

Índice de Contenidos GRI 2018



Este documento complementa la información contenida en la Memoria Integrada 2018 de Bci. Incluye datos e indicadores de desempeño seleccionados de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, de Global Reporting Initiative.

Estándares universales

Contenidos generales

| | |
|---|----|
| Perfil de la organización | 02 |
| Estrategia | 07 |
| Ética e integridad | 10 |
| Gobierno corporativo | 10 |
| Participación de los grupos de interés | 16 |
| Prácticas para la elaboración de informes | 16 |

Estándares temáticos

Dimensión económica

| | |
|--------------------------------------|----|
| Internacionalización | 18 |
| Innovación en la oferta de productos | 19 |
| Transformación digital | 19 |
| Lucha contra la corrupción | 20 |

Dimensión ambiental

| | |
|----------------------------|----|
| Energía | 21 |
| Agua | 22 |
| Emisiones | 23 |
| Financiamiento responsable | 23 |
| Efluentes y residuos | 23 |

Dimensión social

| | |
|--|----|
| Empleo | 24 |
| Salud y seguridad en el trabajo | 26 |
| Formación y enseñanza | 26 |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | 27 |
| Inclusión y accesibilidad financiera | 28 |
| Comunidades locales | 29 |
| Ciberseguridad | 30 |

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| Carta de verificación externa | 31 |
|--------------------------------------|-----------|

Perfil de la organización



102-1 Nombre de la organización

Banco de Crédito e Inversiones, Bci

102-2 Actividades, marcas, productos y servicios

Bci es una corporación financiera privada que 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.

Información detallada en la Memoria Integrada 2018 de Bci, págs. 22 y 48-75.

102-3 Ubicación de la sede

Santiago de Chile
Dirección de la casa matriz: El Golf 125, Las Condes.

102-4 Ubicación de las operaciones

Bci tiene filiales en Chile y en Estados Unidos (estado de Florida) y oficinas de representación en México, Brasil, Colombia, Perú y China.

Información sobre plataforma internacional en Memoria Integrada 2018 de Bci, págs. 68 a 75.

102-5 Propiedad y forma jurídica

Bci es una sociedad anónima abierta. Su propiedad ha estado relacionada con la familia Yarur desde su fundación, en 1937.

Distribución de la propiedad
(diciembre de 2018)

Grupo controlador: 63,36%
Free float: 27,10%
Fondos de pensiones: 9,54%

Lista de mayores accionistas al 31 de diciembre de 2018 en Memoria Integrada 2018 de Bci pg. 19.

102-6 Mercados servidos

Bci participa en todos los negocios y operaciones financieras que la Ley General de Bancos le permite, a través de sus divisiones de Banca Retail, Banca Mayorista, División Finanzas y sus filiales en Chile y Estados Unidos. Además, cuenta con oficinas de representación y una red de bancos corresponsales, para ofrecer soluciones financieras con alcance global.

Información detallada en Memoria Integrada 2018 de Bci, págs. 48 a 75

102-7 Tamaño de la organización

Con activos totales por \$41,3 billones a nivel consolidado, Bci es el mayor banco chileno al cierre de 2018. A nivel local, sin incluir sus colocaciones en el exterior, es el tercer banco en el país, con una participación 13,87% sobre las colocaciones totales, sin considerar préstamos interbancarios.

En Bci trabajan 12.083 colaboradores en Chile y el exterior.

Su red de atención presencial en Chile está conformada por 273 sucursales, 42 plataformas comerciales y un centro de atención a distancia. Además, tiene 1.131 cajeros automáticos.

Más información en Memoria Integrada 2018, páginas 6 y 7.

102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

| CHILE | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|---------------|--------------|--------------|
| Número total de empleados por contrato laboral y por género | 10.473 | 9.929 | 9.451 |
| Permanente (indefinido) | | | |
| Mujeres | 5.659 | 5.246 | 4.876 |
| Hombres | 4.601 | 4.428 | 4.286 |
| Total | 10.260 | 9.674 | 9.162 |
| Temporal (plazo fijo) | | | |
| Mujeres | 136 | 156 | 172 |
| Hombres | 77 | 99 | 117 |
| Total | 213 | 255 | 289 |
| Número total de empleados por contrato laboral y por región | | | |
| Permanente (indefinido) | 10.260 | 9.674 | 9.162 |
| Arica y Parinacota | 50 | 50 | 50 |
| Tarapacá | 185 | 164 | 148 |
| Antofagasta | 330 | 307 | 292 |
| Atacama | 123 | 106 | 102 |
| Coquimbo | 206 | 176 | 162 |
| Valparaíso | 522 | 483 | 464 |
| Metropolitana | 7.512 | 7.117 | 6.786 |
| O'Higgins | 171 | 163 | 154 |
| Maule | 197 | 185 | 171 |
| Biobío | 365 | 345 | 298 |
| Araucanía | 151 | 153 | 142 |
| Los Ríos | 68 | 62 | 57 |
| Los Lagos | 250 | 239 | 221 |
| Aysén | 45 | 41 | 39 |
| Magallanes | 85 | 83 | 76 |
| Temporal (plazo fijo) | 213 | 255 | 289 |
| Arica y Parinacota | - | 2 | 1 |
| Tarapacá | 1 | 4 | 5 |
| Antofagasta | 13 | 9 | 14 |
| Atacama | 2 | 6 | 5 |
| Coquimbo | 4 | 2 | 5 |
| Valparaíso | 6 | 13 | 20 |
| Metropolitana | 153 | 181 | 187 |
| O'Higgins | 2 | 3 | 5 |
| Maule | 1 | 7 | 8 |
| Biobío | 16 | 11 | 12 |
| Araucanía | 8 | 4 | 9 |
| Los Ríos | 1 | 2 | 3 |
| Los Lagos | 5 | 6 | 11 |
| Aysén | - | 3 | 1 |
| Magallanes | 1 | 2 | 3 |
| Número total de empleados por tipo de contrato laboral y por género | | | |
| Jornada completa | | | |
| Mujeres | 5.732 | 5.367 | 5.024 |
| Hombres | 4.664 | 4.522 | 4.394 |
| Total | 10.396 | 9.889 | 9.418 |
| Media jornada | | | |
| Mujeres | 63 | 35 | 24 |
| Hombres | 14 | 5 | 9 |
| Total | 77 | 40 | 33 |

Notas

Esta información no incluye a los 1.758 colaboradores que se integraron tras la compra de las filiales de Servicios Financieros a Walmart Chile, en diciembre de 2018. Tampoco, a los 866 colaboradores de las filiales en Estados Unidos.

102-9 Cadena de suministro

Proveedores de Bci
2018

Total: 1.432 proveedores

Proveedores recurrentes

| Clasificación (1) | Número |
|--------------------|--------|
| Críticos | 18 |
| Mediana criticidad | 12 |
| Relevante | 134 |
| Normales | 337 |
| Total | 501 |

(1) Criterios de clasificación

1. **Proveedores de servicios críticos.** De acuerdo con Evaluación de Criticidad conforme a Recopilación Actualizada de Normas (RAN), Capítulo 20-7; el cual hace referencia al Procesamiento Externo de Actividades.

2. **Proveedores de servicios de mediana criticidad.** De acuerdo con Evaluación de Criticidad conforme a Recopilación Actualizada de Normas (RAN), Capítulo 20-7; el cual hace referencia al Procesamiento Externo de Actividades.

3. **Proveedores en categoría Relevantes:** proveedores con contrato vigente, entrega de productos o servicios de manera recurrente y facturación significativa.

4. **Proveedores en categoría Normal:** Proveedores con contrato vigente y entrega de productos o servicios de manera recurrente.

Distribución del total de proveedores

| Clasificación por rubro | Número |
|-------------------------|--------|
| Generales | 273 |
| Inmobiliaria | 535 |
| Marketing | 218 |
| Operaciones | 161 |
| Tecnología | 245 |
| Total | 1.432 |

| Clasificación por tamaño | Número |
|--------------------------|--------|
| Grande | 385 |
| Mediana | 245 |
| Microempresas | 97 |
| Otros | 249 |
| Pequeña | 366 |
| Sin venta | 90 |
| Total | 1.432 |

| Clasificación por origen | Número |
|--------------------------|--------|
| Nacionales | 1.377 |
| Extranjeros | 55 |
| Total de proveedores | 1.432 |

102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

Durante 2018, City National Bank of Florida, filial de Bci en Estados Unidos, adquirió e integró a TotalBank. Información en página 71 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

En Chile, Bci compró el 100% de las filiales del negocio financiero de Walmart en el país. Información en página 52 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

102-11 Principio o enfoque de precaución

En línea con el propósito de promover e impulsar la transición hacia una economía baja en carbono, Bci inició en 2018 un plan de ecoeficiencia operacional con metas al 2025. Información en páginas 86 y 87 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

102-12 Iniciativas externas

Pacto Global www.pactoglobal.cl

Pacto Global es una iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la cual participan más de 10.000 empresas en todo el mundo. Nació oficialmente en el 2000, luego del llamado del entonces secretario general de Naciones Unidas, Kofi Annan, en el Foro Económico de Davos en Suiza, en 1999. Se convirtió así en la primera organización internacional orientada a examinar los temas críticos relacionados con la sostenibilidad en el mundo.

Bci suscribió el Pacto Global en 2007, adhiriendo formalmente a sus principios.

Chile Transparente www.chiletransparente.cl

Chile Transparente es el Capítulo Chileno de Transparencia Internacional. Su misión es realizar un aporte sustantivo al combate de la corrupción y las malas prácticas en el país, promoviendo la creación de una cultura de probidad y transparencia.

Bci adhiere a esta iniciativa desde 2014.

102-13 Afiliación a asociaciones

| | |
|---|--|
| Instituto de estudios bancarios Guillermo Subercaseaux | www.isubercaseaux.cl |
| Cámara Chileno Norteamericana de Comercio (Amcham) | www.amchamchile.cl |
| Club Youtopia | www.youtopia.club |
| Asociación Empresas Familiares | www.aef.cl |
| Club de Golf Los Leones | www.golflosleones.cl |
| Centro de Estudios para el Desarrollo | www.ced.cl |
| Fundación Chilena del Pacífico | www.funpacifico.cl |
| Acción | www.accionempresas.cl |
| Fundación Generación Empresarial | www.generacionempresarial.cl |
| Centro de Innovación UC | www.centrodeinnovacion.uc.cl |
| Fundación Pro Bono Chile | www.probono.cl |
| Chile Transparente, Capítulo chileno de Transparencia Internacional | www.chiletransparente.cl |
| Pacto Global | www.pactoglobal.cl |
| Usec | www.usec.cl |
| Cámara Chilena de la Construcción | www.cchc.cl |
| Corporación para el Desarrollo de la Región de Atacama | www.corproa.cl |
| ProHumana | www.prohumana.cl |
| Cámara Chileno China de Comercio | www.chicit.cl |
| Icare (Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas) | www.icare.cl |
| Cámara de la Producción y del Comercio de Concepción | www.cpcc.cl |
| Cámara Regional del Comercio de Valparaíso | www.crcpvalpo.cl |
| Cámara Chileno Peruana de Comercio | www.camarachp.cl |

Estrategia



102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones

En Memoria Integrada 2018 de Bci: Carta del presidente, Luis Enrique Yarur, en páginas 2 a 5, y entrevista al gerente general, Eugenio von Chrismar, en páginas 42 y 43.

102-15 Principales riesgos

Riesgo de Crédito

Definición

Pérdida potencial que asume el Banco al momento de otorgar un crédito, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.

Administración

Mediante políticas y procedimientos desarrollados en un marco de tolerancia al riesgo, Bci evalúa, asume, califica, controla y cubre el riesgo crediticio. Esta labor no solo involucra las provisiones, sino también el otorgamiento de créditos y el seguimiento de estos.

Los procesos de admisión y seguimiento crediticio han sido estructurados incorporando las mejores prácticas internacionales y el uso de modelos estadísticos en los distintos segmentos de la cartera.

En Bci, la responsabilidad de administrar el Riesgo de Crédito reside en tres instancias que cumplen funciones transversales y a nivel corporativo: 1) la Gerencia de Estrategia Corporativa de Riesgo, responsable de diseñar, en función de datos y modelos, las estrategias de Riesgo de Crédito para los clientes de las bancas Mayorista y Retail en cuanto a políticas, seguimiento de cartera y cobranza; 2) la Gerencia de Originación Corporativa de Riesgo, a cargo de apoyar a los equipos comerciales en la configuración de negocios y su resolución dentro de las políticas y estrategias definidas, y 3) la filial de cobranza, 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 2018

- Estructura transversal de riesgo basada en funciones: originación, estrategias, seguimiento y cobranza.
- Uso de modelos y datos como eje central de la gestión del Riesgo de Crédito, lo cual ha permitido incrementar la resolución automática de créditos, disminuyendo los tiempos de ciclo, y mejorar la relación riesgo – retorno.
- Desarrollo, dentro del equipo de Riesgo, de la función dedicada a acelerar mejoras en los procesos y explorar el ecosistema. En 2018, el área evaluó 35 fintechs, de las cuales 13 ya estaban trabajando en fase piloto en Bci, al término del año.
- Mayor productividad en el desarrollo de modelos de riesgo, gracias a mejoras en las herramientas y en los procesos de modelamiento y a la automatización de la construcción e implementación tecnológica.
- Profundización del modelo de riesgo en regiones, con ejecutivos de riesgo in situ y trabajando en duplas (ejecutivo comercial y ejecutivo de riesgo), con nuevas facultades de resolución de créditos y apoyados por la renovación centralizada y automática de líneas de crédito en el caso de sectores y deudores que no exhiban deterioro reciente.
- En procesos de seguimiento y cobranza: 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 clientes– y nuevas herramientas para mejorar la eficiencia en cobranza.

Riesgo Financiero

Definición

Representa la posibilidad de pérdidas económicas debido a un movimiento adverso en las variables de mercado, o por la incapacidad de la institución para cumplir con sus obligaciones contractuales.

Administración

La gestión de riesgos es una actividad supervisada por el Directorio y la alta administración de Bci, desarrollada al amparo de un marco de políticas que define los criterios, métricas y procedimientos que la institución debe observar en el cumplimiento de sus objetivos de negocio.

El Directorio, a través del Comité Ejecutivo, tiene la función de aprobar el marco de políticas y estructura de límites que gobiernan la gestión de los riesgos financieros. Asimismo, a través del Comité de Finanzas y Riesgo, conoce las estrategias financieras llevadas a cabo, supervisa el cumplimiento de las políticas del Banco y fija el nivel de tolerancia a estos riesgos.

El gerente general preside el Comité de Activos y Pasivos, máximo órgano ejecutivo al interior del Banco destinado a la conducción de los riesgos financieros. Este comité supervisa el cumplimiento de las directrices establecidas por el Directorio y provee dirección estratégica en la administración de los riesgos de mercado y liquidez, considerando para la toma de decisiones las condiciones prevalecientes en los mercados financieros.

La gestión directa de los riesgos recae en la Gerencia de Finanzas, quien debe implementar estrategias de inversión y financiamiento que generen valor para la institución. Por su parte, la Gerencia de Riesgos Financieros, supervisa el cumplimiento de las políticas y límites, a través de indicadores y mediciones que permitan identificar y controlar los riesgos asumidos por el Banco.

Los riesgos financieros gestionados por Bci son:

Riesgo de Liquidez: incapacidad de cumplir cabal y oportunamente con sus obligaciones financieras a costos razonables, debido a la imposibilidad de captar fondos o mantener una insuficiente cantidad de activos líquidos disponibles.

Riesgo de Mercado: posibilidad de pérdidas debido a cambios no deseados en las tasas de interés, tipo de cambio, inflación u otras variables que afecten directamente el patrimonio del Banco.

Riesgos de Contraparte: representa la probabilidad de incumplimiento de aquellas contrapartes que mantienen exposiciones crediticias con Bci mediante contratos de instrumentos derivados.

Avances 2018

- Perfeccionamiento de la medición consolidada de los riesgos financieros estructurales, abarcando una visión holística de Bci y sus filiales.
- Desarrollo de nuevos productos, entre los que destaca Opciones de Tasas de Interés.
- Automatización del proceso de valoración de instrumentos financieros.
- Incremento de controles automáticos de riesgos financieros.

Riesgo Operacional

Definición

Riesgo de pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, o fallas en los sistemas como consecuencia de acontecimientos externos.

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

Administración

La gestión del riesgo operacional en Bci se realiza a través de un gobierno robusto conformado por el Comité de Riesgo Operacional Corporativo y comités específicos de las líneas de negocio: 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 porque los riesgos se encuentren gestionados y dentro de los niveles aceptables para Bci, monitorear la ejecución del programa de gestión de riesgos y gestionar las causas raíces de potenciales incidentes.

Para desarrollar esta labor, Bci cuenta con especialistas para la gestión de la ciberseguridad y seguridad de la información, prevención de fraude interno y externo; gestión de la continuidad de negocio y administración de crisis; gestión de riesgos en servicios externalizados, y gestión de riesgo en los procesos, desarrollo de políticas y revisión de su cumplimiento.

En el último año, el Banco fortaleció estos equipos especializados, con especial énfasis en ciberseguridad, continuidad de negocio y gestión de crisis, y prevención en fraudes digitales. Estos profesionales están debidamente entrenados y su función es anticipar la identificación de riesgos y amenazas, implementar estrategias de gestión de riesgos, y evitar pérdidas, incidentes y reclamos.

Avances 2018

- Fortalecimiento de la cultura de ciberseguridad en los colaboradores de Bci.
- Consolidación del programa de prevención de fraude interno.
- Implementación de metodologías ágiles de evaluación de riesgos operacionales en iniciativas de transformación digital.
- Consolidación del marco de gestión de riesgo operacional en las filiales.
- Automatización de procesos de riesgo operacional.
- Participación en el fortalecimiento de la colaboración y coordinación en la banca para la gestión de riesgos de ciberseguridad, fraudes y continuidad de negocio.

Ética e integridad



102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta

Para incorporar temas emergentes y las nuevas necesidades de sus grupos de interés, en 2018 Bci renovó su Código de Ética.

Información en páginas 38 y 39 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

El Código de Ética de Bci está disponible en el sitio web corporativo: <https://www.bci.cl/investor-relations/gobierno-corporativo/files/codigo-de-etica-2018>

102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

Bci mantiene permanentemente abiertos cuatro canales de confianza, diseñados para recibir consultas, información y denuncias de manera confidencial.

Descripción y datos para los últimos tres años en página 39 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

Gobierno corporativo



102-18 Estructura de gobierno

El gobierno corporativo de Bci es liderado por su Directorio, conformado por nueve miembros elegidos por los accionistas en Junta Ordinaria. Para analizar materias específicas de su competencia, cuenta con siete comités de directores. En el nivel de la Administración, comités y consejos gerenciales se reúnen periódicamente para analizar la marcha de los negocios y el avance de los planes estratégicos.

Diagrama de esta estructura en página 29 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

102-19 Delegación de autoridad

El Directorio de Bci delega en su gerente general la administración del Banco. Entre sus deberes y facultades se cuentan: dirigir y desarrollar las actividades, negocios y operaciones permitidas a los bancos por las disposiciones legales vigentes o que se autoricen en el futuro.

En el nivel ejecutivo, reúne al equipo de alta gerencia para discutir sobre la marcha del negocio y de los planes estratégicos del Balanced Scorecard, de modo de garantizar el logro de los objetivos corporativos.

Más información en Manual de Gobierno Corporativo de Bci, disponible en el sitio web corporativo (<https://www.bci.cl/investor-relations/manuales-y-politicas/files/manual-de-gobierno-corporativo>).

102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales

El Directorio ha aprobado la constitución de diferentes comités integrados por directores. Entre estos, el Comité Ejecutivo y el Comité de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial se relacionan directamente con el análisis de temas económicos, ambientales y sociales. Periódicamente reportan a estas instancias los encargados de estas materias en el nivel de la Administración. Dentro de la Gerencia de Desarrollo Corporativo e Internacional, el Banco cuenta con equipos enfocados en la gestión de estos temas.

102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales

En 2018, Bci estableció un nuevo plan de sostenibilidad hacia 2022 que fue definido teniendo en cuenta la opinión de los stakeholders internos y externos, la estrategia de negocios del Banco y los impactos sociales y medioambientales de la transformación que está experimentando con el propósito de ser el banco más querido y preferido al 2020.

Durante el año, el Comité de Sostenibilidad y RSE, instancia que lidera el presidente del Directorio de Bci e integran otros cuatro directores, se reunió en cuatro oportunidades para revisar y aprobar este plan.

Más información en página 41 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités

En el capítulo sobre gobierno corporativo de la Memoria Integrada 2018 de Bci, se presenta a los miembros del Directorio, incluida su experiencia y otros cargos actuales, y se describe a los comités del Directorio (páginas 28 a 37).

102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno

El presidente del Directorio de Bci, Luis Enrique Yarur, no ejerce cargos ejecutivos en el Banco. El Manual de Gobierno Corporativo de Bci señala expresamente que el cargo de gerente general es incompatible con el de presidente, director, auditor o contador de la sociedad.

102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno

Los miembros del Directorio de Bci son elegidos por los accionistas en Junta Ordinaria, de manera individual y por un período de tres años, al término del cual pueden ser reelectos.

102-25 Conflictos de interés

El Código de Ética de Bci, cuya actualización fue aprobada por el Directorio en 2018, define a los conflictos de interés como influencias y acciones indebidas que los colaboradores, en ejercicio de sus funciones, realizan superponiendo sus intereses individuales por sobre los de la Corporación Bci. El código describe situaciones y directrices y sugiere la consulta al Comité de Ética para resolver dudas al respecto.

El Comité de Directores tiene entre sus funciones resolver acerca de conflictos de intereses, si los hubiere.

En la Memoria Integrada 2018 de Bci, páginas 31 y 32 se informa qué otros cargos tienen sus directores y en las páginas 19 y 20, la participación del accionista controlador.

102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia

El Directorio de Bci ha constituido siete comités integrados por directores que sesionan periódicamente para proponer, analizar y controlar materias específicas de competencia del Directorio, como máximo órgano de gobierno.

Actividades principales de los comités del Directorio en 2018

Comité Ejecutivo

Realizó 79 reuniones durante el año.

- Examinó las operaciones financieras y de crédito relevantes.
- Revisó las acciones necesarias para la implementación de cambios normativos legales y administrativos.
- Analizó la situación de los sectores económicos del país y su evolución. Fijó los límites de exposición crediticia y financiera aplicables a cada uno de ellos.

- Examinó las observaciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), luego de su visita anual, y las acciones para dar cumplimiento a aquellas.
- Aprobó el plan anual de sucursales y la apertura, traslado y cierre de oficinas.
- Examinó y, en forma preliminar, aprobó los resultados de balances mensuales.
- Otorgó poderes generales y especiales.
- Aprobó castigos de créditos y activos no bancarios, y determinó los recursos que se destinarán a provisiones y castigos.
- Autorizó donaciones específicas.
- Examinó y aprobó el plan de financiamiento internacional.
- Conoció y analizó los informes de la Gerencia de Cuentas Especiales sobre situaciones financieras y de pago de clientes y personas naturales y jurídicas.
- Aprobó políticas generales y las modificaciones relacionadas con riesgo de crédito, de mercado, y operacional, y fijó límites en estas materias.
- Aprobó modelos de riesgo.
- Aprobó los programas de enajenación de bienes recibidos o adjudicados en pago en 2017 y 2018.
- Estableció límites de exposición riesgo país, previo análisis de la clasificación de riesgo y otras variables que influyen en el financiamiento externo.
- Examinó la situación de sectores económicos y de empresas clientes del banco.
- Revisó los informes sobre diversificación de cartera.
- Analizó la clasificación de riesgo de los países susceptibles de recibir financiamiento de Bci.

Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo

Realizó 11 reuniones durante el año.

En el ámbito de Finanzas:

- revisó las exposiciones comerciales y riesgos de mercado de las mesas de dinero;
- se informó y controló las estrategias del Assets & Liabilities Committee (ALCO) en función de las variables de mercado;
- revisó la estructura activa y pasiva del balance;
- observó la Estrategia de Fondeo de corto y largo plazo, gap de monedas y de plazos.
- obtuvo información del mercado y sus proyecciones (inflación, tasas y monedas);
- revisó la Estrategia de Tasas de Interés, Inflación y Monedas, y de Posiciones Actuales de Trading;
- revisó la Estrategia de Cartera y Posición Actual de Inversiones Locales y Externas; el Presupuesto de Capital y Proyecciones de Capital de Basilea;
- hizo seguimiento de los Indicadores de Basilea, según los distintos modelos a implantar.

En el ámbito de Riesgo, respecto del Banco, así como de sus filiales nacionales e internacionales y sucursales en el exterior, incluyendo el análisis consolidado por país, según corresponda, el Comité:

- examinó la evolución de los indicadores de la tolerancia al riesgo definidos para el Banco y sus filiales;
- examinó la evolución de los principales índices de gestión de los riesgos de crédito, financiero, operacional, y cumplimiento;
- revisó la situación a nivel de portafolio de la cartera, como, por ejemplo, por sector económico, sector geográfico, concentraciones u otra mirada transversal que se estime conveniente, así como también la situación de algunos segmentos o grupos de clientes específicos, como principales deudores y principales deterioros;
- se informó del comportamiento de los modelos normativos de riesgo;
- revisó el comportamiento de las provisiones y castigos, en función de la rentabilidad y riesgo, por producto y por banca, y su comparación con la competencia;
- verificó el cumplimiento de políticas y límites internos y principales variaciones de riesgo financiero, de crédito, cumplimiento y operacional, y su alineamiento con las políticas definidas por la matriz;
- analizó los resultados de las pruebas de estrés de capital y liquidez, entre otras, y el cumplimiento de los ratios regulatorios de capital, así como las acciones que pueden derivarse de estos resultados;
- verificó y revisó el cumplimiento de las políticas y niveles de liquidez; y
- verificó y revisó el cumplimiento de los programas de compliance, incluyendo materias de AML/BSA, y Compliance financiero.

Comité de Directores

Realizó 25 reuniones durante el año.

- Examinó el Informe Anual emitido en enero de 2018 por los auditores externos, con recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativo-contables.
- Examinó y propuso al Directorio las empresas de auditoría externa y los clasificadores de riesgo que fueron sometidos a la consideración de la Junta Ordinaria de Accionistas.
- Examinó en detalle el Plan de Auditoría 2018 para el Banco y las filiales, con la participación de los representantes de la empresa auditora externa.
- Examinó el Informe de Control Interno, así como los Estados Financieros Auditados, individuales y consolidados, con la asistencia de los representantes de los auditores externos.
- Analizó y aprobó las actividades realizadas por la Gerencia de Cumplimiento y Prevención.
- Conoció y aprobó las modificaciones al Manual de Auditoría.
- Examinó y aprobó los planes anuales de funcionamiento de la Gerencia de Contraloría para 2018 y fue informado regularmente de sus avances durante el año.
- Recibió y analizó regularmente los informes de Contraloría, especialmente los relacionados con la gestión de riesgos referidos al Banco, sus filiales y la sucursal de Miami.
- Examinó operaciones con partes relacionadas.
- Conoció la forma en que practican las clasificaciones de riesgo de las empresas, según escalas de clasificación internacional y local, con la participación de los representantes de las empresas Fitch Ratings y Feller Rate.
- Examinó los riesgos judiciales, de acuerdo con la información preparada por la Fiscalía del Banco.
- Conoció y aprobó los resultados del proceso de autoevaluación de gestión 2018.
- Revisó las condiciones de contratación de las empresas relacionadas que son proveedores habituales del Banco.
- Examinó detalladamente las políticas sobre compensaciones, en especial de ejecutivos principales.
- Examinó los resultados del proceso de licitación de los seguros asociados a créditos hipotecarios, conforme la normativa asociada.
- Revisó la propuesta de respuesta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) sobre las observaciones formuladas por esa entidad en su revisión anual.

Comité de Personas y Cultura

Realizó 3 reuniones durante el año.

- Examinó y aprobó la Estrategia de Compensaciones 2018.
- Analizó los avances de la implementación de la estrategia de compensaciones y el logro de objetivos específicos en 2018.

Comité de Sostenibilidad y RSE

Realizó 4 reuniones durante el año.

- Analizó y revisó la estrategia, el modelo de sostenibilidad y los planes asociados para 2018, entre ellos la estrategia de stakeholders conectada con sostenibilidad.
- Examinó el avance de los diversos programas de sostenibilidad en los ámbitos de clientes, colaboradores, proveedores, medioambiente y compromiso con la comunidad.
- Analizó los resultados de Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y de la Sucursal Pedro Aguirre Cerda.

Comité de Innovación y Tecnología

Realizó 7 reuniones durante el año.

- Revisó la estrategia y arquitectura tecnológica, y el plan maestro de tecnología del Banco propuesto por la Gerencia General.
- Revisó la Estrategia y el Plan de Seguridad Tecnológica.
- Revisó el ecosistema y el Plan de Innovación propuestos por la Gerencia General.
- Aprobó las inversiones en tecnología por sobre el facultamiento de la Gerencia General, de acuerdo con la visión del negocio y arquitectura tecnológica de la empresa.

Comité de Ética

Realizó 3 reuniones durante el año.

- Aprobó el nuevo Código de Ética, fundado en la necesidad de reforzar los valores y compromisos que el Banco ha mantenido desde su fundación, y en especial para responder a los temas emergentes y a las nuevas necesidades y exigencias de los distintos grupos de interés.
- Realizó interpretaciones del Código de Ética, para precisar el correcto sentido, alcance y extensión de sus diversas disposiciones.
- Resolvió si los diversos hechos o conductas que fueron sometidos a su conocimiento, o que conoció de oficio, constituían infracciones a las disposiciones del código.

102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

Durante 2018, los directores de Bci participaron en diversas instancias de actualización de conocimiento en materias tales como: modelo de EVA/Raroc, ciberseguridad y las modificaciones realizadas a la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y a la Ley General de Bancos.

102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

El Directorio desarrolla anualmente un proceso de autoevaluación de su funcionamiento y del cumplimiento de las normas sobre gobiernos corporativos, con el propósito de consolidar las buenas prácticas y proyectar acciones que generen los cambios que aparezcan como necesarios.

Los resultados de la autoevaluación son analizados por el Directorio, para adoptar los acuerdos que permitan implementar las mejoras, propuestas o sugerencias que se hayan efectuado y que, por mayoría, se haya estimado conveniente considerar y aplicar.

102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

En Bci, siete comités integrados por directores analizan periódicamente temas específicos relacionados con aspectos económicos, ambientales y sociales. Información en páginas 35 y 36 de la Memoria Integrada 2018 del Banco.

102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo

Principales mecanismos de control

Declaración de Tolerancia al Riesgo

En 2018, el Banco y su Gerencia de Riesgo Corporativo mantuvieron el foco en la revisión y el control de la Declaración de Tolerancia al Riesgo y en el cumplimiento de la adherencia definida, teniendo como una referencia importante, el documento Principios para un marco efectivo de apetito al riesgo, elaborado por el Financial Stability Board (FSB), perteneciente al Comité de Basilea III.

Dentro de los pilares definidos por Basilea III, la Declaración de Tolerancia al Riesgo es un elemento fundamental en los procesos de gestión del riesgo, porque permite conocerlos, comprenderlos y administrarlos proactivamente.

La adherencia de Bci a la Declaración de Tolerancia al Riesgo es revisada y gestionada mensualmente, en función de los límites establecidos. 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 aprobación de las modificaciones asociadas a la adherencia a la Tolerancia al Riesgo propuestas por el Comité de Dirección (Alta Administración), en lo que se refiere a la incorporación, reemplazo o modificación de los riesgos definidos y de sus límites. En el Comité de Finanzas y Riesgo recae el seguimiento periódico de la evolución de la adherencia a nivel Corporativo, el análisis de las medidas propuestas frente a niveles críticos y la solicitud de las medidas pertinentes para evitar que se sobrepasen los límites fijados.

La Gerencia de Tolerancia al Riesgo es responsable de proponer y administrar esta declaración a nivel corporativo. Tiene a su cargo, también, las obligaciones de:

- mantener un marco y una declaración eficaz para la tolerancia al riesgo de Bci y sus filiales;

- establecer los límites dentro de los cuales la Administración debe optimizar y ejecutar la estrategia de negocios de Bci;
- realizar el seguimiento y control mensual de los límites establecidos, velando por la definición y ejecución de los planes de acción acordados cuando estos se excedan; e
- informar acerca de la situación de los distintos riesgos definidos dentro del marco de tolerancia, al Consejo de Tolerancia al Riesgo, al Comité de Dirección, Comité Ejecutivo, Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo, y al Directorio.

Durante 2018, Bci continuó avanzando hacia la consolidación de una cultura que delimita la estrategia a la tolerancia al riesgo definida, potenciando el control en relación con las filiales, tanto en Chile como en Estados Unidos.

Pruebas de Estrés de Capital

El Banco realiza pruebas de estrés para verificar la suficiencia de Capital (Capital Tier 1, Índice de Basilea), identificar posibles vulnerabilidades y evaluar el desempeño (rentabilidad) en escenarios macroeconómicos adversos o de estrés. Mediante este proceso se obtienen proyecciones de los ratios de solvencia en un horizonte de dos años, los cuales son comparados respecto a los límites internos y normativos. 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. El Gobierno de Gestión de Capital analiza y establece planes de acción, de ser necesario, frente a un incumplimiento de los límites normativos. Es de suma importancia para la corporación integrar este proceso a la gestión de los negocios, para ello el plan de acción debe responder a un trabajo colaborativo entre los negocios y áreas de apoyo del Banco.

Semestralmente, los resultados de las pruebas de estrés de Capital, Mercado y Liquidez son presentados a las siguientes instancias; Consejo de Basilea, Comité de Activos y Pasivos (ALCO) y finalmente al Comité Ejecutivo, donde se analizan sus resultados y posibles planes de acción propuestos.

Durante 2018, Bci continuó avanzando hacia la integración de esta herramienta a la gestión y potenciando los modelos usados para estos ejercicios, en base al objetivo de converger hacia Basilea III, tras la aprobación de la nueva LGB en Chile.

Descripción de la estructura de gobierno del riesgo, prioridades y avances del año en páginas 46 y 47 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales

El Comité de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial se reunió en cuatro oportunidades durante 2018 para analizar los avances de sus programas en esta área.

102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad

La Memoria Integrada de Bci es revisada y aprobada por todos los integrantes del Directorio.

102-35 Políticas de remuneración

El Comité de Personas y Cultura del Directorio es responsable de establecer políticas generales de remuneraciones y compensaciones alineadas con los distintos grupos de interés que se relacionan con la empresa, sin perjuicio de las atribuciones delegadas en la presidencia y propias del Comité de Directores, que tiene la responsabilidad de examinar los sistemas de esta naturaleza a nivel de gerentes y ejecutivos principales.

102-36 Proceso para determinar la remuneración

La Junta Ordinaria de Accionistas realizada el 27 de marzo de 2018 aprobó la estructura de remuneraciones para los directores, considerando un esquema mixto (una parte fija y otra variable). Detalle de este esquema en página 35 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

Participación de los grupos de interés



102-40 Lista de grupos de interés

- Accionistas
- Clientes
- Colaboradores
- Comunidad
- Proveedores.

102-41 Acuerdos de negociación colectiva

| Porcentaje de los empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|--------|--------|--------|
| | 7,53 % | 5,67 % | 4,75 % |

102-42 Identificación y selección de grupos de interés

Bci realiza periódicamente diagnóstico y mapeo de *stakeholders*, como parte de su estrategia de relacionamiento con los grupos de interés.

Prácticas para la elaboración de informes



102-45 Entidades incluidas en los Estados Financieros Consolidados

Información en página 11 de los Estados Financieros Consolidados de Bci al 31 de diciembre de 2018.

102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema

La estructura de contenidos de la Memoria Integrada 2018 de Bci responde al propósito de informar los avances en relación con su compromiso con cada uno de sus grupos de interés, los que a su vez, son pilares de la misión del Banco: accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y comunidad.

102-47 Lista de los temas materiales

- Anticorrupción y lavado de dinero: incluye las políticas y medidas de prevención del crimen, como también los canales de denuncia y respectivos planes de acción.
- Transparencia y mejores prácticas corporativas: información pública voluntaria y buenas prácticas. Incluye la gestión, actividades comerciales y financieras, etc.
- Satisfacción del cliente (CRM): corresponde al modelo de atención y calidad de servicio, la experiencia del cliente y la gestión de reclamos.
- Ciberseguridad y protección de la información: protección de activos electrónicos del Banco. Considera aspectos sobre regulación de datos, prevención de fraudes y delitos informáticos y estándares en proveedores.

- Transformación digital: incluye los conceptos de omnicanalidad, digitalización y banca online. Considera la regulación, seguridad y eficiencia operativa.
- Innovación en la oferta de productos y servicios: innovación y desarrollo, adaptación al ciclo de vida de los clientes y diversificación de oferta.
- Gestión, retención y satisfacción de colaboradores: abarca la cultura y valores de Bci, junto con el desarrollo de capital humano, las competencias y el clima laboral.
- Atracción de talento: capacidad de atraer talentos jóvenes y a los mejores de la industria. Motivación e incentivos monetarios y no monetarios.
- Financiamiento y préstamo responsable: políticas y gestión de riesgo, asociado a préstamos e inversión y su impacto medioambiental y social.
- Estrategia de relaciones laborales: políticas de gestión de relaciones laborales y los KPI asociados. Considera igualdad de oportunidades y negociación colectiva.
- Involucramiento de grupos de interés en el desarrollo del negocio: proactividad al incorporar los lineamientos y perspectivas de ONG, expertos y reguladores.
- Internacionalización del negocio: diversificación de riesgo e ingresos, analizando oportunidades y desafíos, considerando desempeño económico y desafíos culturales.
- Diversidad e inclusión como fuente de acceso a talento innovador: potenciar la creación de valor a través de la colaboración y sinergias entre colaboradores, siguiendo un enfoque proactivo más que reactivo.
- Inclusión y accesibilidad financiera: oferta comercial orientada a grupos menos favorecidos, promoviendo la educación financiera.
- Estrategia y programas de Ciudadanía Corporativa: aporte de valor a la comunidad (cultura, educación, etc.), considerando el alcance, resultados e impacto social.
- Derechos Humanos: compromiso activo de respetar y proteger DD.HH. en sus operaciones y relaciones del negocio, incluyendo proveedores y socios.
- Participación de accionistas mayoritarios en primera y segunda línea ejecutiva: información de la propiedad y órganos de gobierno corporativo; considera la protección de accionistas minoritarios.

102-48 Reexpresión de la información

No se han producido cambios significativos en la presentación de los datos incluidos en esta memoria.

102-49 Cambios en la elaboración de informes

Desde 2015, Bci publica anualmente una memoria integrada. Esta incluye contenidos sociales y ambientales, además de los económicos.

102-50 Período objeto del informe

Enero a diciembre de 2018.

102-51 Fecha del último informe

2017

102-52 Ciclo de elaboración de informes

Anual

102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe

Lorena Vásquez Jocelin
 Jefe de Sostenibilidad
 Gerencia Comunicaciones y Sostenibilidad
 lorena.vasquez@bci.cl

102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI

Opción Esencial.

102-55 Índice de contenidos GRI

Este documento está estructurado de acuerdo con el índice de contenidos de GRI y se publica como un documento independiente en el sitio web corporativo de Bci.

102-56 Verificación externa

La consultora Corporate Citizenship hizo una auditoría de algunos de los datos no financieros de la Memoria Integrada 2018 de Bci de acuerdo con los Principios GRI para Determinar la Calidad del Reporte. Detalle de esta información verificada en Carta de Auditoría Independiente incluida en este documento.

Dimensión económica



Internacionalización

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

La internacionalización es uno de los principales focos de Bci y tiene como objetivos:

- acompañar a sus clientes, personas y empresas, en su expansión regional, a través de una sólida plataforma de productos y servicios;
- diversificar operaciones geográficamente hacia mercados con alto crecimiento, exportando el modelo de atención de Bci; y
- consolidar y rentabilizar la plataforma de negocios internacionales, con foco en Florida.

En 2019, el proceso de internacionalización de Bci cumplirá 20 años. Este se inició con la instalación de la sucursal Bci Miami. Actualmente es el único banco chileno presente en el mercado estadounidense, a través de City National Bank, Bci Miami y Bci Securities. Cuenta con filiales, sucursales y oficinas de representación en siete países y acuerdos con los principales bancos corresponsales del mundo, lo que le permite entregar una atención integral a las necesidades internacionales de sus clientes.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

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 Desarrollo Corporativo e Internacional. Sus principales objetivos son:

- potenciar los negocios de Bci, a través de sus oficinas de representación, la sucursal Bci Miami, Bci Securities 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;
- continuar con el desarrollo de una plataforma regional, acompañando a clientes chilenos en sus operaciones internacionales y atendiendo a compañías locales y multilaterales que operan en los países en que el Banco está presente; e
- identificar tecnologías disruptivas y nuevos modelos de negocio en el exterior, para lograr la adopción en Bci de aquellas que contribuyan al desarrollo y a potenciar su propuesta de valor.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Ver síntesis anual de la gestión de filiales y oficinas en el exterior en las páginas 68 a 75 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

Innovación en la oferta de productos

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

Bci aspira a ser líder regional en innovación y una de sus prioridades en esta dirección es desarrollar una experiencia de cliente diferenciadora para obtener una ventaja competitiva. Esto involucra simplificar la interacción con sus clientes, buscando establecer procesos simples y rápidos, a través de la innovación.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

Bci creó su propia aceleradora de innovación, Bci Labs, que trabaja como un aliado interno que descubre, conecta e integra soluciones del ecosistema fintech con necesidades de clientes del Banco.

Parte de su labor es generar innovaciones disruptivas, como MACH, que abrió una oportunidad de acceso a productos financieros a personas que no están bancarizadas.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Al cierre de 2018, más de 936.000 personas habían descargado MACH para realizar transacciones desde su teléfono: transferencias a otras personas, compras en el extranjero sin usar tarjeta de crédito y giros en cajeros de Bci, sin costo.

Durante el año fueron emitidas más de 600.000 tarjetas MACH, que representaron el 42% del número de operaciones internacionales efectuadas con tarjetas de crédito Bci en 2018.

Más información sobre desarrollos destacados en esta área en las páginas 50 y 51 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

Transformación digital

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

Bci tiene el desafío de convertirse en “el banco más querido y preferido”, entendiendo que, desde la perspectiva de sus clientes, esto significa ser reconocido por una excelente experiencia en calidad de servicio, productos innovadores y plataformas de atención, físicas y virtuales, que respondan adecuadamente a sus necesidades.

Los avances en transformación digital están permitiendo a Bci evolucionar desde un modelo de atención por segmentos a uno por personas, con un enfoque integral.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

El Directorio de Bci cuenta con un Comité de Innovación y Tecnología, instancia encargada de 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.

Bci ha fortalecido su arquitectura tecnológica y de operaciones, la cual está hoy al servicio del cliente para generar valor en cada proceso. Además impulsó un programa de transformación cultural y gestión del cambio, que comenzó con los principales líderes del Banco y abarcará a la totalidad de los colaboradores. Este plan tiene como objetivo fortalecer la cultura empresarial que ha hecho diferente a Bci en múltiples aspectos, de cara al cliente y para sus colaboradores, y que ha ayudado a fortalecer conductas como agilidad, empoderamiento y colaboración, que son claves en la forma de trabajo de hoy.

El propósito de la transformación de Bci es fortalecer la experiencia de sus clientes, entregándoles un servicio cada vez más inmediato, eficiente, seguro, personalizado y disponible en distintos canales de atención (experiencia omnicanal).

Ver detalle en páginas 52 y 53 de la Memoria Integrada 2018 de Bci

205 Lucha contra la corrupción

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

A nivel internacional, es necesario impedir la utilización del sistema financiero, y de otros sectores de la actividad económica, para legitimar ganancias ilícitas, a través del lavado y blanqueo de activos. En Chile, los mecanismos para la prevención, detección, control, investigación y juzgamiento del delito de lavado de activos están contemplados en La Ley 19.913, publicada en el Diario Oficial el 18 de diciembre de 2003.

Internamente, es un valor corporativo para Bci la integridad. Esto implica actuar siempre con rectitud, ética y transparencia.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

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, a través de un enfoque preventivo.

Detalle de sus actividades en página 40 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Bci cuenta con canales de confianza, es decir, medios abiertos por el Banco para recibir consultas, información y denuncias de manera confidencial y permanente. Entre estos, el Canal de Prevención de Riesgo Penal y Libre Competencia, que recibe 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 Cumplimiento Corporativo y Prevención.

Más información en página 39 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

El plan anual 2018 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 periódicos sobre temas de cumplimiento;
- reuniones de trabajo en la red de sucursales para tratar temas de prevención de lavado de activos, procedimientos para el Conocimiento del Cliente y la investigación de señales de alerta en relación con delitos precedentes de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho.
- desarrollo de cursos de entrenamiento como parte de la nueva iniciativa Escuela de Riesgo, en 12 módulos con distintos niveles de profundidad que cubren materias como la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y riesgo penal, libre competencia, adherencia a regulaciones FATCA y CRS y, para el caso de las unidades de la División Financiera, elementos relacionados con el cumplimiento de los códigos de conducta y regulaciones internacionales como Dodd-Frank y EMIR.

Dimensión ambiental



Enfoque de gestión

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

Desde el punto de vista de la sostenibilidad, Bci busca generar valor a cada uno de sus grupos de interés, promoviendo el bienestar económico, social y ambiental. En línea con este propósito, uno de los ejes del plan 2019-2022 del Banco es Financiamiento responsable. Este tiene como objetivo promover e impulsar la transición hacia una economía baja en carbono.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

Bci elaboró un Plan de Ecoeficiencia Operacional, para alinear las iniciativas internas con los objetivos de la estrategia de sostenibilidad del Banco en esta área y establecer metas al 2025 con sus respectivos indicadores de desempeño.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Ver síntesis del Plan de Ecoeficiencia Operacional en página 87 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

302 Energía

103 (1,2) Enfoque de gestión

Descrito para la dimensión ambiental.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Lineamientos del Plan de Ecoeficiencia Operacional para uso de energía

Objetivos de largo plazo

1. Mejorar la eficiencia en el uso de energía, reduciendo el consumo energético en la corporación y aumentando la participación de energías renovables
2. Comprar energía 100% renovable a través de la modalidad Cliente libre, para edificios Bci.

Meta al 2025

Reducir en un 50% el indicador de desempeño energético de la Corporación.

302-1 Consumo energético dentro de la organización

| Consumo de combustibles | 2018 |
|--|---------|
| Gas natural (m3) | 184.647 |
| Diésel (litros) | 29.108 |
| Gas Licuado del Petróleo, GLP (litros) | 24.216 |
| Briquetas (kg) | 40.320 |

| Consumo energético | Unidad | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|--------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Consumo eléctrico - no Renovable | MWh | 26.815,361 | 25.690,252 | 25.525,071 | 22.505,768 |
| Consumo total - Renovable | MWh | 5 | 13,33 | 22,744 | 38,386 |
| Consumo total - Renovable Cliente Libre | MWh | 0 | 0 | 0 | 771 |
| Costos | CLP | 3.130.311.000 | 3.396.808.000 | 3.279.500.000 | 3.061.849.000 |

Nota

En 2018 fue posible medir el consumo eléctrico para toda la Corporación Bci, utilizando, además de la facturación eléctrica por parte de compañías (aproximadamente 360 facturas eléctricas de proveedores -Enel, CGE, Saesa, Chilquinta, entre otras- que representa aproximadamente el 95% de cobertura sobre el consumo total), el prorrateo de consumo eléctrico por parte de inmobiliarias y los informes de gastos comunes (equivalentes al 2,5% de cobertura del consumo, cada uno).

Usando estas tres fuentes, los datos para los dos últimos años son los siguientes:

2017: 27.437.244 kWh

2018: 23.742.522 kWh

303 Agua

103 (1,2) Enfoque de gestión

Descrito para la dimensión ambiental.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Lineamientos del Plan de Ecoeficiencia Operacional para uso de agua

Objetivos de largo plazo

Reducción a la mitad el consumo de agua en edificios.

Meta al 2025

Reducción del consumo de agua en un 50% en edificios.

303-5 Consumo de agua

| | Unidad | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|----------------|---------|---------|---------|----------|
| Consumo total de agua en edificios centrales | m ³ | 130.089 | 125.475 | 124.987 | 133.353 |
| Compra de botellones en toda la Corporación | m ³ | 777,44 | 856,16 | 929,98 | 1.076,58 |

305 Emisiones

103 (1,2) Enfoque de gestión

Descrito para la dimensión ambiental.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Lineamientos del Plan de Ecoeficiencia Operacional para uso de agua

Objetivos de largo plazo

Ser un banco carbono neutral al 2025.

Meta al 2025

Reducir o compensar en un 100% la huella de carbono de alcances 1, 2 y 3, respecto a la línea base (2017).

Huella de carbono de Bci según fuentes de emisión

| GRI | Alcance | Fuente de emisión | 2017 | 2018 | % |
|---------------|-----------|---|--------|--------|------|
| | | | tCO2e | tCO2e | |
| 305-1 | Alcance 1 | Combustión de fuentes fijas | 489 | 482 | 2% |
| | Alcance 1 | Emisiones fugitivas | 8.938 | 8.432 | 27% |
| 305-2 | Alcance 2 | Consumo de energía eléctrica | 9.782 | 9.742 | 32% |
| 305-3 | Alcance 3 | Insumos y servicios comprados | 1.480 | 1.462 | 5% |
| | Alcance 3 | Manufactura combustibles | 60 | 75 | 0% |
| | Alcance 3 | Residuos y reciclaje | 2 | 1 | 0% |
| | Alcance 3 | Viajes de negocio | 2.816 | 2.418 | 8% |
| | Alcance 3 | Transporte de colaboradores | 7.005 | 6.657 | 22% |
| | Alcance 3 | Transporte y distribución "Aguas Abajo" | 59 | 41 | 0% |
| | Alcance 3 | Uso de productos comercializados | 1.455 | 1.387 | 5% |
| Total | | | 32.086 | 30.696 | 100% |
| | Otros | Combustión biomasa | 28 | 85 | - |
| Total + otros | | | 32.114 | 30.781 | - |

Viajes de negocios

| | Unidad | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Total viajes de negocio | km | 9.601.874 | 9.513.652 | 9.930.160 | 7.998.056 |

Financiamiento responsable

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

El financiamiento responsable es uno de los focos estratégicos del nuevo plan de sostenibilidad de Bci para el período 2019 a 2022. A través de él, se busca promover e impulsar la transición hacia una economía baja en carbono.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

Se establecieron tres ejes en torno a este objetivo:

- Inversión responsable
- Productos y servicios sostenibles
- Eco-eficiencia operacional

Ver plan de sostenibilidad 2019-2022 en página 41 de Memoria Integrada 2018 de Bci.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

El Banco trabajó en la definición de indicadores para este nuevo eje en 2018.

306 Efluentes y residuos

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

Descrito para la dimensión ambiental.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

Lineamientos del Plan de Ecoeficiencia Operacional para residuos

Objetivos de largo plazo

Eliminar el envío de residuos valorizables (papel, metal, plástico y otros) a rellenos sanitarios en el 100% de los edificios de la Corporación.

Meta al 2025

Gestionar el 100% de los residuos valorizables (papel, metal, plástico y otros) en los edificios.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Avances 2018

- Aumento de los puntos de reciclaje en los edificios y oficinas de Bci.
- Reciclaje de papel en alianza con la Fundación San José: 43,4 toneladas en 2018 (69,2 t en 2017).
- Reciclaje de vidrio, plástico, cartones, metales, Tetra Pak y papel, en alianza con Rembre, en tres puntos limpios ubicados en los edificios Bandera, Huérfanos 1134 y en oficinas de Telecanal: 1.561 kg en 2018 (651 en 2017).
- Reciclaje total 2018: 45.047 kg (69.642 kg en 2017)
- Tres puntos de acopio de pilas en edificios de El Golf, Huérfanos y Alcántara.

306-2 Residuos por tipo y método de eliminación

| | Unidad | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------|--------------------|---------|---------|---------|---------|
| Consumo anual de resmas | kg | 327.536 | 322.798 | 310.752 | 225.872 |
| Adquisición de resmas | unidad | 135.125 | 133.279 | 128.263 | 93.783 |
| Resmas | peso unitario (kg) | 2,3 | 2,3 | 2,3 | 2,3 |
| Reciclaje de Papel | kg | 52.041 | 52.078 | 69.747 | 44.788 |

Dimensión social



401 Empleo

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

En Bci, las capacidades, el conocimiento y el desempeño del colaborador son activos esenciales para movilizar los resultados de la Corporación. Por eso aspira a ser la mejor empresa para trabajar y desarrollarse, manteniendo su cultura empresarial mientras adopta nuevas formas de organizarse y colaborar.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

En 2018, Bci fortaleció su oferta de valor para atraer y retener talento a nivel transversal y en las áreas críticas de su transformación, y alineó todos sus programas y procesos con los objetivos de este plan estratégico. Se enfocó, también, en el desarrollo de su estilo de liderazgo y cultura organizacional, y en la decisión de ser un banco referente en diversidad e inclusión.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

En 2018 se realizó una nueva evaluación de clima organizacional que mide cuatro dimensiones, dos veces por año: percepción general, innovación, agilidad en la ejecución, personas comprometidas éticas y transparentes y estrategia centrada en el cliente. A estas se sumaron desde 2018 los índices de compromiso de los colaboradores con el Banco, de colaboración y liderazgo. Las prácticas, políticas y procesos asociados a la gestión de clima se aplican en tres niveles: Corporación, Gerencia General y equipo, siendo este último el más relevante. El 91% de los colaboradores participó en este estudio, que arrojó un nivel de satisfacción de 85%. Una nueva plataforma omnicanal fue desarrollada para monitorear el cumplimiento de los planes de acción derivados de la medición de clima y su impacto en los resultados.

401-1 Rotación de personal

| Rotación de personal | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|
| Rotación total | 13,90% | 13,80% | 15,30% | 13,70% |
| Rotación voluntaria | 4,70% | 3,50% | 3,90% | 3,80% |

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|--------|--------|-------|-------|
| Número total de empleados al 31 de diciembre | 10.560 | 10.473 | 9.929 | 9.451 |
| Número total de empleados que han salido de la empresa | 1.371 | 1.548 | 1.892 | 1.716 |
| Número de empleados que han salido voluntariamente de la empresa | 498 | 367 | 400 | 363 |

401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales

Flexibilidad laboral

Las innovaciones incorporadas en 2018 en esta área son el resultado de un proceso de consulta a los colaboradores y de la evaluación de la oferta existente en el mercado.

- **Programa Trabajo a Medida (TAM):** se flexibilizaron aún más las modalidades existentes para facilitar su uso por un grupo mayor de colaboradores. En 2018, se pusieron en marcha tres planes piloto:
 - Full flexible: trabajo desde distintos lugares según las necesidades del negocio (oficina, otras oficinas de Bci, work café u hogar). La modalidad benefició a 253 colaboradores de la Gerencia de Operaciones y Tecnología.
 - Home office: todo el equipo se coordina para que cada colaborador trabaje un día remoto desde donde necesite. En ella participan 94 colaboradores de la Gerencia Corporativa de Gestión de Personas.
 - TAM extranjero: trabajo remoto desde el extranjero. En etapa piloto, considera un período de entre uno y tres meses fuera de Chile.
- **Programa Días Flexibles:** mayor libertad de uso de los puntos asociados a beneficios para las necesidades del colaborador (canje por días continuos, días posvacaciones, o mismo producto más de una vez).
- **Nuevo código de vestimenta:** se habilitó el uso permanente de tenida casual para colaboradores que no atienden público.
- **All ride:** aplicación para generar una comunidad en Bci, donde los colaboradores pueden compartir su auto y llevar a colegas en la misma ruta desde la casa hacia el trabajo o viceversa.
- **Era millennial:** durante una semana se realizaron actividades que responden a los intereses de ese segmento y que se enfocaron en reciclaje y voluntariado, deporte, bienestar y tecnología.
- **Día del minicolaborador:** niños de entre 2 y 12 años, hijos de colaboradores, participaron durante un día en julio en esta jornada, con el fin de acompañar a sus padres en su lugar de trabajo y compartir un almuerzo.

403 Salud y seguridad en el trabajo

103 (1,2) Enfoque de gestión

Ver descripción para indicador 401.

103 Evaluación del enfoque de gestión

Evolución de principales indicadores

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|-------|-------|-------|
| Tasa de accidentabilidad | 0,75% | 1,12% | 0,77% |
| Tasa de siniestralidad | 14,7 | 24,9 | 22,9 |
| Tasa de frecuencia | 3,9 | 6,1 | 5,2 |
| Número de enfermedades profesionales | 18 | 28 | 12 |
| Número de accidentes fatales | 0 | 0 | 0 |
| Días perdidos por accidente de trayecto | 1.799 | 1.957 | 1.515 |
| Días perdidos por accidentes de trabajo | 935 | 1.459 | 1347 |
| Días perdidos por enfermedad profesional | 642 | 1.564 | 908 |

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------|------|------|------|------|
| Tasa de ausentismo | 31 | 29 | 35 | 35 |

404 Formación y enseñanza

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

Ver descripción para el indicador 401.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

Bci renovó su oferta de valor enfocada en colaboradores que ocupan cargos tecnológicos y digitales. El objetivo es dotar al Banco de los conocimientos técnicos y experiencias laborales críticas necesarias para desplegar con éxito la estrategia, y responder a los avances en la tecnología y nuevas formas de trabajo. Actualmente, la iniciativa está orientada a un segmento de 400 colaboradores y 90 cargos que demandan más de 200 habilidades.

Los programas de desarrollo profesional permiten que, cada año, un promedio de 250 colaboradores reciban, por su buen desempeño, becas de estudios.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

En 2018, Bci otorgó 78 becas de posgrado y 266 becas para continuidad de estudios. A nivel interno, el Banco fortaleció el programa de oportunidades de movilidad laboral con un promedio semanal de 15 vacantes abiertas a colaboradores Bci, quienes, desde cualquier punto de Chile, pueden postular a través de intranet.

404-1 Media de horas de formación al año por empleado

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|-------|------|-------|
| Promedio de horas de capacitación por empleado (horas) | 47,09 | 40,1 | 35,23 |

En 2017 Bci invirtió en capacitación un total de \$2.651.202.312

En 2018 Bci invirtió en formación un total de \$2.745.244.590.

405 Diversidad e igualdad de oportunidades

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

El cambio del eslogan corporativo a “Seamos diferentes” refleja el propósito de convertirse en una empresa diversa, conformada por variados tipos de talento al centro de la gestión del Banco, para atender y entender a clientes distintos.

La diversidad y la innovación, como un espacio para crear en un marco de respeto y colaboración, son pilares de los cambios que se ha planteado Bci para responder al desafío de la transformación digital.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

El Banco ha implementado programas y redes enfocadas en el desarrollo de la diversidad y el liderazgo al interior de la Compañía.

Red Mujeres Bci

Conformada por un 90% de las gerentas y ejecutivas en cargos de jefatura del Banco (40 personas), esta red busca impulsar el liderazgo, la participación, la visibilidad y las redes de contacto internas de las mujeres y asegurar la atracción, retención y desarrollo del talento femenino.

Bci sin Límites

Este programa, cuyo objetivo es incorporar y dar oportunidades reales de desarrollo a personas con algún tipo de discapacidad sensorial o motriz, se apoya en la plataforma digital Trabaja en Bci, con una sección especialmente diseñada para ellas. A nivel interno, las jefaturas disponen de una guía específica para realizar entrevistas efectivas según el tipo de discapacidad del postulante y los equipos participan en un plan de sensibilización para acoger de manera eficaz a la persona contratada.

Bci Reconoce

Este programa facilita la entrega de retroalimentación oportuna y refuerza conductas positivas que potencien la cultura organizacional y el logro de los objetivos del negocio.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Ver página 79 de Memoria Integrada Bci 2018.

405-1 Diversidad de la organización

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|---------------|--------------|--------------|
| Dotación total | 10.473 | 9.929 | 9.451 |
| Distribución por rangos de edad y género | | | |
| Menos de 30 años | | | |
| Mujeres | 1.183 | 1.009 | 891 |
| Hombres | 771 | 713 | 674 |
| Entre 30 y 40 años | | | |
| Mujeres | 2.626 | 2.472 | 2.297 |
| Hombres | 1.795 | 1.794 | 1.750 |
| Entre 41 y 50 años | | | |
| Mujeres | 1.513 | 1.488 | 1.412 |
| Hombres | 1.227 | 1.173 | 1.140 |
| Entre 51 y 60 años | | | |
| Mujeres | 456 | 408 | 425 |
| Hombres | 725 | 679 | 671 |
| Entre 61 y 70 años | | | |
| Mujeres | 17 | 25 | 23 |
| Hombres | 157 | 165 | 165 |
| Más de 70 años | | | |
| Mujeres | 3 | 3 | 3 |
| Hombres | | | |
| Distribución por nacionalidad y género | | | |
| Chilenos | | | |
| Mujeres | 5.714 | 5.295 | 4.913 |
| Hombres | 4.612 | 4.445 | 4.292 |
| Extranjeros | | | |
| Mujeres | 81 | 107 | 135 |
| Hombres | 66 | 82 | 111 |
| Distribución por antigüedad en Bci y género | | | |
| Menos de 3 años | | | |
| Mujeres | 2.182 | 1.888 | 1.657 |
| Hombres | 1.721 | 1.665 | 1.602 |
| Entre 3 y 6 años | | | |
| Mujeres | 1098 | 859 | 674 |
| Hombres | 648 | 549 | 504 |
| Entre 6 y 9 años | | | |
| Mujeres | 837 | 969 | 1049 |
| Hombres | 510 | 595 | 664 |
| Entre 9 y 12 años | | | |
| Mujeres | 596 | 605 | 524 |
| Hombres | 418 | 421 | 341 |
| Más de 12 años | | | |
| Mujeres | 1.082 | 1.081 | 1.144 |
| Hombres | 1.381 | 1.297 | 1.292 |

Inclusión y accesibilidad financiera

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

Mejorar la calidad de vida de la comunidad a través de la inclusión financiera y el aumento del patrimonio social, cultural y educativo del país, es uno de los focos estratégicos del nuevo plan de sostenibilidad de Bci para el período 2019 a 2022.

Ver plan de sostenibilidad de Bci 2019 – 2022 en página 41 de Memoria Integrada Bci 2018.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

- Las acciones de Bci para cumplir con este objetivo siguen cuatro directrices:
- Emprendimiento
- Bancarización de nuevos segmentos
- Educación financiera

En 2018, Bci desarrolló iniciativas para promover el emprendimiento y la educación financiera en la comuna de Pedro Aguirre Cerda, ubicada en Santiago. Ver detalle en página 57 de Memoria Integrada 2018 de Bci.

Bci Accesible, el modelo de atención especial de Bci para personas con discapacidad visual, auditiva o de movilidad reducida, continuó desarrollándose en 2018, con un aumento significativo en el número de cajeros automáticos accesibles. Ver detalle en página 57 de Memoria Integrada Bci 2018.

Además, el Banco potenció las plataformas de educación financiera, con el propósito de seguir avanzando en transparencia y confianza, valores que son claves en sus estrategias de sostenibilidad y de experiencia de clientes. Ver detalle en página 56 de Memoria Integrada Bci 2018.

En bancarización, Bci marcó un avance significativo con MACH. Ver página 50 de la Memoria Integrada 2018.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

En 2018 se realizaron 12 talleres de educación financiera en la sucursal PAC. Con estos, se elevó a 22 el número de talleres dictados desde su apertura, y la participación superó las 450 personas, principalmente feriantes, transportistas y alumnos de los liceos de la comuna. El nivel de satisfacción general alcanzó a 6,7, y observó mejoras de 17% en la evaluación relacionada con la comprensión de los contenidos y de 13% en cercanía con Bci, en comparación con el año anterior.

Cifras 2018 Bci Accesible

72 sucursales Bci accesibles

59 cajeros automáticos accesibles

100% de las sucursales disponen de kit para personas con discapacidad visual

100% de los servicios web y móvil son accesibles.

Comunidades locales

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

En el marco de su estrategia de sostenibilidad, Bci desarrolla un plan de Ciudadanía Corporativa, a través del cual genera y dirige la creación de valor en su actuación social. El plan de Ciudadanía Corporativa define mecanismos de transferencia (donaciones, auspicios, patrocinios, membresías y voluntariado corporativo); ámbitos de acción o focos por los que canaliza sus aportes, y procedimientos para su materialización.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

En 2018, el Banco estableció su Política de Aportes Sociales para que estos se realicen de acuerdo con los principios y valores expresados en el Código de Ética de Bci y en el marco de las leyes que regulan estas materias, de modo que sean en beneficio directo de las comunidades donde Bci está presente y de la sociedad en su conjunto.

Bci apoya iniciativas en tres dimensiones (social, cultural y educativa) y en cuatro ámbitos específicos (Infancia, Tercera edad, Educación de calidad y Patrimonio cultural). En la dimensión social, su propósito es abordar, en conjunto con instituciones privadas y de la sociedad civil, coyunturas que inhiben el progreso de las personas menos favorecidas, discriminadas, de escasos recursos, en riesgo social, y de las minorías; en el área educativa, su objetivo es acortar las brechas e inequidad de la educación pública, apoyando programas e instituciones que se concentran en la innovación pedagógica y en la calidad de los contenidos. En la dimensión cultural, su intención es fortalecer la base de crecimiento social, cultivando el acervo cultural y el aprecio patrimonial.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Principales cifras y acciones de 2018 en páginas 84 y 85 de la Memoria Integrada 2018 de Bci.

Inversión comunitaria 2018

| Tipo de contribución | Total en CLP |
|---|---------------|
| Contribuciones en dinero | 6.728.217.481 |
| Tiempo: voluntariado de colaboradores en horas de trabajo | 5.370.229 |
| En especies | 0 |
| Gastos generales de gestión | 4.413.753 |

Ciberseguridad

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

La ciberseguridad es el quinto riesgo de mayor impacto y probabilidad de ocurrencia en el mundo, de acuerdo al Informe de Riesgos Globales 2018 del Foro Económico Mundial. “Los ataques contra empresas casi se ha duplicado en cinco años y los incidentes que antes se consideraban algo fuera de lo común se están volviendo más y más comunes”, señala este informe.

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

El Banco cuenta con una estrategia de seguridad de la información y ciberseguridad basada en las mejores prácticas de la industria que se sustenta en un programa de gestión integral, cuyo principal componente es la política general de seguridad de la información aprobada por el Comité Ejecutivo del Directorio, complementada con un cuerpo normativo de reglamentos de controles específicos, un programa de cultura de seguridad dirigido a los colaboradores, clientes y proveedores, programas continuos de análisis de vulnerabilidades y hacking éticos, y una organización conformada por áreas especializadas, donde destaca la creación de una gerencia dedicada a la gestión de la ciberseguridad, que se suma a las unidades existentes orientadas a la operación de los controles de seguridad y la gestión especializada de estos riesgos.

El Banco cuenta con un Comité de Seguridad de la Información y Riesgo Tecnológico, conformado por representantes de diversas áreas del Banco, que vela por mantener el marco normativo actualizado a los nuevos riesgos y amenazas, la ejecución y seguimiento del anual de seguridad y el cumplimiento de las políticas específicas.

Esta estrategia contempla la ejecución de diversas iniciativas e inversiones durante 2018 para fortalecer la infraestructura tecnológica y los procedimientos específicos de operación y monitoreo de ciberseguridad, orientada a prevenir, detectar y detener ataques a la seguridad de la información y los fraudes electrónicos.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Por su naturaleza, esta información es confidencial.

Carta de Auditoría Independiente para datos clave no financieros de la Memoria Anual de Banco de Crédito e Inversiones: declaración ISAE 3000

Naturaleza del Aseguramiento

Este es un reporte hecho por Corporate Citizenship para la Gerencia de Comunicaciones y Sostenibilidad del Banco de Crédito e Inversiones (Bci).

Corporate Citizenship ha realizado una auditoría limitada de los datos no financieros de la Memoria Integrada 2018 de Bci de acuerdo con los Principios GRI para Determinar la Calidad del Reporte. Los indicadores son presentados en el capítulo de Sostenibilidad de la Memoria Integrada junto a los Anexos GRI, y en la URL: <http://www.bci.cl/sostenibilidad>, donde los siguientes indicadores no financieros del 2018 fueron cubiertos:

1. Empleados: Rotación y Tasa de ausentismo.
2. Comunidades: Inversión comunitaria (contribuciones en dinero, costo de voluntariado corporativo durante horas pagadas y gastos generales de administración).
3. Medio Ambiente: Consumo energético, Consumo hídrico, Residuos (papel) y Viajes de Negocio.
4. Huella de Carbono: Emisiones Directas (Alcance 1), Emisiones Indirectas (Alcance 2) y método de cálculo de Otras Emisiones Indirectas (Alcance 3). Banco de Crédito e Inversiones es entera y completamente responsable por la producción y publicación de los datos asegurados, mientras que Corporate Citizenship es responsable por su aseguramiento.

Esta auditoría fue desarrollada de acuerdo con el International Standard on Assurance Engagement (ISAE) 3000 (Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information) y el ISAE específico de la materia relevante para datos de Gases de Efecto Invernadero (ISAE 3410, Compromisos de aseguramiento en declaraciones de gases de efecto invernadero). La cuantificación de GEI está sujeta a incertidumbre inherente debido a factores como el conocimiento científico incompleto sobre el potencial de calentamiento global de diferentes GEI y la incertidumbre en torno a los modelos y parámetros utilizados para estimar las emisiones de GEI.

Corporate Citizenship ha cumplido con los requerimientos de independencia, ética profesional y control de calidad estipulados en ISAE 3000.

Trabajo de Aseguramiento

El trabajo de aseguramiento fue solicitado en febrero de 2019 y finalizado el 29 de marzo de 2019. Evidencia detallada fue obtenida mediante reuniones, visitas a terreno y correspondencia.

Un equipo de tres personas, liderado por un Analista Senior realizó el trabajo de aseguramiento y los comentarios. Un Director actuó como consultor para el equipo.

El trabajo de aseguramiento incluyó las siguientes actividades:

1. Revisión de los indicadores clave a publicar en el Capítulo de Sostenibilidad en la Memoria Integrada 2018 y el Documento de Anexo GRI.
2. Entrevistas con la gerencia y áreas responsables de la información para determinar la naturaleza de su recolección y procesamiento.
3. Verificación de los datos, cubriendo las cifras clave reportadas para las distintas unidades de negocio de Banco de Crédito e Inversiones, contra evidencia y consultas posteriores.

Independencia

Corporate Citizenship ha trabajado con Bci desde 2017 en proyectos de consultoría relacionados con la respuesta del Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI), la evaluación de la materialidad y el desarrollo de la Estrategia de Sostenibilidad Corporativa. Corporate Citizenship ha entregado servicios de verificación previamente a BCI.

Conclusión

Basados en el alcance del trabajo y en los procedimientos de aseguramiento desarrollados, nada llama nuestra atención para hacernos creer que el material asegurado no fue preparado de acuerdo con los Principios GRI para determinar la calidad del Reporte.



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

Producción del Informe

Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

Edición de Contenidos

Alka Partners



Diseño
libredeideas.cl