuda, también, a mejorar la oportunidad y atractivo de las promociones y permite a los ejecutivos comerciales focalizar sus gestiones, entregando ofertas personalizadas.

### Omnicanalidad

Para responder a las expectativas digitales de los clientes, Bci ha analizado de manera sistemática los procesos que ellos realizan en su interacción con el Banco para, desde su mirada, diseñar el acceso a los productos y servicios asegurando que este sea simple, rápido y omnicanal.

Con la colaboración de distintas áreas, trabajando coordinadas, el Banco ha desarrollado innovaciones que responden al propósito de cumplir estas expectativas.



### Estrategia centrada en el cliente

La estrategia corporativa de Bci establece como compromiso con el pilar Clientes, que los productos y servicios que la Corporación les entrega deben ser innovadores y de óptima calidad, y satisfacer adecuada y oportunamente sus necesidades con precios competitivos, considerando siempre que los clientes son la base del éxito de la organización y que, en consecuencia, las relaciones establecidas con ellos deben mantenerse bajo una perspectiva de largo plazo.

## 2.1 Banca Retail

A través de su Banca Retail, Bci cubre las necesidades de financiamiento, servicios financieros e inversión de personas naturales y de micro, pequeñas y medianas empresas, con propuestas de valor diferenciadas para cada una de ellas.

**D**esde 2016, Banca Personas (enfocado en personas naturales) y Banca Empresarios (especialista en la atención a pequeñas y medianas empresas y emprendedores), operan integrados, con el propósito de profundizar su foco en el cliente y aumentar la agilidad en la toma de decisiones, entre otros beneficios.

La oferta de productos para personas naturales de Banca Retail contempla créditos de consumo e hipotecarios, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, seguros, líneas de crédito y de sobregiro, entre otros. Adicionalmente, ofrece productos de inversión, como depósitos a plazo, fondos mutuos nacionales y extranjeros, compra y venta de acciones y bonos, Ahorro Previsional Voluntario (APV). Para empresarios y pymes la oferta suma a estos productos, créditos comerciales, *leasing*, *factoring*, boletas de garantía, y otros servicios complementarios, como apoyo en la gestión, redes de negocios y formación.

### Personas

**En 2017, Banca Retail logró avances importantes hacia una atención omnicanal y, al mismo tiempo, personalizada.**

#### Hitos

- **Aplicación de modelo integral de atención a clientes**, gracias a la implementación exitosa de la nueva plataforma de CRM.
- **Transformación de Medios de Pago.** Durante 2017 esta unidad comenzó un plan de transformación, con foco en crecimiento rentable, innovación y desarrollo del ecosistema de pagos. Para esto, implementó una serie de iniciativas, tales como el mejoramiento de oferta de valor de segmento Bci Nova, Pyme, y el lanzamiento de la tarjeta DUO; producto único en Chile, que reúne en un mismo plástico las tarjetas de crédito y de débito.

- **Consolidación del programa de co-branding con American Airlines.** Al cierre del año, la tarjeta de crédito Bci / AAdvantage fue utilizada por 30.000 clientes y se posicionó como el medio de pago que permite la mayor acumulación de millas del mercado.
- **Integración de TBanc a la plataforma digital de Bci.** Desde abril de 2017, todos los clientes que usaban TBanc –desarrollo pionero de Bci para la atención remota, hace 20 años– pueden acceder de manera directa a los avances y desarrollos que está impulsando el Banco en transformación digital.



### Alianza con Walmart Chile

El 19 de diciembre de 2017, Bci firmó un acuerdo con Walmart Chile, el principal operador de supermercados en el país y líder mundial en el rubro *retail*, para adquirir su negocio financiero mediante la compra del 100% de todas las entidades que forman parte de Walmart Chile Servicios Financieros. Esto incluye la emisión y operación de las tarjetas de crédito Lider MasterCard y Presto, además de la originación de Avances y SuperAvances y el corretaje de seguros personales, entre otros.

Este acuerdo, sujeto a la aprobación de las autoridades de Chile y Estados Unidos, establece que las sociedades adquiridas pasarán a ser filiales de Bci y seguirán trabajando con el retailer de manera independiente del Banco, para maximizar el potencial de negocios.

La transacción también contempla una alianza comercial para seguir desarrollando el negocio financiero en conjunto con Walmart Chile.

## Canales de atención

### Web y móvil

Principal canal de venta, distribución, atención y asesoría

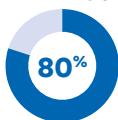
7,5

millones de visitas mensuales

+80%

clientes de Bci Personas son usuarios digitales (se conectan en promedio cada dos días a algún canal).

#### Principales productos de venta



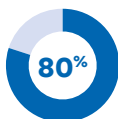
Dépositos a plazo



Créditos comerciales



Créditos consumo



Avance de tarjeta de crédito

### Telecanal

Servicio de atención telefónica para los negocios Bci, TBanc y Bci Nova



Chat (utilizado por el 78% de los clientes del segmento Personas)



Robot (amplía capacidad de contacto y disminuye tiempo de respuesta)



Bot (programa que efectúa automáticamente tareas repetitivas a través de internet)



Atención telefónica

### ATM

Disponibiliza dinero efectivo cuando es requerido.

1.255

Extensa red de 1.255 cajeros automáticos de Bci

### Sucursales

Red de atención presencial

356

oficinas a nivel nacional

72

sucursales Bci Accesible



**52%**

de los créditos  
comerciales de Bci son  
cursados en la web

## Primeros en Chile

## Productos bancarios 100% online

### Créditos comerciales

Desde julio de 2017, Bci ofrece la posibilidad a empresarios de cursar en línea un crédito comercial, sin intermediarios, en forma simple, rápida y en cualquier momento y lugar.

Al cierre del año, este producto era único en la industria bancaria local y uno de los desarrollos más exitosos del Banco en este período.

### Consolidación de deudas

Bci fue el primer banco chileno en hacer posible el autoservicio en el proceso de consolidación de deudas de consumo. Sus clientes pueden, desde noviembre de 2017, realizar esta operación en menos de cinco minutos, de manera completamente

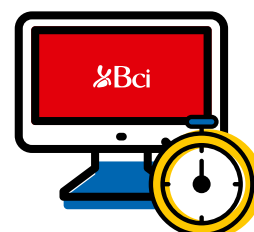
online, gracias a que puede cursarse de forma segura, sin grabación.

### Cuenta Corriente

En 2017, más de 4.300 personas realizaron la apertura de una cuenta corriente de Bci en menos de 30 minutos, a través de internet. Bci fue la primera entidad bancaria del país que lanzó este producto 100% online, en 2016.

**159%**

creció en 2017 este  
tipo de crédito





## Educación financiera

La transparencia, como valor relevante y transversal, está incorporada en la estrategia de sostenibilidad de Bci y en los criterios de experiencia que guían las actuaciones de los colaboradores de la Corporación. En Bci, la transparencia es una condición clave para establecer relaciones de confianza y de largo plazo con sus grupos de interés. Para fortalecerla como un atributo distintivo, en los últimos años el Banco ha impulsado diversas iniciativas y programas, en torno a tres dimensiones: información, educación y asesoría.

### Hitos 2017

- Bci lanzó en octubre una nueva plataforma tecnológica dentro de su programa de educación financiera Con Letra Grande. En el blog Conletragrande.cl se entregan, de forma simple y directa, contenidos generados a partir de las dudas más buscadas en internet. El

propósito es facilitar el entendimiento de los servicios bancarios, promover el uso responsable de los productos financieros y ampliar el acceso de las personas y los emprendedores al sistema financiero.

- En sus dos primeros meses de funcionamiento, este nuevo portal recibió más de 130 mil visitas; se inscribieron 1.200 personas para recibir información, y logró una tasa de apertura de 41% de los correos electrónicos enviados.
- Ejecutivos de Bci ofrecieron durante el año 249 charlas a clientes, sobre educación financiera. El 96% de estas se orientó a endeudamiento responsable y el 4% restante, a productos de inversión, créditos hipotecarios y economía en general.



+50

contenidos distintos entrega Conletragrande.cl para ayudar a tomar decisiones financieras saludables y sostenibles.

## Empresarios

**Bci fortaleció durante 2017 su propuesta de valor a las empresas y sus socios, poniendo foco en tres pilares: atención especializada, productos y servicios en línea, y asesoría en la configuración de negocios.**

### Hitos 2017

- Más de 40.000 empresarios son clientes digitales activos.
- Nace, el modelo de atención de Bci para quienes gestionan emprendimientos con menos de 12 meses de existencia, obtuvo un índice de satisfacción (Snex) de 82%. La tasa de éxito de las empresas de este programa llegó al 85%.
- La tarjeta de crédito Bci / AAdvantage se habilitó para socios empresarios.
- El número de empresarios con tarjetas de crédito de Bci creció 14% en 2017 con respecto a 2016.
- En las visitas a clientes del segmento microempresarios (quienes tienen más de un año en el rubro y ventas anuales inferiores a UF 2.400) ejecutivos de Bci utilizaron una nueva herramienta, una ficha técnica digital, que impactó positivamente la calidad del proceso de venta y permitió el levantamiento de data en terreno que será útil para mejorar el servicio entregado.

### Hitos en el ecosistema de emprendimiento

**Bci selló alianza con Start-Up Chile, la mayor aceleradora de negocios de Latinoamérica**

En este marco, el Banco ofrece facilidades de bancarización a más de 250 *startups* que son apoyadas por Start-Up Chile mediante financiamiento y una red internacional de mentores e inversionistas.

**Social Store, la nueva vitrina digital de Bci Nace, superó los 20.000 seguidores**

Al término de su primer año, 350 emprendedores apoyados a través de este programa exhiben y comercializan sus productos y servicios en esta plataforma. Durante 2017, Bci les otorgó asesoría gratuita en *marketing* digital y redes sociales como parte de esta iniciativa.

**Cerca de 100 clientes utilizaron el programa de autodiagnóstico empresarial**

ADOC Pyme, lanzado en 2016, permite a los empresarios visualizar el estado de diversas áreas de administración de su empresa (capacidades organizacionales, gestión comercial y financiera), recibir retroalimentación y capacitarse en la Red de Mentores UC. Durante 2017, 98 clientes del segmento Empresarios

realizaron más de 32 horas de mentoría y 20 horas de asesoría.

**Pyme UC cumplió 10 años**

Bci es el aliado estratégico de esta iniciativa de la Escuela de Administración de la Pontificia Universidad Católica de Chile, que ayuda a empresarios a fortalecer sus capacidades de gestión y a potenciar la competitividad. Al cierre de 2017, se desarrolló a través de cuatro programas: Diplomado de Gestión Pyme; Curso Online Gestión Pymes; programa ADOC Pyme, de autoevaluación, y el curso *online* Coursera, que ha conectado a más de 54.000 personas a cursos dictados por las universidades más importantes del mundo. En 2017, 97 clientes del segmento Empresarios de Banca Retail de Bci participaron en los diferentes programas de Pyme UC.

**Bci Challenge superó las 100 empresas asesoradas desde su creación**

Este concurso, que realizan desde 2008 Bci y la Escuela de Publicidad de la Universidad del Desarrollo, ha permitido entregar asesorías comunicacionales gratuitas a doce empresas del programa Bci Nace anualmente. Alumnos de último año de la carrera desarrollan durante tres meses un plan de *marketing* y publicidad para estos nuevos negocios.



## Bci Accesible

Durante el último año, Bci siguió expandiendo y perfeccionando el modelo de atención que creó en 2015 con el propósito de adaptar sus productos, servicios e infraestructura a las necesidades de personas en situación de discapacidad visual, auditiva o de movilidad reducida.

### Avances 2017

- 72 sucursales accesibles (poseen rampas y espacios de circulación despejada, cajas preferenciales, mesones y cajeros automáticos con altura especial, puertas automáticas, ascensores, estacionamientos preferentes, servicio de videollamada con intérpretes en lenguaje de señas desde telecanal).
- 13 cajeros automáticos Accesibles (con audio descripción y selección por teclado).
- 100% sucursales con *kit* para personas con discapacidad visual (matriz de cheques, y adhesivos para identificar tarjetas).
- Servicios web y móvil 100% accesibles: transferencia en línea; pago de tarjeta de crédito, abono a línea de crédito, creación de destinatarios,

transferencias, recarga de celular, recarga de tarjeta Bip, consulta cartolas, pago de cuentas y datos de cliente.

- 100% Multipass Móvil, con clave auditiva.
- Sucursales Accesibles cuentan con un sistema para poder indicar la condición funcional del cliente; es decir, si es un cliente con discapacidad y qué tipo de discapacidad tiene: auditiva, visual o movilidad reducida.





## Sucursal de Bci en Pedro Aguirre Cerda

### Este nuevo modelo de atención presencial favorece la inclusión financiera y el emprendimiento.

Bci inauguró en 2017 su primera oficina multisegmentos (integra modelos Bci, Bci Nova y MiPyme) ubicada en la comuna de Pedro Aguirre Cerda (PAC), Santiago. Su diseño fue definido con la colaboración del municipio y representantes de los vecinos. A través de reuniones mensuales, se unieron la Asociación de Microempresarios (AMEPAC), gremio de colectivos, sindicatos de ferias libres, grupo de mujeres emprendedoras, dirigentes solidarios de la comuna y de las juntas de vecinos de la comuna. Alrededor de 30 asistentes por sesión revisaron los avances de la construcción, los eventos de extensión cultural y educación financiera programados en torno a esta oficina.

Además de entregar servicios y productos financieros tradicionales, como cuenta vista, cuenta corriente, tarjetas de crédito, créditos, opciones para inversiones y ahorros, la sucursal PAC permite pagar cuentas de servicios básicos (agua, luz, gas) y tener un cajero automático y un tótem para cargar la tarjeta BIP. El

propósito de Bci es dar acceso formal a personas que están fuera del sistema bancario, e impulsar el emprendimiento apoyando a las personas con una información clara, precisa, pertinente y, sobre todo, comprensible.

En su primer año de operaciones, se realizaron en esta sucursal más de 12 sesiones sobre educación financiera para microempresarios, quienes los evaluaron con una nota 6,4 (escala 1 al 7) en el atributo Conocimiento y de 4,6 (escala 1 al 5) en el de Cercanía.

### Educación financiera

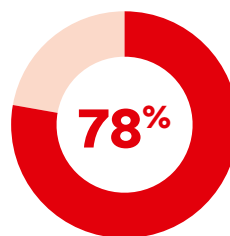
La primera charla en la sucursal Pedro Aguirre Cerda fue dictada por el superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF, Eric Parrado.

### Ballet Cascanueces

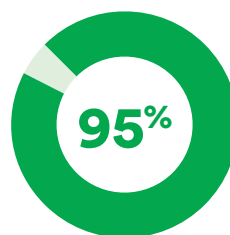
Para conmemorar el primer año en la comuna, Bci presentó el Ballet Cascanueces, un espectáculo internacional al cual tuvieron acceso gratuito 3.200 personas de Pedro Aguirre Cerda en diciembre de 2017.

## Sucursal PAC en cifras

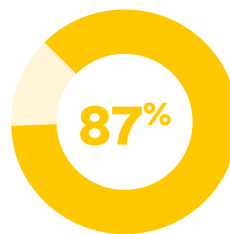
### Satisfacción de usuarios



NPS <sup>(1)</sup>



Snex <sup>(2)</sup>



Considera a Bci un buen vecino

<sup>(1)</sup> Net Promoter Score

<sup>(2)</sup> Satisfacción neta de experiencia de clientes

Sucursal PAC de Bci obtuvo en 2017 el segundo lugar en el Concurso de Educación e Inclusión Financiera, categoría "Aporte en Inclusión Financiera", realizado por la SBIF en conjunto con la Universidad de Chile y el Instituto Milenio MIPP.



## 2.1 Banca Mayorista

Bci dio prioridad en 2017 al desarrollo de soluciones financieras que aportan eficiencia y alcance global a empresas y corporaciones.

**B**anca Mayorista basa su oferta de valor en la atención especializada, conocimiento de las industrias y ecosistemas, y la cercanía con sus clientes. Agrupa los segmentos de Banca Empresas, Banca Grandes Empresas e Inmobiliaria, Banca Corporativa y Banca Privada, además de la Gerencia de Estrategia, y cuatro áreas de negocios, con especialistas que Bci pone a disposición de los clientes, como son Banca Transaccional, Bci Asesorías Financieras, Factoring y Leasing.

Esta estructura busca privilegiar una visión integral del cliente, prácticas colaborativas y compartidas en todos los segmentos de cada sector industrial, logrando ser más eficiente en su propósito de abordar el ecosistema empresarial en su conjunto.

### Mayor cercanía

Durante 2017, Banca Mayorista estuvo presente en **15 seminarios en distintas regiones**, con el propósito de generar instancias de relacionamiento con empresas, corporaciones y comunidades de distintas zonas del país. En estos encuentros, Bci, junto a reconocidos expositores, presentaron diversos análisis sobre política monetaria, digitalización, confianza empresarial y perspectivas económicas, entre otras materias.

Con un objetivo cultural, se realizaron **galas de jazz abiertas**, tanto para sus clientes, grupos de interés y las comunidades en las ciudades de Quillota, Rancagua, Curicó y Concepción.

El evento anual **Bci Day** se realizó esta vez en San Pedro de Atacama, en la Región de Antofagasta y en el centro de convenciones Las Majadas de Pique, en el Valle del Maipo. Ambos encuentros incluyeron una combinación de jornadas de trabajo en torno a charlas sobre innovación, política, economía, y actividades de integración con importantes

ejecutivos del banco y empresas.

En 2017, Banca Mayorista realizó la **VIII Conferencia Anual**, bajo el título “Industria 4.0 / Conocimiento salvaje – Transformación de los modelos de negocio”. Con la presencia de más de 500 personas, expusieron el ministro de Economía, Luis Felipe Céspedes; y el doctor en Economía y profesor de Negocios sueco, Kjell A. Nordström, acerca de la transformación digital y su impacto en la capacidad de los países, las empresas y la sociedad en su conjunto, de alcanzar un crecimiento sustentable y de largo plazo.

La visión de Banca Mayorista es establecer relaciones en el largo plazo con sus clientes para lograr el objetivo de ser líderes del mercado y el banco de empresas y familias de alto patrimonio en Chile. Está presente en toda la red de negocios de las industrias con mayor potencial y en

sus respectivos ecosistemas, con una oferta de valor diferenciada y competitiva.

### Banca Corporativa

Entrega un servicio altamente personalizado a sus clientes, con soluciones hechas a la medida de cada uno de ellos. El modelo de atención de esta unidad es único en el mercado y se basa en la confianza, cercanía y la construcción de relaciones de largo plazo entre nuestros banqueros y clientes.

En 2017, la Banca Corporativa realizó importantes negocios en financiamiento corporativo, reestructuración de deuda, créditos sindicados, entre otros. En términos del negocio, esta área aumentó considerablemente las colocaciones y saldos vistas, creciendo por sobre el promedio del mercado.

### Opportunity Network Marketplace internacional para clientes de Bci

En agosto de 2017, Bci firmó un convenio exclusivo con Opportunity Network, *fintech* creadora de una comunidad de negocios digital, que conecta empresas nacionales e internacionales, permitiéndoles generar negocios con contrapartes que son clientes seleccionados de otros bancos o entidades financieras asociados a esta red.

En esta innovadora plataforma, los clientes invitados por Bci pueden publicar una oportunidad de negocio, revisar las oportunidades activas, conectar con *partners* de confianza e iniciar una conversación de negocios con empresas seleccionadas de todo el mundo.







## Banca Privada

La Banca Privada de Bci cuenta con un equipo de banqueros altamente especializado en el mundo de las inversiones, expertos en diseñar la estrategia más adecuada para nuestros clientes, de acuerdo con el perfil de inversión y necesidades específicas.

En 2017, los montos administrados (AUM) por esta banca superaron los US\$ 3.000 millones. La Banca Privada fue reconocida por sexto año consecutivo como *Best Private Banking* por la prestigiosa revista World Finance.

## Banca Grandes Empresas e Inmobiliaria

Esta banca aspira a ser líder regional en innovación, cercanía y experiencia de cliente, creando una identidad propia del Banco. En términos financieros, la utilidad integral del negocio de la Banca Grandes Empresas e Inmobiliaria, aumentó de manera importante en el último bienio con una tasa anual promedio de dos dígitos.

La Banca Inmobiliaria es líder de su sector y sigue siendo el banco financista de todos los proyectos emblemáticos inmobiliarios residenciales y de oficinas del país.

## Banca Empresas

Se caracteriza por ser una banca cercana, ágil e innovadora que busca asesorar a sus clientes mediante la configuración de soluciones que cubran integralmente sus necesidades financieras. Cuenta con una

cobertura que abarca todas las ciudades del país apoyando a un gran número de industrias productivas.

En 2017, Banca Empresas duplicó el número de nuevos clientes obtenidos el año anterior, así como su venta bruta de créditos comerciales, *factoring* y contratos de *leasing*.

## Finanzas Corporativas

Finanzas Corporativas pone a disposición de sus clientes la experiencia y asesoría de un equipo altamente calificado, para ofrecer respuestas que se adapten a las necesidades y realidad de las empresas.

Posee una amplia gama de productos enfocados en la ejecución de transacciones financieras, financiamiento, reestructuración de deuda, *Project Finance*, Fusiones; Adquisiciones y valorización de empresas, entre otras.

## Factoring

Bci Factoring cuenta con atención especializada a nivel nacional a través de ejecutivos especialistas. Su equipo de profesionales cuenta con una gran experiencia en *factoring*, lo que le permite ofrecer a los clientes de Bci los mejores servicios en factoraje en el país, respondiendo a las necesidades financieras de compañías que necesitan mejorar liquidez en el corto plazo.

Al cierre de 2017, más del 60% de las operaciones fueron a través de *factoring* digital, lo que demuestra el exitoso

**60%**  
de las operaciones  
de *factoring* fueron digitales

proceso de transformación digital que ha venido desarrollando el banco en los últimos años.

## Leasing

Bci Leasing provee a sus clientes de alternativas de financiamiento a mediano y largo plazo para la adquisición de activos fijos, a través de contratos de arrendamiento con opción de compra, a un plazo previamente definido. En 2017, sobre el 50% de las operaciones se ejecutaron a través de *multileasing*.

## Banca Transaccional

Es referente en la oferta de productos y servicios de pagos, recaudación, *factoring*, *leasing*, asesorías financieras, seguros, operaciones de mesa de dinero, derivados, comercio exterior e inversiones, entre otros. La Banca Transaccional apoya transversalmente a distintas áreas de negocio con una importante red de distribución que incluye sucursales tanto en Chile como en el extranjero, empresas filiales, oficinas de representación, plataformas web y aplicaciones móviles.

## 2.3 División Finanzas

**La misión de la División Finanzas es apoyar el desarrollo del plan estratégico de Bci, a través de la obtención de las mejores condiciones de financiamiento para nuestros clientes; contribuir al objetivo de optimizar el portafolio de activos y pasivos del Banco, y entregar a los clientes soluciones de asesoría y cobertura de riesgos e inversión innovadoras y con ejecución de excelencia.**

**E**l objetivo estratégico de esta área es consolidarse como referente en los mercados, con soluciones de cobertura de riesgos regional a nuestros clientes. Entre sus propósitos también está crecer en participación de mercado en el ámbito del corretaje de activos y la gestión de inversiones con cobertura a nivel regional, junto con crear y arraigar una cultura de innovación, de excelencia en la ejecución y de trabajo entre los equipos.

### Tesorería

Integrada por un equipo de especialistas de reconocida experiencia, Tesorería es el área encargada de financiar el crecimiento de Bci, a través de la emisión de instrumentos de deuda de corto y largo plazo, tanto en el mercado local como en el internacional.

Esta área también cuenta entre sus principales funciones la gestión de la liquidez del Banco y la administración del balance y sus riesgos de precios, plazos, monedas y tasas de interés, de acuerdo a prudentes criterios de riesgo.

En 2017, la Tesorería repitió los excelentes resultados de ejercicios anteriores, destacando el avance en una mayor diversificación en nuestras fuentes de fondeo local y ampliando nuestra base de inversionistas extranjeros. Durante el año:

- Realizó la primera colocación de un Bono Social en Japón.
- Emitió un nuevo Bono 144<sup>a</sup> en el mercado americano bajo condiciones históricamente favorables.
- Se mantuvieron acotados los riesgos de tasa de interés y de inflación del balance, destacando la ejecución de su estrategia de cobertura en excelentes condiciones.
- Incrementó en más de diez veces

el número de desarrollos de nuevas iniciativas, a través de un proceso de innovación basado en los principios de metodología ágil de desarrollo, siendo una fuente cada vez más importante de nuevos ingresos para el Banco y satisfacción para los clientes.

### Sales & Trading

La gerencia de Sales & Trading (S&T) combina las capacidades de *market making*, estructuración y distribución de una amplia gama de productos financieros, incluyendo cobertura de monedas, instrumentos derivados, productos estructurados de cobertura e inversión, bonos e instrumentos de *money market*.

En 2017:

- Se logró cumplir los objetivos planteados, aumentando los volúmenes transados y generando ingresos récord para Bci.
- Nuestros clientes volvieron a mostrar una máxima valoración de los servicios ofrecidos, de acuerdo con mediciones de satisfacción de clientes.
- S&T aumentó su posicionamiento en el segmento de Instituciones Financieras y Bancos *Offshore* en cobertura de tasas de interés, inflación y tipo de cambio.
- Los volúmenes de compra y venta de divisas vía web aumentaron en un porcentaje importante, respecto del año anterior, facilitando a los clientes el acceso al mercado por medio de un canal digital.

### Bci Estudios

Bci Estudios tiene, entre sus principales objetivos, el análisis del estado de la

economía y su impacto en las variables financieras relevantes para Bci y sus clientes. Identifica las principales tendencias macroeconómicas, anticipando su evolución más probable en el mediano y largo plazo.

Esta área apoya a los equipos comerciales de Bci a través de una asesoría ágil y oportuna en temas económicos. En este contexto, el economista jefe del Banco difunde la visión respecto del desempeño de la economía a través de reportes regulares y especiales. A ello se suman las reuniones que Bci organiza con sus clientes para analizar el escenario económico y evaluar los impactos de los acontecimientos en desarrollo, entre los que resaltan cambios en el panorama internacional, *shocks* en los mercados financieros internacionales o eventos domésticos no previstos.

En 2017:

- La organización internacional Focus Economics reconoció a Bci Estudios como el más certero en proyecciones de tipo de cambio y crecimiento económico en Chile.
- El área tuvo una fuerte presencia en prensa, a través de entrevistas y presentación de sus informes, lo que reconoce la calidad de su análisis y visión económica.




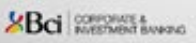







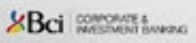


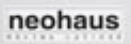


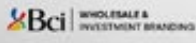





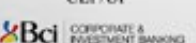





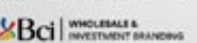



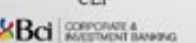

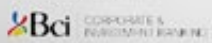




### Bci Wealth Management

Compuesta por las filiales Bci Asset Management, Bci Corredor de Bolsa y Bci Securities Inc., esta área tiene por objetivo desarrollar propuestas de valor en inversiones de acuerdo con las expectativas y necesidades de los clientes, para lo cual se considera el perfil de riesgo y horizonte de inversión que los clientes definen.

Con el objeto de agregar valor a sus clientes, durante 2017:

- El área invitó a sus clientes a una serie de reuniones, *investment meetings* y *workshops*, donde renombrados panelistas y gerentes de empresas realizaron un análisis de la evolución política, social y económica en Chile.
- Bci Corredor de Bolsa y Bci Asset Management fueron premiadas por la revista inglesa World Finance como las mejores compañías en Chile en sus industrias, posicionando a Bci Wealth Management como un referente en asesoría y gestión de inversiones.

# Negocios destacados 2017

 <p>Proyecto Territoria Apoquindo</p>  <p>Financiamiento: UF 2.460.000 Plazo: 8 años</p>	 <p>\$ 20.000.000.000</p> <p>Interest Rate Swap CLP</p> 	 <p>US\$ 64.000.000</p> <p>Interest Rate Swap USD</p> 	 <p>UF 500.000</p> <p>Cross Currency Swap CLP/UF</p> 	 <p>Financiamiento Línea de Producción Cítricos para Nueva Planta</p> <p>US\$ 6.480.000</p> 
 <p>US\$ 100.000.000</p> <p>Interest Rate Swap USD</p> 	 <p>UF 4.186.677</p> <p>Cross Currency Swap CLP/UF</p> 	 <p>Proyecto La Dehesa</p>  <p>Financiamiento: UF 1.638.000 Plazo: 3 años</p>	 <p>Crédito Sindicado</p> <p>CLP\$ 100.000.000.000</p> 	 <p>Factoring Venta de Cartera Personas Naturales</p> <p>\$ 6.786.062.442</p> 
 <p>UF 4.186.677</p> <p>Cross Currency Swap CLP/UF</p> 	 <p>UF 6.000.000</p> <p>Cross Currency Swap CLP/UF</p> 	 <p>Factoring Internacional</p> 	 <p>Fondos CAE CLP\$ 39.560.000.000</p> 	 <p>Financiamiento Corporativo 5 años</p> <p>CLP\$ 63.500.000.000</p> 
 <p>UF 650.000</p> <p>Cross Currency Swap CLP/UF</p> 	 <p>\$ 46.226.600.000</p> <p>Interest Rate Swap CLP</p> 	 <p>UF 5.780.023</p> <p>Cross Currency Swap CLP/UF</p> 	 <p>Proyecto Hospital de Quillota-Petorca Constructora Sacyr</p>  <p>Monto: \$26.000.000.000 Plazo: 3 años</p>	 <p>Leasing Financiamiento Equipos para Incendios Forestales</p> <p>UF 218.000</p> 



## Filiales



**Tomás Flanagan Margozzini**  
Gerente general Bci Corredor de Bolsa S.A.



**Víctor Aguilar Zaforas**  
Gerente general Bci Factoring S.A.



**Eric Recart Balze**  
Gerente general Bci Corredores  
de Seguros S.A.



**Jorge Gonzáles Echazabal**

Gerente general City National  
Bank of Florida



**Patricio Romero Leiva**

Gerente general Bci Asset Management  
Administradora de Fondos S.A.



**Francisco García Pinochet**

Gerente general de Bci Corredora  
Bolsa de Productos S.A.



**Jerónimo Ryckeboer Rovaletti**

Gerente general de Servicios de  
Normalización y Cobranza Normaliza S.A.



\*Francisco Cuesta, gerente de Finanzas Corporativas, se  
acogió a retiro el 31 de diciembre de 2017. Asumió el 1 de  
enero de 2018, Felipe González Holmes.

## 2.4 Filiales

Las sociedades filiales de Bci en Chile desarrollan actividades necesarias para entregar una atención integral a sus clientes.

**T**odas estas sociedades tienen giro exclusivo y son reguladas por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) o la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

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

Asesora en la gestión de sus patrimonios a personas, empresas e instituciones, a través de la administración de fondos mutuos, fondos de inversión, Ahorro Previsional Voluntario (APV), Administración de Carteras (ADC), fondos domiciliados en Luxemburgo y, complementariamente, la distribución de sus fondos y la de gestores globales en activos financieros y alternativos. La compañía cuenta con un patrimonio bajo administración superior a US\$ 9,2 billones, que gestiona a través de estrategias diversas, que permiten a sus clientes acceder a una amplia gama de alternativas de inversión en instrumentos de deuda y capitalización, tanto en el mercado chileno como en el extranjero.

#### Hitos 2017

- La filial se transformó en la primera administradora en Chile en la gestión de fondos balanceados, con activos que alcanzan los US\$ 1,1 miles de millones.
- Nuevamente, sus fondos fueron galardonados con el Premio Salmón 2017, otorgado por Larrain Vial Índices y Diario Financiero, al mantener el liderazgo en rentabilidad ajustada por riesgo en la industria, tanto para series tradicionales como para series APV.
- Fue reconocida como una de las administradoras más importantes de la industria, recibiendo el premio World Finance como la mejor administradora de renta variable y renta fija del país, y fue la única en contar con clasificación

*Excellent*, la más alta certificación internacional de Fitch Ratings.

- El fortalecimiento de sus canales de comunicación con clientes, apoyado en diferentes iniciativas, permitió alcanzar indicadores récord en satisfacción de clientes en inversiones.

### Bci Corredor de Bolsa S.

Entrega servicios de asesoría en intermediación financiera para distintos segmentos; entre estos, administradoras de fondos de pensiones, fondos mutuos, fondos de inversión, intermediarios extranjeros, *family offices* locales y personas naturales. Durante 2017 celebró sus 30 años de existencia, consolidándose como uno de los principales intermediarios en el mercado de capitales chileno, con una posición destacada en reputación y excelencia en el servicio.

#### Hitos 2017

- Bci Corredor de Bolsa fue reconocido por la revista inglesa *World Finance* como la mejor Corredora de Bolsa de Chile.
- Su portafolio fundamental de acciones fue reconocido nuevamente como uno de los más rentables del año, demostrando la consistencia en sus recomendaciones.
- Realizó 22 *investment meetings*, donde los gerentes de los principales emisores del país presentaron sus resultados y planes a sus clientes.
- Las áreas de Distribución y Finanzas fueron reestructuradas con el objetivo de entregar una mejor propuesta de valor a sus clientes. Esto tuvo como resultado un aumento considerable en los volúmenes transados de clientes.

### Bci Factoring S.A.

Entrega las mejores soluciones de factoraje del país, respondiendo ágilmente a las necesidades financieras de corto plazo de sus clientes. Con más de dos décadas de destacada participación y un equipo de 268 personas, Bci Factoring ha logrado establecer un exitoso modelo de atención en el mercado local, a través de ejecutivos especialistas, y a nivel global, mediante Factor Chain Internacional (FCI) y cobertura en más de 90 países.

#### Hitos 2017

- Crecimiento sostenido en el segmento Pyme y en volumen de operaciones permitió alcanzar un 28% de participación de mercado, medida en *stock* de negocios. (Fuente: SBIF, noviembre 2017).
- Consolidación de los servicios digitales, a través de la plataforma de negocios Factoring Digital.
- Desarrollo del negocio de *e-factoring* como complemento de los servicios de pago para empresas y corporaciones, a través de financiamiento de sus proveedores.

### Bci Corredores de Seguros S.A.

Intermedia seguros generales y de vida, ofrecidos por compañías aseguradoras presentes en el mercado nacional, seleccionadas considerando su experiencia, solvencia y calidad de servicio. Esta filial, creada en 1998, cuenta con un equipo de más de 180 personas especializadas en seguros, que se preocupan por conocer en profundidad las necesidades de cada cliente.

## Hitos 2017

- Consolidación de un nuevo modelo de posventa, que permite mejorar la experiencia cliente.
- Alto crecimiento y liderazgo en participación de mercado en seguros generales.
- Llevó a cabo un plan de capacitación y de cursos de certificación en corretaje de seguros, orientados a entregar la mejor asesoría al cliente final.

## Bci Asesoría Financiera S.A.

Ofrece a sus clientes diferentes servicios de asesoría en el ámbito de las finanzas corporativas: estructuración de financiamientos bancarios (créditos sindicados, financiamiento de proyectos, reestructuración de pasivos y financiamientos especiales); operaciones en el mercado de capitales, tanto de deuda como de capital (estructuración y colocación de bonos y efectos de comercio; aumentos de capital y apertura de compañías a la bolsa); fusiones, compras y ventas de compañías y búsqueda de socios (M&A), y diferentes servicios relacionados con valorizaciones y *fairness opinions* a clientes que les permitan adoptar decisiones financieras y estratégicas adecuadas.

## Hitos 2017

- Efectuó 16 mandatos, entre emisiones de bonos, créditos sindicados y financiamiento de proyectos, durante el año.

## Bci Securitizadora S.A.

Entrega, desde 2001, soluciones financieras a empresas, a través de la estructuración y emisión de bonos securitizados, respaldados en activos financieros, como carteras de créditos de consumo, facturas, concesiones, pagarés, contratos y flujos futuros.

Bci Securitizadora permite a las empresas acceder al mercado de capitales, diversificando sus fuentes de financiamiento, gracias a la aplicación de ingeniería financiera avanzada, un elevado conocimiento del mercado de capitales y sus inversionistas, y una rigurosa gestión de los activos bajo su administración.

## Servicios de Normalización y Cobranza Normaliza S.A.

Maximiza la recuperación de la cartera morosa de Bci, con una mirada centrada en el cliente y en las mejores prácticas de cobranza. Esta filial es hoy un referente del mercado en la implementación y automatización de procesos, además de flujos *lean* en todas sus áreas (extra judiciales y judiciales), que le permiten lograr altos índices de productividad y eficiencia.

## Hitos 2017

- Nuevas tecnologías y canales de cobranza permitieron duplicar la productividad de los ejecutivos, así como mejorar la oportunidad de contactos y negocios con clientes.

## Bci Corredora de Bolsa de Productos S.A.

Es la primera filial de una entidad bancaria tradicional en ingresar a la Bolsa de Productos de Chile, cuyo fin es proveer una plataforma de subasta pública regulada para la transacción de productos, contratos, facturas y sus derivados. Esta filial se constituyó en 2015 y fue autorizada por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) en noviembre del mismo año. Inició sus operaciones en la bolsa en forma habitual en 2016.

## Hitos 2017

- Primer lugar en volúmenes transados, con un 34% de participación de mercado.
- Premio al primer lugar en mayor número de pagadores transados.



## Resultado anual de las sociedades filiales de Bci

Sociedad	Resultado anual		Participación Utilidad sobre Bci Consolidado	
	31/12/2016 MM\$	31/12/2017 MM\$	31/12/2016 %	31/12/2017 %
Bci Asesoría Financiera S.A.	4.179	810	1,23	0,22
Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A.	28.920	29.224	8,50	7,87
Bci Corredor de Bolsa S.A.	9.317	7.446	2,74	2,00
Bci Corredores de Seguros S.A.	26.477	33.810	7,78	9,10
Bci Factoring S.A.	14.296	18.308	4,20	4,93
Bci Securitizadora S.A.	367	343	0,11	0,09
Servicios de Normalización y Cobranza, Normaliza S.A.	(264)	(104)	(0,08)	(0,03)
Banco de Crédito e Inversiones Sucursal Miami	19.944	6.127	5,86	1,65
City National Bank of Florida	55.926	27.802	16,44	7,49
Bci Securities Inc.	(1.744)	(1.292)	(0,51)	(0,35)
Bci Corredores de Bolsa de Productos S.A.	(4)	100	0,00	0,03
<b>Resultados filiales (total)</b>	<b>157.414</b>	<b>122.574</b>	<b>46,28</b>	<b>33,00</b>
<b>Utilidad de Bci</b>	<b>340.121</b>	<b>371.425</b>		

## 2.5 Presencia nacional

### Oficinas y puntos de contacto de Bci en Chile

Sucursales orientadas a clientes cuenta prima atendidas por ejecutivos, asistentes, y jefes de operaciones.

**54**

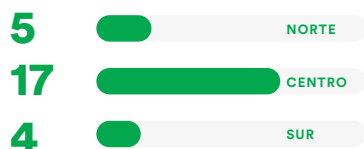
sucursales  
Bci Nova



**26**

Banca Privada  
y Preferencial

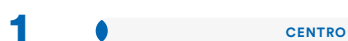
Sucursales orientadas a atender a clientes de alto patrimonio.



Banca virtual para operaciones relacionadas con créditos de consumo, re-negociaciones y línea de sobregiro, entre otros productos y servicios.

**1**

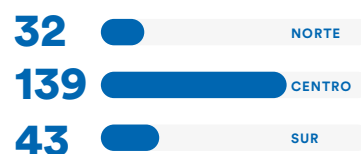
Centro de  
atención a distancia



**214**

Sucursales  
multiservicio

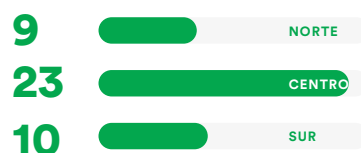
Sucursales que ofrecen un servicio integral. Cuentan con personal de atención transaccional de caja y ejecutivos especialistas en créditos, inversiones, *factoring* y apoyo a empresarios, entre otros servicios.



Plataformas de servicio, atendidas por ejecutivos especialistas, que responden de manera personalizada y exclusiva a los requerimientos de determinados segmentos de clientes.

**42**

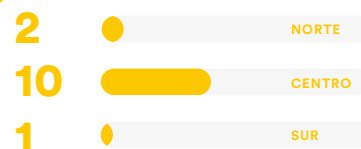
Plataformas  
comerciales



**13**

Puntos  
de venta

Puntos de contacto donde se atiende principalmente a los clientes de la Banca de Personas. Cuentan con servicios de venta y posventa.



Puntos de contacto cuyo objetivo es solucionar aspectos transaccionales y de tesorería. Cuentan con ATM y servicios automatizados de consulta que contablemente dependen de una oficina núcleo.

**6**

Cajas  
auxiliares







## 2.6 Plataforma internacional

Bci está presente en otros seis países, a través de filiales, sucursales y oficinas de representación, y alcanza cobertura global operando con más de mil bancos corresponsales.



Durante 2017, Bci siguió ampliando su presencia y acompañamiento a los clientes que realizan operaciones internacionales, fortaleciendo la oferta de productos y servicios, a través de su plataforma en EE. UU., oficinas de representación y su red de corresponsales y alianzas con bancos extranjeros.

## Avances en internacionalización

Si se aprueba la compra de TotalBank, el porcentaje de los activos de Bci en el exterior se elevaría a 27,4%, desde el 6,5% previo a la adquisición de CNB, en 2015.

Desde 2016, el impulso de la estrategia de crecimiento de Bci, especialmente en Estados Unidos, la región Andina y el eje Asia-Pacífico, está a cargo de la división de Desarrollo Corporativo e Internacional, área que tiene como principal objetivo diversificar las fuentes de ingreso de la Corporación. Por esto, sus principales focos son:

- potenciar los negocios de Bci, a través de sus oficinas de representación, la sucursal Bci Miami y City National Bank of Florida, compartiendo mejores prácticas y contribuyendo a la implementación de iniciativas estratégicas;
- realizar adquisiciones, alianzas y desarrollos de nuevos negocios que tengan un calce con la estrategia, tanto en el exterior como en el mercado local, y apoyar en la integración a Bci de las oportunidades que se concreten, y
- continuar el desarrollo de una plataforma regional, acompañando a clientes chilenos en sus operaciones internacionales y atendiendo a compañías locales que operan en los países en que el Banco está presente, así como a empresas multilaterales.

### Acuerdo estratégico con CaixaBank

Bci y CaixaBank, líder en banca minorista y banca móvil en España, establecieron un convenio a través del cual ofrecerán servicios financieros a clientes presentados por la contraparte,

garantizando altos estándares de calidad de servicio. El acuerdo contempla, además, complementariedad de *know how* y tecnología.

CaixaBank atiende a 15,8 millones de clientes y posee la red física más extensa de España, con alrededor de 4.700 oficinas y 9.400 cajeros automáticos. Con 5,2 millones de clientes activos en internet, es también líder en canales digitales en Europa.

### Ingreso en el negocio de Supply Chain Finance

Bci inició en 2017 el desarrollo de soluciones de financiamiento internacional para empresas que conforman la cadena de abastecimiento de grandes corporaciones o proyectos. En este nuevo modelo, el Banco opera en plataformas internacionales de *factoring*, principalmente.

### Creación de una unidad de observación tecnológica en Shanghái

En marzo 2017, Bci reforzó su oficina de representación en Shanghái, China, estableciendo una unidad observación tecnológica dirigida a la comunidad de países de APEC. El propósito es conectarse con los nuevos modelos de negocio y productos financieros que están surgiendo en esa área, y así contribuir al desarrollo de iniciativas que generen valor a los distintos actores dentro del

ecosistema en que se desenvuelve la acción del Banco.

### Incorporación de Bci a R3

Bci se incorporó, en noviembre 2017, a R3, empresa que reúne a más de 100 bancos internacionales de primera línea interesados en el desarrollo de la tecnología *blockchain* para aplicaciones bancarias. Bci fue el primer banco comercial chileno en integrarse.

### Misión comercial de Miami en Chile

Una delegación de empresas estadounidenses, junto al alcalde de Miami, Tomás Regalado, visitó Chile en abril de 2017 para asistir a la conferencia internacional “Miami plataforma global para invertir y hacer negocios”, auspiciada por Bci.

Esta misión comercial forma parte de las acciones que está realizando el Banco para facilitar la creación y fortalecimiento de redes de negocio entre Chile y Estados Unidos y acompañar a sus clientes en su expansión regional.

Colaboraron para la realización de este encuentro de negocios, en el cual participaron más de 200 empresarios, la Cámara de Comercio de Chile en el Estado de Florida, Chile-U.S. Chamber of Commerce, y la Cámara Chileno Norteamericana de Comercio, AmCham Chile.

## Hitos 2017

### Acuerdo de compra de TotalBank

El 30 de noviembre de 2017, a través de su filial City National Bank of Florida (CNB), Bci firmó un acuerdo para la compra, en US\$ 528, del 100% de TotalBank. El cierre de la operación está sujeto a las aprobaciones regulatorias en Estados Unidos y en Chile.

TotalBank es un banco del sur de la Florida con más de 40 años de historia. A septiembre de 2017 tenía activos por US\$ 3.042 millones, colocaciones netas por US\$ 2.170 millones, depósitos por US\$ 2.181 millones y 17 sucursales. Su foco está en ofrecer una amplia gama de servicios financieros a clientes corporativos, pequeñas empresas y personas.

TotalBank es un objetivo lógico debido a la similitud de segmentos con CNB, la geografía en que opera y su sana y diversificada cartera. Una vez que se materialice la operación, se combinará lo mejor de ambas instituciones para ofrecer, con economías de escala relevantes, un servicio superior a todos sus clientes.





## City National Bank

Los activos de City National Bank superaron los US\$ 10.000 millones en 2017. Con la compra de TotalBank, CNB se convertiría en el tercer banco más grande de Florida, con base en ese estado, y uno de los 100 mayores bancos de Estados Unidos.

City National Bank (CNB) tiene su sede en Miami, Florida, donde es una de las instituciones financieras más grandes del estado, con activos que superan los US\$ 10.000 millones al cierre de 2017.

CNB posee una trayectoria de más de 70 años. Fue adquirido por Bci en 2015, en una operación de involucró alrededor de US\$ 950 millones y lo convirtió en la primera institución financiera chilena en comprar un banco en Estados Unidos.

La adquisición de CNB en 2015 marcó un hito en la estrategia de internacionalización de Bci. El Banco escogió Florida porque esta es una de las principales plataformas de entrada y salida de negocios entre Estados Unidos y América Latina. Además, es un mercado cuyo PIB es más de tres veces superior al de Chile, y presenta mayores niveles de crecimiento y menores niveles de riesgo.

Una vez que se materialice la adquisición de TotalBank, luego de las aprobaciones regulatorias correspondientes, los activos consolidados de CNB superarían los US\$ 13.000 millones, monto que ubicaría a esta filial de Bci entre los 100 bancos más grandes de Estados Unidos, entre 4.800 instituciones.

Al cierre de 2017, la inversión en CNB representaba el 18.2% de los activos consolidados de Bci. Esta filial contribuyó al 7.5% de la utilidad final y al 18.3% de las colocaciones totales del ejercicio.

# 33%

Crecimiento anual de las colocaciones de CNB

# 18,2%

Participación de CNB en los activos consolidados de Bci





## Gestión 2017

El crecimiento de las colocaciones comerciales, inmobiliarias y operaciones de *leasing* impulsaron las colocaciones totales de CNB en 2017. El negocio de *leasing* tuvo un desarrollo importante, luego de la aprobación de la SBIF para el funcionamiento de la filial City National Capital Finance (CNCF). Esta última fue creada por CNB para atender las necesidades de financiamiento de bienes de capital, enfocado en grandes y medianas empresas.

Asimismo, durante 2017 se reforzó la estructura de gobierno corporativo, agregando nuevos comités del Directorio para mejorar el seguimiento y monitoreo de las actividades del banco. Adicionalmente, se reforzaron los equipos de *compliance*, riesgo operacional y ciberseguridad, de forma de asegurar el crecimiento futuro del banco con riesgo acotado.

City National Bank of Florida				
(US\$ millones al 31 de diciembre de cada año)	2014	2015	2016	2017
Activos totales	5.353	6.478	8.257	10.169
Colocaciones netas	3.311	4.041	5.325	7.062
Depósitos	4.159	4.483	5.580	7.822
Patrimonio tangible	761	845	908	982
Unidad neta	43	47 <sup>1</sup>	70	91 <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Utilidad neta 2015 normalizada para reflejar utilidad del año completo (12 meses) y no solo aquella generada desde la toma de control (a mediados de octubre de 2015), la que ascendería a US\$ 10,4 millones.

<sup>2</sup> Utilidad neta 2017 normalizada (no considera el efecto de la reforma tributaria en Estados Unidos). Tomando en cuenta la reforma, la utilidad neta contable es de US\$ 52,3 millones.



## Bci Miami

La misión de Bci Miami, fundada en 1999, es acompañar a clientes chilenos y latinoamericanos, personas y empresas, que invierten o comercializan fuera del país y con especial foco en Estados Unidos. Esta oficina ofrece los servicios propios de un banco, lo cual incluye depósitos y cuentas transaccionales en las principales monedas, gestión de efectivo, banca en línea, líneas de crédito, servicios de comercio exterior, *factoring* y *forfaiting*. A personas naturales, la sucursal ofrece productos bancarios tradicionales de cuentas, depósitos, tarjetas de débito, accesos a tarjetas de crédito internacional y plataforma electrónica, al igual que servicios de inversión, conjuntamente con Bci Securities.

En 2017, la sucursal Bci Miami observó un importante aumento del interés de clientes latinoamericanos en el mercado estadounidense, en general, y en el de Florida, en particular. La oficina los apoyó activamente asesorándolos en proyectos inmobiliarios, de comercio exterior y de inversión, entre otros. Adicionalmente, siguió expandiendo el financiamiento de operaciones de comercio exterior entre empresas chilenas, latinoamericanas y norteamericanas.

Durante el último año, la sucursal continuó con su programa de transformación digital, alineada con la visión corporativa, utilizando las herramientas de CRM, ágil, y procesos digitales transaccionales diseñados para lograr una mayor cercanía y la mejor experiencia de clientes.

## Bci Securities

Bci Securities Inc., filial de Bci en Estados Unidos, es una corredora de bolsa y Wealth Management con sede en Miami. Ofrece servicios de *trading*, estrategias de inversión y análisis de mercado, con el propósito de ayudar a sus clientes a alcanzar sus objetivos financieros. Las opciones de inversión gestionadas por esta filial incluyen acciones internacionales, productos de renta fija, ETF (*exchange-traded fund options*) y fondos mutuos.

## Oficinas de representación

Además de City National Bank y de su sucursal en Miami, Bci cuenta con una red global conformada por cinco oficinas de representación ubicadas en Brasil, México, Perú, Colombia y China (Shanghái). Además, posee una amplia plataforma de alianzas, acuerdos de

cooperación y de bancos corresponsales en el extranjero.

Estas agencias y delegaciones buscan entregar a los clientes de Bci el apoyo que requieren para el desarrollo de sus negocios en las plazas que han elegido como destino de sus inversiones o contrapartes de su comercio exterior, así como facilitar el acercamiento de clientes extranjeros interesados en invertir o hacer negocios con Chile.

Además de contribuir al desarrollo de las inversiones y negocios de los clientes chilenos de Bci en dichos países, desde su apertura, estas oficinas han aportado cartera de riesgo local, cuya dispersión geográfica ayuda a la diversificación del portafolio de negocios del Banco y han facilitado la estructuración de soluciones a la medida para importantes empresas.

## Red global

Relaciones comerciales con más de mil bancos corresponsales y acuerdos de cooperación con otras entidades financieras, permiten a Bci acompañar a sus clientes en el desarrollo de negocios e inversiones en el exterior.





## Acuerdos de cooperación Vigentes al 31 de diciembre de 2017

País	Institución	Objetivo
España	CaixaBank	Oferta de servicios financieros a clientes presentados por la contraparte, garantizando altos estándares de calidad de servicio.
Perú	Banco de Crédito del Perú	Referenciamiento mutuo de clientes que desean invertir en el otro país.
Estados Unidos	Wells Fargo Bank	Entrega de productos y servicios financieros en el país a los clientes de la contraparte. Este acuerdo es especialmente beneficioso para clientes que están ingresando al mercado y, por lo tanto, no tienen historia comercial ni crediticia local. El acuerdo permite fundamentar las decisiones de crédito en las referencias que tenga el banco patrocinador respecto de la cuenta de origen.
Italia	Intesa Sanpaolo	Apoyo a clientes de la contraparte en el país de origen del banco.
Costa Rica	Banco Internacional	Fomento del comercio exterior y de las inversiones reciprocas, actuando como bancos de referencia para las empresas de los respectivos países.
Argentina	Banco Credicoop	Impulso del comercio entre Chile y Argentina.
China	China Construction Bank	Promoción de las operaciones de comercio exterior de los clientes de Bci en China y fomento de los pagos en renminbi y cuentas corrientes en esta moneda. Adicionalmente, los clientes de la Corporación que instalen oficinas en China y requieran de líneas de crédito pueden establecerlas a través de la emisión de Bci en Chile de una SBLC que garantice los créditos otorgados por China Construction Bank.
China	The Export-Import Bank of China	Fomento de la cooperación entre empresas chinas y chilenas en el desarrollo del comercio exterior y las inversiones. En el marco de este acuerdo, China Exim Bank ha aprobado a Bci una línea de crédito de US\$ 700 millones.
China	China Export and Credit Insurance Corporation (Sinosure)	Otorgamiento de un seguro de crédito para las operaciones de financiamiento que requieran empresas chinas que se encuentren desarrollando proyectos de inversión en Chile. Este acuerdo tiene como objetivo, además, asegurar las exportaciones de empresas chinas hacia Chile.

3

# Colaboradores

Manteniendo la cultura empresarial que lo hace diferente y el propósito de ser la mejor empresa para trabajar y desarrollarse, Bci está adoptando nuevas formas de organizarse y de trabajar, para alcanzar su visión de ser el banco más querido y preferido.

## Cifras 2017

345

nuevos talentos digitales



### Merco Talento 2017

Bci ocupó el cuarto lugar entre las 100 empresas con mayor capacidad de atraer y retener talento en Chile, en el *ranking* elaborado por Merco.



1,13%

tasa de  
accidentabilidad

reconocimientos  
cotidianos  
online entre  
colaboradores



17.576

676

colaboradores en  
Estados Unidos

599

de City National Bank

69

de Bci Miami

8

de Bci Securities

9.929

colaboradores en Chile



54%

son mujeres



50%

forma parte de la generación  
*millennials* <sup>2</sup>



17%

cumplió más de 15 años en Bci

<sup>2</sup> Personas nacidas entre 1980 y 1993.

### Mejores empresas para trabajar

Bci resultó cuarto en el *ranking* que realizó en 2017 *Great Place to Work* consultando directamente a los colaboradores de una lista seleccionada de 50 empresas. El Banco fue primero entre empresas con más de mil colaboradores.



**C**on la aspiración de ser el banco más querido y preferido al 2020 en la mira, Bci comprende que es imperativo fortalecer la capacidad de colaboración en sus distintas áreas. Para lograr este objetivo, durante 2017 abordó un plan de gestión del cambio, corporativo e integral, que responde a la necesidad de movilizar el compromiso de los colaboradores con nuevas formas de organizarse e interactuar, lograr desarrollos con mayor rapidez y crear una convicción compartida transversalmente acerca de la urgencia del cambio.

Desde su fundación, Bci ha ubicado a los colaboradores y sus familias en el centro de sus decisiones, generando relaciones de confianza y de largo plazo, con una permanente preocupación por ofrecer una calidad de vida digna y un trabajo estable, con posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar. Esta forma de hacer empresa, centrada en las personas, ha sido construida teniendo como fundamentos los valores de Integridad, Respeto y Excelencia. Así, guiado por la convicción de que, para impactar positivamente a clientes, sociedad y accionistas, lo primero es preocuparse por sus colaboradores, Bci ha seguido fiel al estilo diferente que lo caracteriza.

Manteniendo intactas estas bases, las capacidades organizacionales se han ido ampliando, para adaptarse a los desafíos que imponen la expansión internacional y las nuevas expectativas de los clientes, en un mundo en que los medios digitales han cambiado radicalmente la forma en que las personas interactúan.

## Colaborador Bci

Cuatro atributos, basados en los valores corporativos, definen a un colaborador Bci:

1. actúa como dueño (es protagonista; hace que las cosas ocurran);
2. obtiene lo mejor de las personas (libera el talento y moviliza a otros);
3. tiene pasión por el cliente (todo lo que hace tiene al cliente, interno y externo, como centro) y
4. logra objetivos ambiciosos (innova y expande sus límites).

## Internacionalización

A partir del año 2015, Bci ha trabajado en conjunto con City National Bank (CNB) en un plan de integración cultural que permite incorporar elementos claves



de la cultura Bci, respetando la exitosa y larga trayectoria de CNB en Florida.

### Avances 2017

- **Diseño y lanzamiento del Perfil del Colaborador CNB**, en el cual se definen los atributos y conductas que todo colaborador CNB debe mostrar en el desempeño de sus funciones.
- **Diseño e implementación de Academia Líder CNB**, programa adaptado a la realidad cultural norteamericana y particularmente de CNB. En esta primera versión participó la Alta Gerencia de City National Bank en 4 jornadas de trabajo, que contaron con la participación del gerente general

de Bci, Eugenio Von Chrismar, y del presidente del Directorio, Luis Enrique Yarur.

- **Rediseño y lanzamiento del Programa de Reconocimiento CNB**, el cual se basa en los 4 atributos del Perfil del Colaborador CNB.
- **Diseño e implementación de encuesta organizacional**, para evaluar la presencia y adherencia de las conductas del Perfil del Colaborador CNB al interior de la compañía.

Junto con lo anterior, paso a paso se han ido generando mayores sinergias y trabajo colaborativo entre Bci Chile, Bci Miami, Bci Securities y City National Bank, a través de capacitaciones en conjunto y pasantías, entre otras acciones.

## 3.1 Cultura diversa y colaborativa

Bci entiende que para lograr el cambio es muy importante contar con equipos diversos, que sepan trabajar de manera colaborativa, compartiendo conocimientos.

### Atracción de talentos digitales

Inspirados en la necesidad y el desafío que implica la transformación Banco, se identificó y reclutó a los talentos digitales que impulsarán el desarrollo de Bci para cumplir la aspiración de ser el banco más querido y preferido. Mediante publicaciones y alianzas con portales laborales especializados, búsquedas internacionales y reclutamiento en canales digitales, el banco atrajo a 345 nuevos colaboradores para potenciar el proceso de transformación.

### Bci Sin Límites

Con esta iniciativa, el Banco apoya a sus colaboradores en situación de discapacidad física, visual o auditiva, para que puedan desarrollarse plenamente en el campo profesional. Además, procura la adecuación de sus sistemas de búsqueda y selección de postulantes para garantizar la atracción de talento. Al cierre de 2017, 40 colaboradores de Bci están dentro del programa Bci Sin Límites; 22 de ellos fueron contratados durante el año.

#### Actividades destacadas 2017

- Revisión de los puestos de trabajo con el apoyo de IST, para adaptarlos a las necesidades de los colaboradores con discapacidad que se incorporan al Banco.
- Alianzas con portales laborales inclusivos.
- Comunicación de la importancia de la inclusión, a través de campañas internas y de participación en seminarios, charlas y programas en medios masivos.
- Capacitación en lenguaje de señas al equipo de Atracción del Talento para enfrentar de la mejor manera una entrevista con alguna persona con discapacidad auditiva.

### Red Mujeres Bci

A través de este programa, Bci impulsa el liderazgo, la participación, la visibilidad y el *networking* interno entre las gerentes y ejecutivas en cargos de jefatura del Banco, y asegura la atracción, retención y desarrollo del talento femenino.

#### Actividades destacadas de 2017

- Testimonio Red Bci. Se publicaron mensualmente entrevistas a ejecutivas con una interesante trayectoria en el Banco y una muy buena conjugación de trabajo y familia. *Mentoring Corporativo*. Durante el año 2017 este programa sumó el segmento de *Mentoring Mujeres*, cuyo objetivo fue que mujeres mentoras de vasta trayectoria en la Corporación orientaran a profesionales de menor *seniority* en la construcción de su desarrollo de carrera en la Corporación.
- Desafío Liderazgo Bci: Género e Integración. Curso de capacitación impartido por la Escuela de Negocios Universidad Adolfo Ibáñez en forma exclusiva para el Banco y que fue cursado por 25 colaboradores que

desempeñan cargos de jefatura, entre agosto y diciembre.

- Participación en estudios de género. Por primera vez, Bci colaboró para la elaboración del índice de equidad de género, de PROHumana, y la Iniciativa de Paridad de Género Chile.

### Bci Reconoce

El objetivo de este programa es estimular y reforzar las conductas que fortalecen la cultura de Bci y que contribuyen al logro de los objetivos del negocio. Durante 2017, este programa de reconocimiento se enfocó en los atributos del perfil del colaborador Bci y en aquellos que son claves en la transformación Banco, consolidando el trabajo colaborativo como una parte activa de los reconocimientos, en las distintas instancias que contempla el modelo, tales como las ceremonias internas y reuniones informativas.

- Durante la cuarta versión de la "Semana del Reconocimiento", fueron ingresados a la plataforma en línea 11.460 reconocimientos generales, casi el triple de la cifra registrada en 2016.

### Instancias de reconocimiento del modelo Bci Reconoce

Instancia	Descripción	Total 2017
Reconocimientos cotidianos	En una plataforma <i>online</i> , colaboradores reconocen a sus pares o líderes, de su equipo o de otras áreas del Banco.	17.576
<i>Pins</i> de reconocimiento	Otorgados por los líderes para reconocer acciones meritorias o sobresalientes de colaboradores en su gestión diaria, de forma consistente en el tiempo.	1.171
Ceremonias anuales por área (90 en 2017)	Instancias formales de reconocimiento de conductas asociadas al perfil del colaborador (incluye dimensión de trabajo colaborativo, desde 2016).	1.935
Ceremonia anual	Instancia más importante de reconocimiento. Destaca a colaboradores o equipos que han mostrado de forma consistente conductas alineadas con el marco valórico del Banco o que contribuyen al logro de los objetivos de la Corporación.	205



## 80 años de Bci

Desde Arica a Punta Arenas, y en Miami, los colaboradores de Bci y sus filiales festejaron en torno a las diversas actividades de celebración de los 80 años del Banco.



### Libro digital

Alineados con la transformación del Banco, los 80 años de Bci fueron compilados en un libro digital e interactivo titulado 80 años, una historia de futuro, el cual combina música, videos y fotografías.

### Celebraciones regionales

Más de ocho mil colaboradores participaron en 17 fiestas realizadas durante el año a lo largo de todo Chile y una de cierre en Miami que reunió a colaboradores de Bci Miami y CNB, en un sano ambiente de alegría, respeto y camaradería.

### Festival La Voz de los 80 y Celebración en Santiago

Luego de un proceso de *casting* que se realizó en todo Chile y Miami, dieciséis colaboradores, uno por cada región del país y uno por Miami, llegaron a la final de la celebración de los 80 años en Santiago. Los tres ganadores fueron premiados con un viaje a Estados Unidos, para asistir a las actividades de este aniversario en Miami.

A la celebración de Santiago asistieron más de 5.000 colaboradores, quienes disfrutaron de un espectáculo privado del artista Luis Fonsi y lanzaron la campaña externa de los 80 años, a través de redes sociales logrando un alcance de nueve millones de personas.

### VII Olimpiadas Nacionales Bci

Más de 700 competidores de 12 alianzas, de Arica a Punta Arenas, se reunieron en la Escuela Militar para participar en las VII Olimpiadas Nacionales. A través de 17 disciplinas distintas, se desplegaron los talentos deportivos de Bci en el marco de los valores de Integridad, Respeto y Excelencia.

Siete colaboradores de Miami participaron en estas olimpiadas, y un protagonismo especial tuvieron los colaboradores que fueron reconocidos como Mejor Espíritu Deportivo Bci de las Olimpiadas y recibieron como premio un viaje a EE. UU. para participar en la celebración de los 80 años en Miami.

### Bono y beneficios especiales

Todos los colaboradores con más de un año y medio de permanencia en el Banco, recibieron un bono especial, por una vez, de entre \$250.000 y \$500.000, y entre 1 y 2 días adicionales dentro del programa de días flexibles.

## 3.2 Liderazgo y talento

La Academia Líder es la instancia a través de la cual Bci promueve la cultura y los atributos del líder en la organización. Este programa fue diseñado internamente y comprende talleres de capacitación ajustados a las necesidades de los líderes en sus distintas etapas de desarrollo en el Banco.

### Academia Líder

El objetivo de la Academia Líder es instalar, mediante el reforzamiento de prácticas diarias, un modelo de liderazgo distintivo que represente una ventaja competitiva para la Corporación y se convierta en un elemento clave del crecimiento del negocio. Para lograr este propósito, el programa

cuenta con 44 facilitadores internos, que actúan como embajadores de la cultura y el liderazgo de Bci, representando y transmitiendo a los líderes el sello único y distintivo del Banco.



### Plan de acompañamiento para líderes

ETAPA	1. Inicio	2. Crecimiento	3. Madurez
Duración	0 a 6 meses	6 a 18 meses	18 meses a 3 años
Academia	Líder	Líder Fase 1	Líder Fase 2
Materia	Inducción al liderazgo	Liderazgo y Transformación Personal	Liderando la Experiencia
Participantes 2017	184 líderes	102 líderes	169 líderes

### Iniciativas 2017

- **Taller Protagonista de la Cultura.** Dirigido a quienes tienen un año de antigüedad en promedio en la Corporación, para ayudarles a entender y conectarse con los conceptos culturales de Bci necesarios para gestionar y ejercer su rol de liderazgo.
- **Programa de formación Liderando las nuevas generaciones.** En formato de autoaprendizaje, entrega contenidos que permitan conocer los elementos clave y herramientas para desarrollar el talento de los colaboradores más jóvenes.
- **Taller de Trabajo en Equipo.** Apoyo a los líderes en la gestión de sus equipos en distintos niveles y contenidos, a partir de un diagnóstico previo.





## 3.3 Experiencia del colaborador

La oferta de valor de 2017 se enfocó en la flexibilidad laboral, aun cuando mantuvo otros programas de beneficios para los colaboradores y sus familias.

Bci construye y revisa continuamente la oferta de valor a sus colaboradores, para que esta sea coherente con sus intereses y preocupaciones. Anualmente, el Banco realiza investigaciones y revisa estudios internos y externos para conocer cómo son y de qué manera interactúan las distintas generaciones. Además, utiliza como herramientas de medición *ranking* externos, como Great Place to Work; los estudios de Mejores Padres y Madres que Trabajan, de Chile Unido, y evaluaciones internas, como la encuesta de clima.

En 2017, el Banco ajustó su oferta de valor, incorporando los resultados del estudio acerca de los *millennials*, generación que ya representa el 50% de la dotación total de Bci.

### Flexibilidad

- Programa Días Flexibles: otorga al colaborador la posibilidad de acceder a días u horas libres en cualquier momento del año, utilizando un sistema de puntos canjeables, en función de un portafolio de categorías prefijadas de actividades e intereses generales que fueron ampliadas durante 2017. En 2017 participaron 409 colaboradores en alguna modalidad de Trabajo Flexible (ver recuadro).
- En la gerencia de Operación y Tecnología se inició en 2017 un plan piloto, que incluyó la remodelación de un edificio, cambios de contrato, estructura, y administración de tiempos. Los más de cien colaboradores que trabajan en este marco pueden definir su lugar y horario de trabajo.

### Fondos concursables

A través de esta iniciativa, el Banco cofinancia proyectos presentados por sus propios equipos y que están orientados al desarrollo de actividades deportivas, culturales y sociales de los colaboradores y sus familias.

#### En 2017

- Participaron 1.204 colaboradores.
- Fueron financiados 101 proyectos deportivos, sociales y culturales (61 en la Región Metropolitana y 40 en las demás regiones).

### Integración de la familia

El Banco continuó otorgando especial énfasis a las diferentes iniciativas que buscan incorporar a las familias de los colaboradores en las actividades de la Corporación.



### Modalidades del Programa TAM

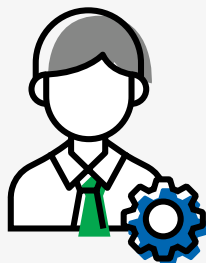
**Horario flexible.** Permite flexibilizar la jornada laboral al modificar el horario de entrada y salida de la oficina.

**Tiempo para sueños.** Consiste en otorgar tres meses sin goce de sueldo para cumplir un sueño.

**Trabajo mixto.** Permite realizar una parte de la jornada laboral en el domicilio del colaborador.

**Trabajo hogar.** Traslada la estación de trabajo al domicilio del colaborador.

**Horario flexible por seis meses.** Permite flexibilizar la jornada laboral al modificar el horario de entrada y salida de la oficina durante seis meses.



**Horario flexible verano.** Permite flexibilizar la jornada laboral al modificar el horario de entrada y salida de la oficina entre diciembre y febrero.

**Jornada parcial.** Consiste en trabajar hasta las 14:00 o 15:00 horas.

**Programa Días Flexibles.** Otorga al colaborador la posibilidad de acceder a días u horas libres en cualquier momento del año, utilizando un sistema de puntos canjeables, en función de un portafolio de categorías prefijadas de actividades e intereses generales.

# 4 Comunidad

Bci aspira a contribuir efectivamente a mantener un medioambiente sano y a incrementar el patrimonio social, económico y cultural del país.

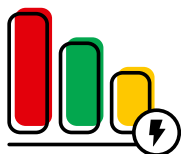
## Cifras 2017

882.750

personas asistieron gratuitamente a más de 20 actividades culturales como exposiciones, obras de teatro y conciertos.

5.220

clientes de Bci donaron una cena de Navidad a Fundación Las Rosas.



11,9%

reducción del consumo energético anual respecto de 2012, adelantando la meta de 10% fijada para 2020.

93% índice de satisfacción de los proveedores de Bci

1,6

días hábiles es el plazo promedio de pago de facturas a proveedores.



horas de voluntariado corporativo

1.015



Bci fue una de las 22 compañías líderes en el desarrollo de eficiencia energética a nivel nacional, reconocidas con el Sello de Eficiencia Energética 2017, en la categoría Gold, otorgado por el Ministerio de Energía y la Agencia Chilena de Eficiencia Energética.

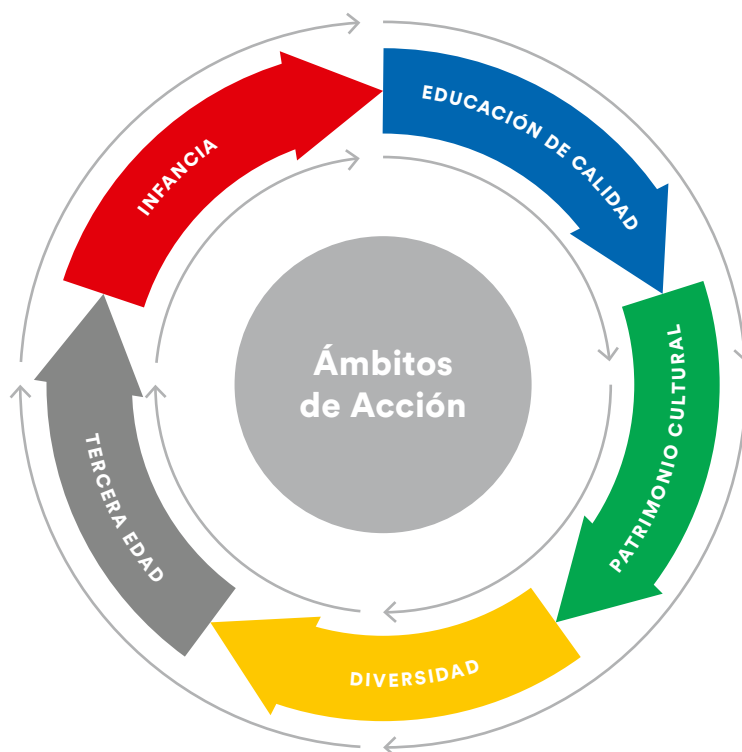


## Estrategia de Ciudadanía Corporativa

**E**n el ámbito del patrimonio social, cultural y económico del país, las acciones del Banco responden a la Estrategia de Ciudadanía Corporativa que lidera la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad. La revisión y control de los avances se realiza periódicamente en el Comité de Sostenibilidad y RSE, integrado por cinco directores, incluido el presidente del Directorio.

De acuerdo con esta estrategia, Bci contribuye a la sociedad chilena en cinco ámbitos prioritarios, de forma directa o en alianza con instituciones expertas:

1. **Infancia.** Protección de niños menos favorecidos.
2. **Tercera edad.** Compromiso con los adultos mayores y sus problemáticas.
3. **Educación de calidad.** Apoyo a programas conducentes a mejorar la calidad de la educación.
4. **Patrimonio cultural.** Promoción del arte chileno, la música, la arquitectura, el folclor y las ferias costumbristas nacionales.
5. **Diversidad.** Apoyo a la relación intercultural de pueblos indígenas y migrantes.



## 4.1 Nuestros proveedores

Bci busca construir relaciones de largo plazo y de beneficio mutuo con sus proveedores, sobre la base de un modelo fundado en la confianza, la eficiencia, la calidad de los servicios y el cumplimiento normativo.

La Política de Compras y Proveedores del Banco entrega lineamientos y principios rectores, con el propósito de:

- mantener una posición de independencia frente a los distintos procesos de negociación;
- garantizar, en todo momento, la objetividad y transparencia del proceso de compras;

- establecer acuerdos comerciales justos, que fomenten la construcción de relaciones de largo plazo y de beneficio mutuo con los proveedores;
- hacer uso eficiente de los recursos, y
- asegurar la calidad de los servicios y el cumplimiento normativo.

La gerencia de Compras Corporativas, responsable de la aplicación de esta política, aspira a ser reconocida como un socio experto en la gestión de compras, que se anticipa a las necesidades del negocio y de los clientes internos, por medio de soluciones de valor, competitivas e innovadoras, y que establece relaciones de largo plazo con los proveedores, asegurando la transparencia de sus procesos.

### Plan de Experiencia de Proveedores Ejes y principales acciones

Relaciones de largo plazo	Transparencia y reputación corporativa	Reconocimiento y retroalimentación	Gestión del riesgo y control interno
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de facturas en menos de 7 días.</li> <li>• Capacitación y escucha permanente.</li> <li>• Buenas prácticas y control de procesos de compra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación y obtención de acuerdos comerciales, basados en la compra de productos o contratación de servicios de alto estándar, que respondan a las necesidades de negocio interna y satisfacción de clientes, asegurando la obtención de acuerdos justos con nuestros proveedores y precios razonables de mercado.</li> <li>• Respeto por los proveedores, por el cumplimiento normativo y legal, el cuidado reputacional, la transparencia en los procesos, evitando la generación o percepción de cualquier forma de conflictos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Premio Proveedor Destacado</li> <li>• Premio Colaborador Externo Destacado</li> <li>• Portal de Proveedores</li> <li>• Canales de comunicación abiertos</li> <li>• Encuesta de satisfacción de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos claros y específicos.</li> <li>• Monitoreo de proveedores con foco en procesos críticos y en la disminución de los riesgos operacionales.</li> <li>• Capacitación de usuarios internos y proveedores.</li> </ul>



## Cifras 2017

**1.287** proveedores

**1.249** son locales

**491** son proveedores recurrentes

**724** son pymes

**99%** de los pagos realizados en menos de siete días



**93%** índice de satisfacción de los proveedores de Bci

**78%** disposición a recomendar el Banco (+33 pp vs. 2016)

**89,4%** índice de satisfacción de clientes internos (+8,4 pp vs. 2016)



### Hitos

- Implementación de plataformas digitales, que consolidan un modelo operacional orientado a la creación de valor, la colaboración y al logro de altos estándares de desempeño y fidelización de proveedores.
- Renovación del sello ProPyme, reconocimiento que Bci tiene desde 2011, cuando se convirtió en la primera empresa chilena en obtener este símbolo del compromiso de pago eficiente y oportuno a los proveedores que son pequeñas y medianas empresas.

## 4.2 Ciudadanía corporativa



### Alianzas, líneas de acción y avances 2017

#### Infancia Corporación Crecer Mejor

Creada por colaboradores de Bci en 1991, Corporación Crecer Mejor (ex Corporación de Crédito del Menor) combina la experiencia de una residencia especializada en la atención de 74 niñas en situación de vulnerabilidad social de entre seis y 18 años, la Villa Jorge Yarur Banna, con un Centro de Innovación y Estudios, creado en 2017, para sistematizar, investigar, documentar y compartir los aprendizajes y buenas prácticas adquiridos durante casi tres décadas de existencia. Esta corporación se financia con los aportes de Bci y sus colaboradores.

#### Logros

- Renovación de imagen corporativa y cambio de nombre, para hacerlo más coherente con los desafíos actuales.
- Conformación de una cartera de 2.296 socios, con un aumento de más de 300

nuevos socios respecto a 2016.

- Realización de 30 actividades donde participaron 218 colaboradores de Bci, logrando 1.015 horas de voluntariado.

#### Educación de calidad Enseña Chile

Desde 2013, Bci apoya los programas que la Fundación Enseña Chile desarrolla para seleccionar, formar y acompañar a profesionales que se insertan como profesores en colegios vulnerables con el objetivo de aumentar significativamente el aprendizaje, la motivación y las expectativas de sus alumnos.

- Durante 2017, trabajaron 169 profesionales de Enseña Chile en 105 colegios, en ciudades ubicadas entre Tarapacá y Aysén, con un alcance total de 32.800 alumnos. Al término del año, existen 356 profesionales que han contribuido a entregar una educación de calidad y ahora se desempeñan en distintas áreas de la economía.

#### Diversidad Fundación Aitué

Bci apoya los proyectos de la fundación orientados a contribuir al perfeccionamiento de la institucionalidad indígena, realizar estudios y favorecer el intercambio a nivel internacional, entre otros.

#### Avances

- En la Región de la Araucanía, Bci comenzó un plan de trabajo conjunto con la Fundación para reforzar las competencias interculturales de los colaboradores del Banco en esta zona y su relacionamiento con el entorno.

#### Diversidad Servicio Jesuita a Migrantes

Bci apoya desde 2016 los programas de atención social y educación intercultural que realiza el Servicio Jesuita a Migrantes para promover y proteger la dignidad y los derechos de las familias migrantes. En el marco de esta alianza, el Banco



está trabajando, especialmente, para asegurar la inclusión social y financiera de los migrantes en Chile. El aporte económico de Bci a esta fundación fue de \$75 millones en el año.

#### Avances

- Diagnóstico de la situación socioeconómica de la población migrante en Chile, para desarrollar productos financieros específicos para ellas.
- Identificación de la posibilidad de impulsar un programa de financiamiento al micro emprendimiento.

#### **Tercera edad** **Fundación Las Rosas**

Bci colabora con Fundación Las Rosas desde 2007, para cumplir la misión de acoger a los ancianos más pobres y desvalidos del país, entregándoles los cuidados necesarios para que vivan su vejez con dignidad y amor. En estos 10 años de alianza, Fundación Las Rosas cuenta con 30 hogares y 2.200 residentes.

#### Aportes

- Bci ayudó a financiar el costo anual del cuidado de 39 residentes, mediante un aporte directo de \$300 millones.
- A través de campañas de captación de Amigos de Fundación Las Rosas en las sucursales regionales y en la intranet, el Banco logró sumar a nuevos aportantes de un valor total anual de \$13 millones.
- En la Campaña de Navidad en cajeros, 5.220 clientes de Bci donaron una cena de Navidad de \$2.000 para los residentes de la Fundación.
- Colaboradores de Bci realizaron voluntariado en las actividades de celebración de Fiestas Patrias y Navidad, entre otras, en el Hogar “Santísima Trinidad” en la comuna de Santiago.
- Ejecutivos de Bci participaron en la cena anual de Fundación Las Rosas con empresas en Santiago, Viña del Mar,

Talca, Concepción, Valdivia y Osorno.

#### **Patrimonio cultural** **Colección de arte chileno Bci**

A través de visitas guiadas durante el año y, especialmente, en el Día del Patrimonio, Bci abre las puertas de su edificio corporativo para compartir su colección de arte, una de las más importantes del país. Iniciada por Juan Yarur Lolas, en 1940, incluye hoy 233 obras de arte, piezas de platería y artesanía ceremonial mapuche, esculturas y pinturas de destacados artistas chilenos).

#### Alcance

- 113 personas participaron del Día del Patrimonio en Bci.
- 39 piezas de arte se restauraron en el taller creado por Bci en 2016 con este propósito, en su edificio de calle Huérfanos.

#### **Patrimonio cultural** **Encuentros con el arte**

A través de proyectos específicos, relacionados con la música, el arte o la arquitectura, Bci busca generar experiencias memorables basadas en la conexión emocional que genera el arte en las personas, y ser reconocido por la innovación de su aporte artístico cultural.

#### Destacados

- El tradicional *ballet* Cascanueces, a cargo del Ballet de Arte Moderno (BAM), fue presenciado por más de 3.200 personas de la comuna Pedro Aguirre Cerda, en un evento gratuito ofrecido por Bci como agradecimiento a la comunidad, luego de la apertura de la sucursal que el Banco instaló allí con la colaboración de los vecinos en su diseño y construcción.
- Como parte de la celebración de los 80 años de Bci, la realización de un concurso interno de pintura permitió exponer sus obras a 3.000 colaboradores a nivel nacional.



## 4.3 Compromiso con el medioambiente

### Líneas de acción y avances 2017

Bci contribuye al cuidado del medioambiente, a través de acciones organizadas en torno a tres ejes, definidos considerando los impactos directos de

sus actividades; las acciones que puede impulsar a través de sus productos y servicios, y la influencia positiva en las conductas de sus colaboradores, mediante

la entrega de información y estímulos para una actuación responsable.



### Estrategia medioambiental

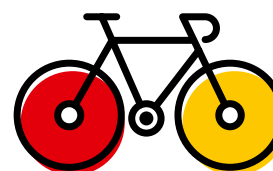
LÍNEAS  
DE ACCIÓN



OPERACIÓN  
SOSTENIBLE

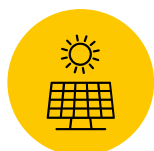


FINANCIAMIENTO  
RESPONSABLE



SENSIBILIZACIÓN  
A LA ACCIÓN





## Operación sostenible

### Eficiencia energética

#### Acciones

**Sistema de gestión de la energía bajo norma ISO 50001.** Esta certificación, obtenida en 2016 para el edificio corporativo de El Golf 125, garantiza que el desempeño energético de esta instalación está debidamente monitoreado y bajo un proceso de mejora continua.

Uso de energía solar para consumo de instalaciones. Al cierre de 2017, cuentan con sistemas fotovoltaicos las sucursales de Vitacura Oriente y Apoquindo, y el edificio corporativo de El Golf 125, en Santiago.

**Programa de optimización energética de acuerdo con los horarios de trabajo** (desconexión de equipos de aire acondicionado después de las 18:00 horas).

**Monitoreo energético de edificios corporativos** ubicados en Santiago; en Huérfanos 1102 y en El Golf 125 (casa matriz).

**Control energético online.** Se inició en 2016, como proyecto piloto para 30 sucursales.

#### Avances 2017

- Auditoría de seguimiento confirmó correcta aplicación de la norma ISO 50001 en el edificio matriz.
- Consumo eléctrico anual de Bci se redujo en 8,67% con respecto a 2016 (este ahorro es equivalente al consumo promedio mensual de 798 sucursales).
- Instalación de una planta solar de 72 módulos fotovoltaicos y una potencia de 20,4 KW en el edificio corporativo de El Golf 125. En el período entre su puesta en marcha, el 16 de octubre, y el 31 de diciembre, generó 8.910,15 KWh. Esto permitió proyectar una capacidad anual de aproximadamente 35.000 KWh. Los excedentes podrán ser entregados a la red pública.
- Reemplazo de 4.028 equipos por otros

más eficientes permitió un ahorro energético total de 261.619 KWh, equivalente al consumo de un mes de 93 sucursales.

- El consumo energético de 40 sucursales y ocho edificios corporativos está siendo monitoreado de manera *online*.

### Construcción sostenible

#### Acciones

Política corporativa sobre criterios constructivos de las instalaciones. De acuerdo con esta, las oficinas de Bci privilegian el uso de energías renovables, la gestión del consumo de agua, la eficiencia energética, la calidad ambiental en interiores y la administración de materiales y recursos.

#### Avances

- Proceso de certificación LEED del edificio de Bci en Huérfanos 1102, que se sumaría a las obtenidas para la sucursal de Vitacura y el edificio corporativo ubicado en Edificio Alcántara 99, Las Condes.

#### Avances

- Fundación San José retiró 69.291 kg de papel de los edificios corporativos de Bci (34% más que en 2016).
- La empresa Rembre recolectó 459,6 kg de residuos en sus contenedores para Bci. De este volumen, el 61% corresponde a papeles; el 23%, a plástico; 8%, a cartones, y el resto, a metales, basura, vidrio y Tetra Pak, en proporciones de 3%, 3%, 2%, y 0,3%, respectivamente.

### Gestión del agua

#### Acciones

Programa de uso eficiente en los edificios corporativos, en etapa de planificación al cierre de esta memoria anual.

#### Avances

- Establecimiento de línea base, con la identificación de los consumos históricos en ocho edificios corporativos. Durante 2018 se establecerán objetivos y metas de reducción.

### Gestión de residuos y reciclaje

#### Acciones

**Programa de reciclaje**, en conjunto con Fundación San José y la empresa Rembre. Ambas administran contenedores colocados por ellos en los edificios corporativos. Fundación San José, para recibir papel, y Rembre, para recolectar, además, cartón, plástico, vidrio, metales y Tetra Pack.

**Sistema regulado para el tratamiento de baterías de grupos electrógenos**, que incluye mecanismos para el retiro y disposición final, administrado por el área de Mantención del Banco.





## Financiamiento responsable

### Apoyo a proyectos de generación ERNC

#### Acciones

**Líneas de financiamiento para proyectos de mediana envergadura** de Energías Renovables No Convencionales (ERNC), que incluye iniciativas de 3 a 60 MW, entre las que se cuentan centrales hidroeléctricas de pasada y centrales eólicas. Este es un campo que Bci quiere potenciar a futuro, dado que responde a una decisión estratégica del país y que está en sintonía con el compromiso medioambiental de la Corporación.

**Fondo de inversión Bci Comercializador de ERNC I**, administrado por Bci Asset Management. Su objetivo principal es invertir en acciones o títulos de deuda de sociedades comercializadoras de energías renovables no convencionales.

### Tarjeta de Crédito Bci Carbono Neutral

#### Programa de acumulación de EcoPuntos.

Por cada \$10.000 de compras en Chile o US\$ 100 en el extranjero con esta tarjeta, los usuarios acumulan 100 EcoPuntos, que tienen una vigencia de 18 meses desde la fecha de origen. Canjeándolos por *packs* de toneladas de CO<sub>2</sub>-e, pueden ayudar a combatir el cambio climático, mediante el financiamiento de proyectos que reducen las emisiones de gases efecto invernadero o que capturen dichos gases a través de la forestación. (Una tonelada de CO<sub>2</sub>-e equivale a las emisiones originadas por un trayecto de 6.000 Km en un auto mediano, o las derivadas del consumo

anual de energía para calefacción o sistema de aire acondicionado en una vivienda unipersonal).

### Herramientas de análisis y evaluación de riesgo socioambiental

#### Acciones

**Área especializada en proyectos de energía ERNC** permite reducir los tiempos de análisis y el riesgo de financiamiento en esta área.



## Sensibilización a la acción

### Promoción de prácticas sostenibles

#### Acciones

**Estacionamientos de bicicletas en siete edificios corporativos.** Estos disponen de un total de 393 plazas para que los colaboradores puedan ir en sus bicicletas al trabajo.

### Comunicación acerca de gestión ambiental

#### Acciones

**Campaña difusión del sistema de gestión de energía ISO 50001, englobado en un concepto transversal de eficiencia y gestión energética del Banco.**

#### Avances

- Alrededor de 800 personas, entre colaboradores internos y proveedores, fueron informadas acerca del sistema de gestión eficiente de la energía en una campaña de difusión y concientización 1 a 1.
- Información a través de correo electrónico a toda la corporación acerca de la importancia del uso eficiente de la energía y las exigencias de la certificación ISO 50001.
- Campañas de incentivo a la reducción de residuos.

# 5

# Estados Financieros Consolidados

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016

---

## Contenido

---

Informe de los auditores independientes  
Estados de situación financiera consolidados  
Estados de resultado del ejercicio consolidados  
Estados de otro resultado integral del ejercicio consolidados  
Estados de cambios en el patrimonio consolidados  
Estados de flujos de efectivo consolidados

---





## INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

A los señores Accionistas y Directores de Banco de Crédito e Inversiones

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Banco de Crédito e Inversiones y filiales (en adelante “el Banco”), que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2017 y 2016, y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

### Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados, para que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

### Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad de que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados del Banco con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

### Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Banco de Crédito e Inversiones y filiales al 31 de diciembre de 2017 y 2016 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Enero 30, 2018  
Santiago, Chile

Mauricio Farías N.  
Socio

## BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES Y FILIALES

### ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016  
(Cifras en millones de pesos -MM\$)

Al 31 de diciembre de

	Nota	2017 MM\$	2016 MM\$
<b>ACTIVOS</b>			
Efectivo y depósitos en bancos	5	1.495.732	1.577.565
Operaciones con liquidación en curso	5	259.977	264.265
Instrumentos para negociación	6	2.197.716	1.267.979
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	252.599	116.461
Contratos de derivados financieros	8	1.365.738	1.360.247
Adeudado por bancos	9	179.065	223.228
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	10	24.130.419	21.954.346
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	11	2.531.682	2.524.500
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	11	800	872
Inversiones en sociedades	12	207.718	187.958
Intangibles	13	175.897	177.516
Activo fijo	14	270.291	279.496
Impuestos corrientes	15	14.312	34.689
Impuestos diferidos	15	48.160	142.922
Otros activos	16	753.290	686.174
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>33.883.396</b>	<b>30.798.218</b>
<b>PASIVOS</b>			
Depósitos y otras obligaciones a la vista	17	9.534.124	8.194.263
Operaciones con liquidación en curso	5	109.341	132.507
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	869.438	799.844
Depósitos y otras captaciones a plazo	17	10.692.346	9.957.688
Contratos de derivados financieros	8	1.479.602	1.420.086
Obligaciones con bancos	18	1.754.356	1.648.764
Instrumentos de deuda emitidos	19	5.020.307	4.398.430
Otras obligaciones financieras	19	679.379	953.246
Impuestos corrientes	15	7.480	3.442
Impuestos diferidos	15	980	483
Provisiones	20	274.673	263.495
Otros pasivos	21	733.084	507.249
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>31.155.110</b>	<b>28.279.497</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
De los propietarios del Banco:			
Capital		2.493.420	2.276.820
Reservas		109	109
Cuentas de valoración		(25.667)	3.256
Utilidades retenidas:			
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores	23	-	-
Utilidad del ejercicio	23	371.403	340.165
Menos: provisión para dividendos mínimos	23	(111.421)	(102.049)
<b>TOTAL PATRIMONIO DE LOS PROPIETARIOS DEL BANCO</b>		<b>2.727.844</b>	<b>2.518.301</b>
Interés no controlador		442	420
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>2.728.286</b>	<b>2.518.721</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>33.883.396</b>	<b>30.798.218</b>

## BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES Y FILIALES

### ESTADOS DE RESULTADO DEL EJERCICIO CONSOLIDADOS

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016  
(Cifras en millones de pesos -MM\$)

Al 31 de diciembre de

	Nota	2017 MM\$	2016 MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	24	1.503.920	1.513.339
Gastos por intereses y reajustes	24	(569.092)	(608.286)
<b>Ingreso neto por intereses y reajustes</b>		<b>934.828</b>	<b>905.053</b>
Ingresos por comisiones	25	348.953	344.507
Gastos por comisiones	25	(80.247)	(72.878)
<b>Ingreso neto por comisiones</b>		<b>268.706</b>	<b>271.629</b>
Utilidad neta de operaciones financieras	26	91.349	145.873
Utilidad (pérdida) de cambio neta	27	44.215	(65.609)
Otros ingresos operacionales	32	41.604	28.420
<b>Total ingresos operacionales</b>		<b>1.380.702</b>	<b>1.285.366</b>
Provisiones por riesgo de crédito	28	(212.653)	(183.412)
<b>INGRESO OPERACIONAL NETO</b>		<b>1.168.049</b>	<b>1.101.954</b>
Remuneraciones y gastos del personal	29	(398.903)	(372.631)
Gastos de administración	30	(246.880)	(225.489)
Depreciaciones y amortizaciones	31	(60.276)	(55.108)
Deterioro	31	(1.563)	(92)
Otros gastos operacionales	32	(33.990)	(42.837)
<b>TOTAL GASTO OPERACIONAL</b>		<b>(741.612)</b>	<b>(696.157)</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>		<b>426.437</b>	<b>405.797</b>
Resultado por inversiones en sociedades	12	112.542	19.136
<b>Resultado antes de impuesto a la renta</b>		<b>538.979</b>	<b>424.933</b>
Impuesto a la renta	15	(167.554)	(84.724)
<b>Resultado de operaciones continuas</b>		<b>371.425</b>	<b>340.209</b>
Resultado de operaciones discontinuadas		-	-
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>		<b>371.425</b>	<b>340.209</b>
Atribuible a:			
Propietarios del Banco		371.403	340.165
Interés no controlador		22	44
<b>Total</b>		<b>371.425</b>	<b>340.209</b>
Utilidad por acción de los propietarios del Banco:			
(expresada en pesos)			
Utilidad básica		\$2.989	\$2.837
Utilidad diluida		\$2.989	\$2.837

## BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES Y FILIALES

### ESTADOS DE OTRO RESULTADO INTEGRAL DEL EJERCICIO CONSOLIDADOS

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016  
(Cifras en millones de pesos -MM\$)

		Al 31 de diciembre de	
	Nota	2017 MM\$	2016 MM\$
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>		371.425	340.209
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO</b>			
Utilidad neta por valoración instrumentos de inversión disponibles para la venta		6.625	27.551
Utilidad (pérdida) neta de derivados de cobertura de flujo de caja		7.639	(811)
(Pérdida) ajuste acumulado por diferencia de conversión		(41.641)	(3.416)
<b>Otros resultados integrales antes de impuesto a la renta</b>		<b>(27.377)</b>	<b>23.324</b>
Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales	15	(1.546)	(7.278)
<b>Total otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>		<b>(28.923)</b>	<b>16.046</b>
OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO		-	-
<b>TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES</b>		<b>(28.923)</b>	<b>16.046</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL DEL EJERCICIO CONSOLIDADO</b>		<b>342.502</b>	<b>356.255</b>
<b>Atribuible a:</b>			
Propietarios del Banco		342.480	356.211
Interés no controlador		22	44
<b>Utilidad por acción de los propietarios del Banco:</b>			
Utilidad básica		\$2.756	\$2.970
Utilidad diluida		\$2.756	\$2.970



## BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES Y FILIALES

### ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADOS

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016  
(Cifras en millones de pesos -MM\$)

	Cuentas de valoración							Utilidades				Patrimonio total		
	Capital MM\$	Reservas MM\$	Instrumentos de inversión disponibles para la venta MM\$	Coberturas de flujo de caja MM\$	Ajuste acumulado por diferencias de conversión MM\$	Impuesto renta MM\$	Total MM\$	Utilidades retenidas MM\$	Utilidad del ejercicio MM\$	Provisión dividendos mínimos MM\$	Total MM\$	Total atribuible a los propietarios del Banco MM\$	Interés no controlador MM\$	Total patrimonio MM\$
<b>Al 1 de enero de 2017</b>	<b>2.276.820</b>	<b>109</b>	<b>170</b>	<b>(16.678)</b>	<b>18.450</b>	<b>1.314</b>	<b>3.256</b>	<b>-</b>	<b>340.165</b>	<b>(102.049)</b>	<b>238.116</b>	<b>2.518.301</b>	<b>420</b>	<b>2.518.721</b>
Traspaso a utilidades retenidas	-	-	-	-	-	-	-	340.165	(340.165)	-	-	-	-	-
Dividendos pagados	-	-	-	-	-	-	-	(123.565)	-	102.049	(21.516)	(21.516)	-	(21.516)
Capitalización de reservas	216.600	-	-	-	-	-	-	(216.600)	-	-	(216.600)	-	-	-
Otros resultados integrales	-	-	6.625	7.639	(41.641)	(1.546)	(28.923)	-	-	-	-	(28.923)	-	(28.923)
Utilidad del ejercicio 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	371.403	-	371.403	371.403	22	371.425
Provisión dividendos mínimos 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(111.421)	(111.421)	(111.421)	-	(111.421)
<b>Al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>2.493.420</b>	<b>109</b>	<b>6.795</b>	<b>(9.039)</b>	<b>(23.191)</b>	<b>(232)</b>	<b>(25.667)</b>	<b>-</b>	<b>371.403</b>	<b>(111.421)</b>	<b>259.982</b>	<b>2.727.844</b>	<b>442</b>	<b>2.728.286</b>
<b>Al 1 de enero de 2016</b>	<b>1.781.396</b>	<b>109</b>	<b>(27.381)</b>	<b>(15.867)</b>	<b>21.866</b>	<b>8.592</b>	<b>(12.790)</b>	<b>-</b>	<b>330.823</b>	<b>(99.247)</b>	<b>231.576</b>	<b>2.000.291</b>	<b>238</b>	<b>2.000.529</b>
Traspaso a utilidades retenidas	-	-	-	-	-	-	-	330.823	(330.823)	-	-	-	-	-
Dividendos pagados	-	-	-	-	-	-	-	(110.807)	-	99.247	(11.560)	(11.560)	-	(11.560)
Capitalización de reservas	220.016	-	-	-	-	-	-	(220.016)	-	-	(220.016)	-	-	-
Aumento de Capital	275.408	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	275.408	-	275.408
Otros resultados integrales	-	-	27.551	(811)	(3.416)	(7.278)	16.046	-	-	-	-	16.046	138	16.184
Utilidad del ejercicio 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	340.165	-	340.165	340.165	44	340.209
Provisión dividendos mínimos 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(102.049)	(102.049)	(102.049)	-	(102.049)
<b>Al 31 de diciembre de 2016</b>	<b>2.276.820</b>	<b>109</b>	<b>170</b>	<b>(16.678)</b>	<b>18.450</b>	<b>1.314</b>	<b>3.256</b>	<b>-</b>	<b>340.165</b>	<b>(102.049)</b>	<b>238.116</b>	<b>2.518.301</b>	<b>420</b>	<b>2.518.721</b>

## BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES Y FILIALES

### ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016  
(Cifras en millones de pesos -MM\$)

		Al 31 de diciembre de	
	Nota	2017 MM\$	2016 MM\$
<b>FLUJOS ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN:</b>			
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>538.979</b>	<b>424.933</b>
<b>Cargos (abonos) a resultados que no significan movimiento de efectivo:</b>			
Depreciaciones y amortizaciones	31	60.276	55.108
Deterioros	31	1.563	92
Provisiones por riesgo de crédito		260.992	228.906
Provisiones por bienes recibidos en pago		1.069	-
Ajuste a valor de mercado de instrumentos financieros		(12.440)	(9.004)
Utilidad neta por inversión en sociedades	12	(112.542)	(19.136)
Utilidad neta en venta de activos recibidos en pago	32	(6.752)	(2.610)
Utilidad en venta de activo fijo	32	(7.969)	(248)
Pérdida en venta de activo fijo	32	22	472
Castigo de activos recibidos en pago	32	4.570	6.500
Otros cargos (abonos) que no significan movimiento de efectivo		244.640	(12.509)
Ingreso neto por intereses y reajustes		(934.828)	(905.053)
Ingreso neto por comisiones		(268.706)	(271.629)
<b>Cambios en activos y pasivos que afectan al flujo operacional:</b>			
(Aumento) disminución en adeudado por bancos		43.871	(53.183)
Aumento en créditos y cuentas por cobrar a clientes		(2.454.184)	(2.360.661)
Aumento de inversiones		(914.935)	(118.510)
Aumento de otras obligaciones a la vista		1.313.689	136.586
Aumento de contratos de retrocompra y préstamos de valores		59.377	360.877
Aumento de depósitos y otras captaciones a plazo		771.218	666.114
Aumento de obligaciones con bancos		275.646	41.609
Aumento de otras obligaciones financieras		(247.241)	185.706
Préstamos obtenidos del Banco Central de Chile (largo plazo)		-	15.283
Pago préstamos obtenidos del Banco Central de Chile (largo plazo)		(1.959)	(15.056)
Préstamos obtenidos del exterior a largo plazo		5.833.298	5.022.881
Pago de préstamos del exterior a largo plazo		(6.032.174)	(5.186.720)
Impuesto a la renta	15	(167.554)	(84.724)
Intereses y reajustes percibidos		1.533.247	1.512.160
Intereses y reajustes pagados		(529.088)	(534.913)
Comisiones percibidas	25	348.953	344.507
Comisiones pagadas	25	(80.247)	(72.878)
<b>Flujos netos originados por (utilizados en) actividades de la operación</b>		<b>(479.209)</b>	<b>(645.100)</b>
<b>FLUJOS ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>			
Compras de activo fijo	14	(41.700)	(9.644)
Ventas de activo fijo		15.772	33
Inversión en sociedades	12	(40.410)	(7.469)
Adquisiciones de activos intangibles	13	(66.635)	(24.134)
Venta de inversiones en sociedades	12	61.673	-
Dividendos recibidos por inversiones	12	5.367	5.977
Venta de bienes recibidos en pago o adjudicados		9.630	3.772
Aumento neto de otros activos y pasivos		338.452	178.036
<b>Flujos netos originados por (utilizados en) actividades de inversión</b>		<b>282.149</b>	<b>146.571</b>
<b>FLUJOS ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:</b>			
Rescate de letras de crédito		(4.537)	(5.614)
Emisión de bonos		1.336.728	652.751
Rescate de bonos		(934.168)	(151.118)
Aumento de capital	23	-	275.408
Dividendos pagados	23	(123.565)	(110.807)
<b>Flujos netos originados por (utilizados en) actividades de financiamiento</b>		<b>274.458</b>	<b>660.620</b>
<b>VARIACIÓN DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO DURANTE EL EJERCICIO</b>		<b>59.997</b>	<b>(21.698)</b>
<b>EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>		<b>17.401</b>	<b>183.789</b>
<b>SALDO INICIAL DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO</b>		<b>1.808.175</b>	<b>1.646.084</b>
<b>SALDO FINAL DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO</b>	<b>5</b>	<b>1.885.573</b>	<b>1.808.175</b>

Las notas adjuntas N°s 1 a 38 forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

## BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES Y FILIALES

### ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016  
(Cifras en millones de pesos -MM\$)

Conciliación de provisiones para los Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

		Al 31 de diciembre de	
	Nota	2017 MM\$	2016 MM\$
Provisiones por riesgo de crédito para los Estados de Flujos de Efectivo Consolidados		260.992	228.906
Recuperación de créditos castigados		(48.339)	(45.494)
Gasto provisiones por riesgo de crédito	28	212.653	183.412





# Anexo

Las notas de los Estados Financieros Consolidados se encuentran en una tarjeta *pendrive* al final de esta Memoria. Asimismo, están disponibles en:  
[www.bci.cl/investor-relations](http://www.bci.cl/investor-relations)

---



#### **Contacto**

Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad  
Gerencia de Investor Relations

#### **Dirección**

El Golf 125, piso 7, Las Condes

#### **E-mail**

ccorpor@bci.cl  
investor\_relations\_bci@bci.cl

#### **Sitio web**

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

#### **Producción del Informe**

Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

#### **Edición de Contenidos**

Alka Partners

#### **Diseño**

libredeideas.cl

#### **Impresión**

Ograma



**Banco de Crédito  
e Inversiones**

**RUT**  
97.006.000-6

**Dirección**  
Avenida el Golf 125  
Las Condes, Santiago,  
Chile

**Teléfono**  
+ 562 2692 7000

**[www.bci.cl](http://www.bci.cl)**

