

#bancobci / Informe de  
Sustentabilidad 2013

#bancobci / Informe de  
Sustentabilidad 2013

#bancobci / **Informe de  
Sustentabilidad** 2013

#bancobci / Informe de  
Sustentabilidad **2013**

#bancobci / Informe de  
Sustentabilidad 2013

#bancobci / Informe de  
Sustentabilidad 2013

#bancobci /  
Sustentabilidad 2013





## **SOMOS DIFERENTES**

Somos una organización que cree que las personas son el centro de toda actividad humana. Nos conectamos con las emociones, sentimientos y aspiraciones de nuestros clientes y colaboradores haciendo de cada interacción una experiencia memorable.

Tenemos colaboradores de excelencia con los que hemos forjado juntos una cultura única e inigualable.

# Índice



## 1. MENSAJE DEL PRESIDENTE

P. 5

## 2. ALCANCE Y METODOLOGÍA

P. 8

## 3. CORPORACIÓN BCI

- 3.1. Principales productos y servicios
- 3.2. Sociedades filiales
- 3.3. Puntos de contacto de Bci y Bci Nova
- 3.4. Premios y reconocimientos
- 3.5. Diálogo con grupos de interés
- 3.6. Metas 2013 y compromisos 2014

P. 12

## 4. NUESTRA CULTURA

- 4.1. Cultura Bci
- 4.2. Modelo de sustentabilidad
- 4.3. Ética, principios fundamentales

P. 24

## 5. CLIENTES SUSTENTABLES

- 5.1. Estrategia Experiencia Clientes
- 5.2. Medición Experiencia Clientes
- 5.3. Transparencia
- 5.4. Contactabilidad digital
- 5.5. Innovación
- 5.6. Valor compartido

P. 34

## 6. CALIDAD DE VIDA LABORAL

- 6.1. Beneficios y programas de conciliación
- 6.2. Generación de empleo y reclutamiento
- 6.3. Dotación Corporación Bci
- 6.4. Desarrollo profesional y formación
- 6.5. Clima laboral
- 6.6. Equidad de género y remuneraciones
- 6.7. Seguridad y salud ocupacional

P. 54

## 7. GOBIERNO CORPORATIVO

- 7.1. Directorio
- 7.2. Administración
- 7.3. Relaciones con inversionistas
- 7.4. Pacto de accionistas
- 7.5. Prevención y control de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y corrupción

P. 74



## 8. PROVEEDORES SUSTENTABLES

- 8.1. Pago a proveedores y Sello ProPyme
- 8.2. Encuentros de RSE con proveedores
- 8.3. Diálogo con proveedores
- 8.4. Portal de proveedores
- 8.5. Buenas prácticas para proveedores
- 8.6. Reconocimiento
- 8.7. Experiencia Proveedor Bci

P. 96

## 9. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

- 9.1. Voluntariado corporativo
- 9.2. Compromiso con la educación
- 9.3. Cultura diferente
- 9.4. Protección de adultos mayores y niños en riesgo social
- 9.5. Aporte social

P. 104

## 10. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

- 10.1. Construcción sustentable
- 10.2. Eficiencia energética
- 10.3. Programa "Despierta el medioambiente está en tus manos"

P. 112

## 11. DESEMPEÑO ECONÓMICO

- 11.1. Industria bancaria y Bci durante 2013
- 11.2. Valor económico generado y distribuido
- 11.3. Ayuda financiera recibida del Estado
- 11.4. Resumen financiero 2013

P. 122

## 12. ANEXOS

- 12.1. Membresías y adhesiones
- 12.2. Alianzas y acuerdos internacionales
- 12.3. Fuentes consultadas
- 12.4. Principios del Pacto Global
- 12.5. Índice GRI

P. 128



# 1.

## Mensaje del Presidente

En Bci estamos orgullosos de compartir nuestro décimo Reporte de Sustentabilidad, el cual constituye, además, nuestra sexta Comunicación de Progreso en el marco de los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Desde que nos convertimos, en 2004, en el primer banco nacional en reportar nuestro desempeño económico, social y ambiental, hemos generado avances significativos, que han permitido situarnos entre las mejores empresas chilenas en reputación corporativa, responsabilidad social empresarial (RSE), innovación, y transparencia.

Lo más significativo y gratificante de este balance es constatar que existe una total coherencia entre la naturaleza de nuestro negocio y su ejecución sustentable a través del tiempo. Este es un aspecto que ha cobrado mayor relevancia a partir de los últimos años, y sobre el cual me parece oportuno reflexionar dado el particular momento que vive nuestra sociedad.

Es evidente que el mundo cambió no sólo en el aspecto económico, sino también en el demográfico, valórico y conductual. En este escenario, nos ha correspondido asimilar los cambios y servir a nuestros grupos de interés con nuevas perspectivas de relacionamiento. Es por ello que -para generar nuevos espacios de diálogo- en Bci hemos desarrollado una estrategia que ha incluido, con bastante éxito, procesar las nuevas demandas, y particularmente aquellas realizadas por nuestros clientes, colaboradores y proveedores.

En este sentido, durante 2013 dimos grandes pasos que fortalecieron aun más nuestra promesa al mercado -“Somos diferentes”- y que nos han permitido entregar a nuestros clientes una experiencia memorable, con el objetivo de hacer realidad sus sueños, y generar con ellos relaciones de confianza, y de largo plazo.



Tales avances no habrían sido posibles sin la estricta observancia de los valores de Integridad, Respeto y Excelencia, que constituyen los pilares de la cultura Bci. Durante años hemos cultivado bajo estos enunciados nuestro estilo innovador y cercano, lo que nos ha permitido que la estrategia de Experiencia Clientes sea vivida como la continuación natural de nuestro estilo de hacer las cosas, y lograr así concretar en la práctica nuestra ecuación virtuosa: colaborador contento = cliente contento = accionista contento.

Por lo anterior, una de las acciones más relevantes durante 2013 fue la actualización de nuestro Manual de Beneficios, cuya ejecución comprometió una inversión superior a US\$ 20 millones en tres años, y se focalizó en que los beneficios fueran cada vez más flexibles, y que éstos se ajustaran más adecuadamente a los distintos intereses de nuestros colaboradores. Como reflejo de estas iniciativas y del buen clima laboral que nos caracteriza, avanzamos nueve puestos en el ranking Great Place to Work, ubicándonos en el decimoquinto lugar, con la particularidad que obtuvimos el segundo puesto entre las compañías con una dotación de más de dos mil personas. En ese mismo ámbito, avanzamos del séptimo al sexto lugar en el Ranking de Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan.

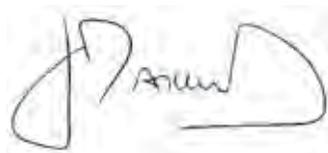
En materia de Transparencia, hemos sido pioneros en implementar una serie de medidas destinadas a ampliar y fortalecer la información a través de la cual nos relacionamos con nuestros grupos de interés. La principal novedad en 2013 fue la creación del canal de educación financiera "Con Letra Grande", única plataforma web en Latinoamérica, destinada a abordar, de manera *on line*, y con un lenguaje claro y sencillo, materias como el uso adecuado de los productos bancarios, y el endeudamiento responsable. En este ámbito, tuvimos la satisfacción de ser clasificados, nuevamente, como la Empresa más Transparente de Chile en el ranking elaborado por la Universidad del Desarrollo, la consultora Inteligencia de Negocios, KPMG, y Chile Transparente.

Nuestra relación con los proveedores es otro ámbito en el que hemos propiciado avances importantes, poniendo en marcha el Plan de Experiencia Proveedores, que busca establecer con ellos relaciones de mutuo beneficio, lealtad en el tiempo, y cumplimiento de altos estándares de calidad y transparencia. En este contexto, se realizaron diversos talleres de capacitación destinados a que las empresas que nos proveen servicios incorporen criterios sociales y ambientales en su gestión, y que les permitan fortalecer su ventaja competitiva y sustentabilidad para generar, asimismo, relaciones de largo plazo con el Banco. Además, concretamos la apertura de un nuevo Portal de Proveedores, con toda la información necesaria para sus negocios y el pago oportuno de sus facturas, las que, en promedio, se pagan en menos de tres días. Con ello demostramos nuestro compromiso ineludible con las Pymes, que representan aproximadamente el 70% de nuestros proveedores.

También registramos novedades en nuestro desempeño ambiental, entre las cuales destacó la aprobación de la Estrategia de Medio Ambiente para los próximos años. Ésta apunta a introducir soluciones innovadoras que no sólo minimicen nuestros impactos sino también contribuyan a la sustentabilidad ambiental del país.

En suma, somos una organización que comprende la sustentabilidad como un proceso dinámico de mejora continua, el cual debe ser retroalimentado por todos nuestros grupos de interés. Somos, asimismo, una organización que ha sabido identificar en este campo, oportunidades y soluciones innovadoras, convirtiéndonos en un fuerte agente de cambio y desarrollo social.

Esta es nuestra esencia, nuestra manera de hacer las cosas, y aunque en los últimos años nos hemos ubicado permanentemente entre las empresas líderes del país en reputación corporativa, cada día enfrentamos, con la misma convicción y espíritu, los nuevos desafíos, y reafirmamos así nuestro propósito común: “Hacer que los sueños se hagan realidad a través de relaciones de confianza durante toda la vida de nuestros clientes”.



**LUIS ENRIQUE YARUR REY**  
**PRESIDENTE BCI**

# 2.

## Alcance y Metodología

A través de este informe de sustentabilidad, Bci da cuenta, por décimo año consecutivo, de su desempeño en los ámbitos económico, social y ambiental. En este documento se ha puesto especial énfasis en la estrategia de Experiencia Clientes, la cual ha llevado a introducir cambios al interior del Banco, en especial en los programas enfocados en las relaciones con los colaboradores, clientes y proveedores.

La información considerada en este Informe abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2013 y presenta datos cuantitativos y tablas estadísticas referentes a años anteriores con el fin de registrar tendencias, de acuerdo con lo requerido por la Iniciativa Global de Reportes (GRI)<sup>1</sup>. Este año se ha usado la guía G3<sup>1</sup> y el Suplemento Financiero, autoclassificando al reporte como Nivel B. Asimismo, esta es la sexta Comunicación en Progreso bajo los principios del Pacto Global<sup>2</sup>, al cual, la Corporación Bci, adhirió en 2007.

Como parte del proceso de materialidad -mediante el cual se definen los temas relevantes del Informe de Sustentabilidad- se hizo una encuesta *on line* en la que participaron 834 colaboradores y 54 proveedores. A todos ellos se les pidió valorizar los temas que debían ser reportados por Bci. Los cinco principales aspectos sugeridos para ser tratados fueron ética; productos y servicios sustentables; Gobierno Corporativo; voluntariado corporativo; y Construcción Sustentable.

Adicionalmente, se hizo una consulta *on line* a altos ejecutivos de la Corporación, 26 de los cuales respondieron y clasificaron los temas principales. De acuerdo con eso fue posible determinar como prioritarios los siguientes temas: la sustentabilidad del producto; relación con la comunidad; prácticas laborales y ética; impacto de los productos y servicios; desempeño económico; derechos humanos; y desempeño ambiental.

Conforme a estas sugerencias, en este informe se incluyó un nuevo capítulo sobre la Cultura Bci -en el que se incorporó una sección sobre ética- y se separó en dos el capítulo "Clientes y proveedores" incluidos en informes anteriores, dándose mayor prevalencia al capítulo de "Clientes" y las iniciativas para lograr una experiencia memorable.

Para garantizar la transparencia y trazabilidad de la información, este documento fue elaborado por un consultor externo especializado en las pautas de GRI, y en el anexo se enumeran las fuentes consultadas, así como las personas que participaron en el proceso de entrega de datos y revisión de los textos. Anualmente, como parte de nuestra política de transparencia, el Informe de Sustentabilidad es sometido a la revisión y aprobación del Directorio del Banco.

Los datos y cálculos técnicos para preparar los indicadores económicos, ambientales, sociales y laborales están relacionados con las recomendaciones de GRI y el resumen del balance está elaborado de acuerdo con los requerimientos de la norma IFRS. Toda la información se ha expresado en pesos chilenos, salvo cuando se mencione lo contrario.

Desde hace 10 años el Informe de Sustentabilidad se entrega en forma conjunta con la Memoria Financiera. En 2014 se publicarán 800 ejemplares físicos en español, y la versión en inglés será preparada en PDF para despacharla por correo electrónico a los grupos de interés.

Además, el acceso a este documento se garantiza a través de su publicación en el sitio web corporativo, junto con los nueve informes de sustentabilidad anteriores ([www.bci.cl](http://www.bci.cl)).

<sup>1</sup> [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

<sup>2</sup> Los principios del Pacto Global están en la sección de Anexos. [www.pactoglobal.cl](http://www.pactoglobal.cl)







# UN espacio PARA LAS ideas

## Club de la **Innovación**

Movilizar la cultura de innovación internamente. Este es el principal objetivo de este grupo intergerencial que apoya la co creación y gestión de proyectos que buscan crear soluciones positivas, y mejorar la experiencia de clientes. El Club de la Innovación está integrado por alrededor de 30 colaboradores, quienes representan a las distintas áreas de Bci, y fueron elegidos por su contribución, apoyo y compromiso con la innovación.

# 3.

## Corporación Bci

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, prudentes políticas de administración de riesgos y exigentes estándares éticos.

Fundado hace 76 años, ha puesto desde sus orígenes especial énfasis en desarrollar productos y servicios orientados para personas y pequeñas y medianas empresas. Su compromiso con la innovación y una gestión focalizada en los clientes lo han convertido en los últimos años en el tercer banco privado de Chile, con activos a diciembre de 2013 por \$20.246.669 millones y se mantiene como el tercer banco en participación de utilidad.

Está presente en Chile con 384 puntos de contacto. Cuenta con un agente de negocios en Madrid, España y una sucursal en Miami, Estados Unidos. Además tiene oficinas de representación en Ciudad de México, en Lima, en Sao Paulo y Colombia. En 2013, profundizó su proceso de internacionalización a través de la firma de un acuerdo de compra de City National Bank of Florida, el quinto mayor banco comercial en activos de ese Estado, lo que significa que Bci se convertirá en el primer banco chileno en comprar un banco en Estados Unidos.

Si bien desde sus orígenes el Banco ha estado enfocado en satisfacer las necesidades de los clientes, a partir de 2012 se definió como estrategia corporativa la de Experiencia Clientes que tiene como aspiración un propósito común que es **"Hacer que los sueños se hagan realidad a través de relaciones de confianza durante toda la vida de nuestros clientes"**.

A fines de 2013, la dotación de Bci estaba compuesta 10.518 colaboradores, 5.928 mujeres y 4.590 hombres. A la misma fecha, la Corporación tenía 512.000 cuentacorrentistas.



### 10.518

COLABORADORES DE LA CORPORACIÓN



### 384

SUCURSALES Y PUNTOS DE CONTACTO



### 512.000

CUENTAS CORRIENTES



## 3.1 Principales productos y servicios

Los productos financieros de Bci están dirigidos a personas naturales; micro, pequeñas y medianas empresas, y a grandes corporaciones. A todos estos segmentos, la institución brinda soluciones en materia de crédito, ahorro, inversiones, protección y gestión de patrimonio.



## 3.2 Sociedades Filiales

En 2013 se fusionaron dos sociedades filiales, Bci Administradora General de Fondos fue absorbida por Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A. De esta manera, al cierre de 2013, la Corporación quedó compuesta por ocho sociedades filiales.

---

[Bci Factoring S.A.](#)

---

[Bci Corredor de Bolsa S.A.](#)

---

[Bci Securitizadora S.A.](#)

---

[Bci Corredora de Seguros S.A.](#)

---

[Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A.](#)

---

[Bci Asesoría Financiera S.A.](#)

---

[Servicios de Normalización y Cobranzas / Normaliza S.A.](#)

---

[Análisis y Servicios S.A. / Proservice](#)

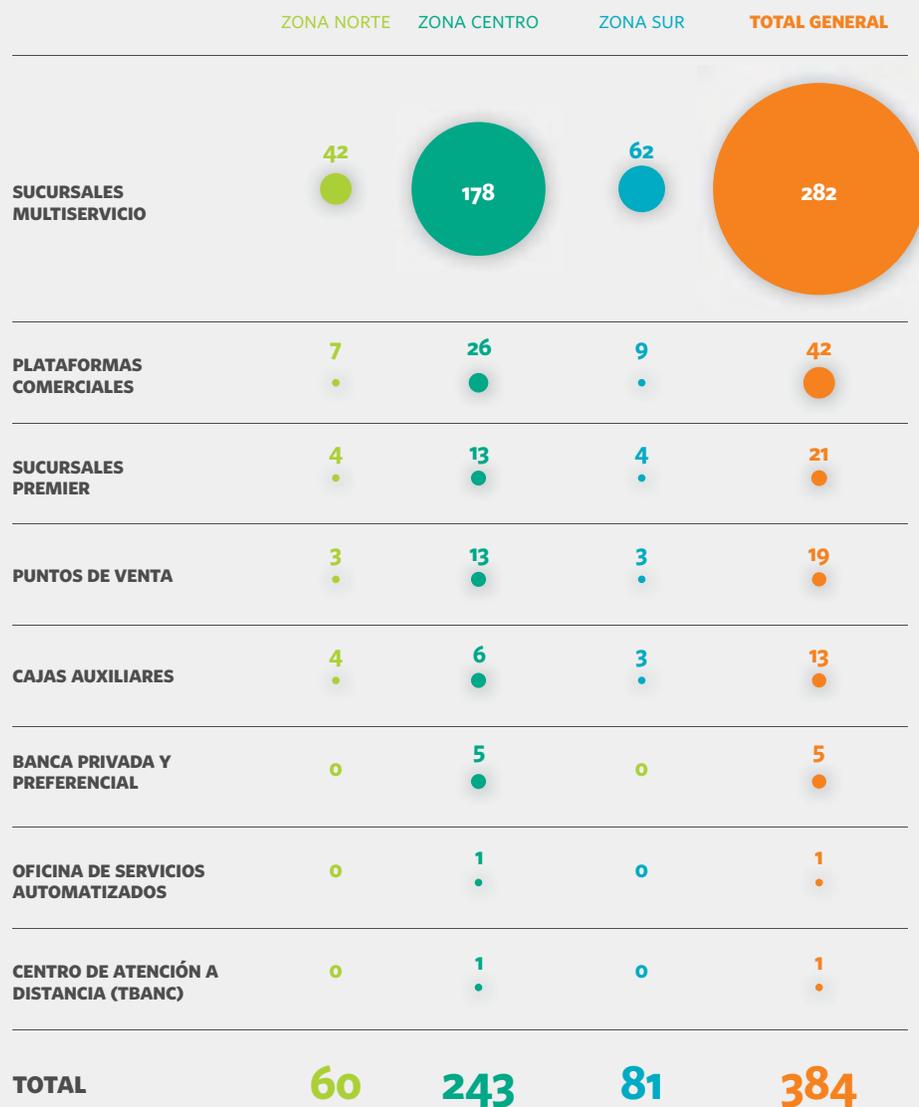
---

## 3.3

### Puntos de contacto de Bci y Bci Nova

La plataforma de atención de Bci está especialmente concebida para responder de una manera rápida y eficaz a todos los requerimientos de sus clientes. A través de un proceso de modernización tecnológica constante, el objetivo que se plantea la Corporación es brindar en cada uno de sus puntos de contacto una experiencia de servicio único y de excelencia.

En 2013 se cerraron cinco sucursales multiservicio en Nova, una Bci en Hornopirén, y se abrió una Bci en Jardines del Sur, Antofagasta. Debido a esta modificación, los colaboradores que trabajaban en estas sucursales fueron reubicados en otras áreas del Banco.





## 3.4

# Premios y Reconocimientos

**Durante el año, Bci fue reconocido por su labor en diversos ámbitos como gestión de negocios y desempeño financiero, innovación, reputación corporativa, liderazgo, ambiente laboral y responsabilidad social empresarial. Entre los principales premios obtenidos, cabe mencionar los siguientes:**

### EMPRESA MÁS TRANSPARENTE DE CHILE

Bci fue elegido como la Empresa más Transparente de Chile en el ranking elaborado por la Universidad del Desarrollo, la consultora Inteligencia de Negocios, KPMG y Chile Transparente.



### BANCO CON LA MEJOR EXPERIENCIA CLIENTES

La consultora especializada IZO posicionó a Bci como el banco que ofrece la Mejor Experiencia de Clientes del sector financiero de Chile. El estudio considera la medición de servicios en más de 120 empresas de siete países iberoamericanos. El reconocimiento fue otorgado por la consultora IZO y la Universidad de los Andes.

### EMPRESA MÁS RESPONSABLE Y CON MEJOR GOBIERNO CORPORATIVO DE CHILE

Bci fue seleccionada como la Empresa más Responsable y con Mejor Gobierno Corporativo de Chile y fue calificada como la tercera Empresa con Mejor Reputación Corporativa del país, según el informe preparado por Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS).

### PREMIO NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Bci obtuvo el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes en la categoría Grandes Bancos. Este reconocimiento es entregado por ProCalidad, la Universidad Adolfo Ibáñez, Adimark, Praxis y revista Capital.



### MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN CHILE

Bci obtuvo el 15º lugar en el ranking realizado por Great Place to Work y Revista Capital. Esto implicó que mejoró nueve lugares respecto de la evaluación obtenida en 2012.



### BANCO MÁS INNOVADOR DE CHILE

Bci obtuvo el primer lugar en la categoría bancos en el ranking Most Innovative Companies Chile 2013, preparado por ESE Business School de la Universidad de los Andes y el cuarto lugar en materia de innovación entre todas las empresas incluidas en dicho estudio.



### TERCER LUGAR EN RANKING NACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Bci alcanzó el tercer lugar en el ranking nacional de RSE que entrega Fundación ProHumana y Revista Qué Pasa-subiendo un lugar respecto de la posición obtenida en 2012- y fue seleccionada como la institución financiera más responsable de Chile.

### PREMIO "MEJOR EMPRESARIO & EMPRESAS"

En la XVII versión de este tradicional premio organizado por el Diario Financiero, Bci obtuvo el 2º Lugar en la Categoría Expansión Internacional, por el acuerdo de compra de City National Bank de Florida.

### PRIMER LUGAR EN PREMIOS WORLD FINANCE

En el estudio realizado por la revista británica World Finance, Bci obtuvo el primer lugar entre los bancos chilenos en tres categorías: Best Banking Group; Best Private Bank; y Best Investment Manager 2013.



**MEJOR ADMINISTRADORA DE CHILE EN RENTA VARIABLE**

Este premio fue entregado por la empresa Morningstar, una de las más prestigiosas instituciones que proveen de análisis independiente para productos de inversión a nivel mundial. Además reconoció a dos de sus fondos mutuos por su rentabilidad ajustada por riesgo.

**PRIMER LUGAR EN INNOVACIÓN EN EL SECTOR FINANCIERO**

La organización Best Place to Innovate ubicó a Bci en el primer lugar en la categoría Innovación en el Sector Financiero.

**MEJORES EMPRESAS PARA MADRES Y PADRES QUE TRABAJAN**

Bci obtuvo el 6º lugar en este ranking realizado por la Fundación Chile Unido y Revista Ya de El Mercurio.

**SELLO CHILE INCLUSIVO**

Bci recibió de parte del Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) el Sello Chile Inclusivo Categoría Oro por las actividades enfocadas a fomentar la inclusividad de personas con discapacidad física en su organización a través del programa Bci sin Límites.

**PREMIO SALMÓN**

Bci obtuvo el Premio Salmón en la serie Ahorro Previsional Voluntario (APV) en seis diferentes fondos mutuos que otorga la Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos (AAFM) y Diario Financiero.

**EMPRESAS MÁS ADMIRADAS**

Bci obtuvo el 8º lugar entre las Empresas más Admiradas, conforme al estudio preparado por PwC y el Diario Financiero, el cual evalúa parámetros como capacidad de innovación, la calidad de productos y servicios, y la imagen corporativa, entre otros.



**CUARTO BANCO MÁS SEGURO DE AMÉRICA LATINA**

Bci se ubicó en el 4º lugar de los Bancos Más Seguros de América Latina de acuerdo con el ranking elaborado por la revista Global Finance.

**SELLO MÁS POR CHILE**

Bci se convirtió en la empresa en obtener más sellos Más por Chile a nivel nacional, reconocimientos entregados por el Ministerio de Desarrollo Social. Es así como logró el sello por la Alianza estratégica con Enseña Chile, otro por su relación con Fundación las Rosas, y el tercero por su apoyo a la Corporación Crédito al Menor.

**SELLO PROPYME**

Bci obtuvo la renovación del Sello ProPyME que entrega el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, por pagar las facturas de sus proveedores en un plazo inferior a 30 días.

**SELLO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA**

Bci recibió de parte del Ministerio de Medio Ambiente el Sello Eficiencia Energética como resultado de su gestión ambiental.



## 3.5

### Diálogo con grupos de interés

Bci mantiene diversos canales de comunicación y retroalimentación con el fin de recoger de manera permanente y eficaz las expectativas e inquietudes de sus clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y de la comunidad en general. El objetivo es poder entregar una oferta de canales que logre agregar valor a la relación con cada uno de ellos y responder de la manera más rápida y eficiente posible, cumpliendo la meta de generar experiencias memorables.

Algunos de los canales relevantes son el Portal de Proveedores, el correo interno transparencia@bci.cl, ventanas de consulta en el sitio corporativo y las encuestas de satisfacción permanentes que aplica Telecanal a sus clientes. Asimismo, se han duplicado las relaciones a través de las redes sociales y se consolidó la plataforma digital para el servicio a clientes por medio del Servicio por Redes Sociales.

#### USUARIOS EN LAS CUENTAS DE REDES SOCIALES DE BCI

	2011	2012	2013
	7.338	15.964	20.280
	9.926	30.437	71.638
	7.699	21.280	53.442
<b>Total</b>	<b>24.963</b>	<b>67.681</b>	<b>145.360</b>

## CANALES DE COMUNICACIÓN

### Grupos de interés

### Canales masivos

### Canales segmentados

### Canales participativos

#### ACCIONISTAS

- Sitio web [www.bci.cl](http://www.bci.cl)
- Memoria Anual
- Informe de Sustentabilidad
- Junta de accionistas

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

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

#### COLABORADORES

- Portal / Intranet Bci
- Memoria Anual
- Informe de Sustentabilidad
- Revista Interna Contacto
- Diario Mural
- E-mail corporativo
- Canal corporativo de televisión
- Twitter del Gerente General

- E-mail corporativo segmentado
- Canal corporativo de televisión

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

#### CLIENTES

- Sitio web [www.bci.cl/personas/](http://www.bci.cl/personas/)
- Memoria Anual
- Informe de Sustentabilidad
- Programa de televisión Mirada-Empresarial (CNN-Chile)
- Twitter del Gerente General
- E-mail [gerenciageneral@bci.cl](mailto:gerenciageneral@bci.cl)

- E-mails segmentados y masivos
- Invitaciones a actividades culturales, deportivas, recreativas e informativas
- Sistema de SMS para el posterior contacto con un ejecutivo
- Bci Directo (+56 2) 2692 8000
- Ejecutivos de Servicio al Cliente en todas las sucursales
- Programa de televisión Mirada Financiera (CNN-Chile)

- [Bciclientes@bci.cl](mailto:Bciclientes@bci.cl)
- E-mails segmentados y masivos
- Invitaciones a actividades culturales, deportivas, recreativas e informativas
- Bci móvil; sistema de SMS para el posterior contacto con un ejecutivo
- Bci Directo (+56 2) 2692 8000
- Ejecutivos de Servicio al Cliente en todas las sucursales
- [twitter@bci.cl](https://twitter.com/bci.cl)
- Telecanal

#### PROVEEDORES

- Portal de Proveedores
- Memoria Anual
- Informe de Sustentabilidad

- Portal de Proveedores
- Estudio anual de satisfacción de proveedores
- Reconocimiento Proveedor Destacado
- Premio al Colaborador Externo de Bci

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

#### SOCIEDAD

- Sitio web [www.bci.cl/accionistas/](http://www.bci.cl/accionistas/)
- Memoria Anual
- Informe de Sustentabilidad

- Programa de televisión Mirada Empresarial (CNN-Chile)
- Canal de educación financiera [www.conletragrande.cl](http://www.conletragrande.cl)
- Invitaciones a actividades culturales, deportivas, informativas y recreativas

- Ranking de Reputación Corporativa
- Ranking Empresas Más Admiradas
- Ranking Empresas Más Respetadas
- Estudios de Reputación Corporativa

## 3.6 Metas 2013 y Compromisos 2014

TEMAS	METAS 2013	CUMPLIMIENTO
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Potenciar e innovar en la operación del Directorio.	
<b>ÉTICA EMPRESARIAL</b>	Implementar una plataforma de gestión de las conversaciones de ética que se desarrolla entre los líderes y sus equipos.	
	Implementar un sistema de retroalimentación y evaluación de los contenidos del Código de Ética.	
	Reforzar el canal de comunicación interna "Qué hago?"	
	Potenciar la capacitación de valores éticos a los colaboradores.	
<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>	Aumentar la tasa de incorporaciones al programa Bci Sin Límites en torno al 50%.	
	Realizar talleres de sensibilización y capacitación del programa Bci Sin Límites.	
	Lanzar un paquete de beneficios segmentados a los colaboradores a través de un nuevo portal.	
	Aumentar la tasa de conocimiento de los beneficios internos.	
	Extender programa "Trabajo a Medida" a los colaboradores de Bci.	
<b>CLIENTES</b>	Lanzar nuevo modelo de atención para microemprendimiento.	
	Lanzar producto o servicios para el segmento senior.	
	Potenciar Programa Nace y Renace.	
	Generar nuevas medidas de transparencia incorporando filiales.	
	Potenciar las medidas de transparencia.	
<b>PROVEEDORES</b>	Implementar los criterios de RSE para la evaluación de proveedores, de acuerdo con los resultados de la autoevaluación.	
	Capacitar y compartir prácticas de sustentabilidad con los principales proveedores.	
	Potenciar a nivel corporativo el Premio al Colaborador Externo Destacado.	
	Dar a conocer el Portal de Proveedores.	
<b>COMUNIDAD</b>	Aumentar la participación de colaboradores en actividades de voluntariado corporativo especialmente en regiones.	
	Aumentar el número de socios de la Corporación de Crédito al Menor en 25%.	
<b>MEDIOAMBIENTE</b>	Desarrollar una estrategia corporativa de medioambiente.	
	Medir y compensar la huella de carbono de todos los eventos con participación de más de 300 personas.	
	Obtener la certificación LEED en dos edificios en construcción.	

**DESEMPEÑO****COMPROMISO 2014**

Los directores disponen de un sistema tecnológico que les permite acceder oportunamente a todos los antecedentes e información relacionada con las materias sometidas a consideración del Directorio.	Incorporar en su gestión las nuevas exigencias normativas sobre Gobierno Corporativo, establecidas por los organismos reguladores.
Se generó una innovadora plataforma que logró aumentar el alcance las conversaciones de ética en más de un 100%.	Aumentar la participación en las conversaciones de ética.
Se implementó un sistema de retroalimentación y evaluación de los contenidos del Código de Ética, bajo el cual cientos de líderes y colaboradores pudieron comunicarse.	Fortalecer los contenidos del Código de Ética.
Se reforzó el canal de comunicación Qué Hago mediante el cual se realizaron diversas consultas al Comité de Ética y a su Secretario Ejecutivo.	
Se redefinieron los contenidos de ética en la inducción a nuevos colaboradores, y se generaron periódicamente conversaciones de ética entre los líderes y sus equipos	Generar una plataforma de certificación e-learning para colaboradores sobre el Código de Ética.
El crecimiento fue de 21%, es decir, de 19 a 23 colaboradores en el programa. No se cumplió la meta porque el foco fue modificado para darle oportunidades de desarrollo en otras áreas de la Corporación a los colaboradores que ya estaban trabajando en el Banco y además se realizaron diferentes actividades para capacitar a los colaboradores y jefaturas para estar preparados para recibir a un nuevo integrante con capacidades diferentes.	Consolidar la nueva Escuela para madres y padres Bci.
Se realizaron capacitaciones y se desarrolló la Guía práctica de Inclusión Laboral a personas con Discapacidad.	Contribuir al desarrollo profesional y personal de los colaboradores a través del desarrollo de la Feria de Desarrollo Profesional y otras iniciativas asociadas
En junio de 2013 se lanzó un paquete de beneficios orientados a los diferentes segmentos de colaboradores.	Aumentar el conocimiento y uso de los beneficios.
El nuevo manual de beneficios fue comunicado a toda la Corporación. Adicionalmente, se entregó a todos los colaboradores un ejemplar del manual con el objetivo que éstos conozcan los beneficios. Se lanzó el sitio <a href="http://www.viviefelizbci.cl">www.viviefelizbci.cl</a> , una herramienta fundamental para comunicar y acercar los beneficios.	Continuar profundizando el conocimiento de los intereses, necesidades y preocupaciones de los colaboradores
Se amplió la cobertura de TAM a toda la Corporación. Se implementó un formato simple, innovador y eficiente, el cual consiste en periodos de postulación cuatrimestrales, con un máximo de 100 cupos para los colaboradores interesados (10 de Trabajo Hogar, 20 de Trabajo Mixto y 70 de Trabajo Flexible).	
Se lanzó nuevo modelo de atención y oferta de valor para este segmento.	Potenciar Segmento Microempresas a nivel nacional.
Se realizó una evaluación de los potenciales productos.	Fortalecer iniciativas de Valor Compartido
Se creó la Banca Empresarios (PYME) y se consolidó Nace y Renace en el marco de Valor Compartido.	Potenciar canal de educación financiera "Con letra Grande".
Se diseñaron tres nuevas medidas de transparencia.	Potenciar alianzas institucionales.
Se fortalecieron los procesos de co-creación en transparencia a través de diversas iniciativas.	
Se aplicaron encuestas en 120 empresas proveedoras. De ellas, Bci eligió a algunas para visitar y construir con ellos un plan de RSE.	Ejecutar el Plan de Experiencia para Proveedores
Se realizó un ciclo de talleres de RSE con 330 participantes en total.	Continuar con el ciclo de talleres en RSE
Continuó la entrega del premio al Colaborador Externo Destacado. Este año se postularon a 930 personas.	Renovar sello Propyme bajo el cual se cancelan las facturas de los proveedores en un plazo inferior a 30 días.
Se dio a conocer el Portal de Proveedores de manera masiva. De las 500 empresas de proveedores permanentes, 230 usan habitualmente el sitio.	Potenciar el uso del Portal de Proveedores
La participación en voluntariado corporativo aumentó en 71,2%	Revisar y reformular la alianza estratégica con Fundación Las Rosas.
Se incorporaron 485 nuevos socios colaboradores.	Desarrollar y ejecutar un plan de relacionamiento con la comunidad.
Se diseñó la estrategia corporativa de medioambiente 2014 - 2015.	Implementar y aplicar la estrategia medioambiental.
Se midió y compensó la huella de carbono de todos los eventos de más de 300 personas. Para ayudar a compensar la huella, Bci plantó 3.000 árboles, aún cuando su compromiso de compensación exigía la plantación de 234.	Reducir consumos de papel, agua y energía.
Se obtuvo la certificación LEED en los dos edificios nuevos de Bci.	Potenciar campaña "Despierta, el medioambiente está en tus manos".

# UN Banco para TODOS

## Superando **obstáculos**

Trabajo en Bci desde noviembre de 2006. Estaba en Pichilemu haciendo surf cuando de pronto sentí un fuerte dolor lumbar y pérdida de fuerza en mis extremidades. Después de recorrer un largo camino, los doctores llegaron a la conclusión de que fui afectado por una lesión llamada Mielopatía, con un pronóstico tan incierto como lo extraño del diagnóstico. Hoy me encuentro en una silla de ruedas. Bci ha sido un pilar fundamental en todo este proceso, ya que desde un comienzo formó parte de mi red de apoyo y mi rehabilitación. Me ofreció la opción de incorporarme al programa "Trabajo a Medida", que me permite trabajar dos días completos desde mi casa, y al mismo tiempo seguir con mi rehabilitación. No tengo palabras para agradecer las oportunidades, la ayuda y confianza que Bci ha tenido conmigo.

**Raúl Encina - Ejecutivo de Control de Gestión y Proyectos  
Gerencia de Operaciones y Finanzas**



# 4.

## Nuestra cultura

---

### **Cultura Bci:**

Es un conjunto de valores, principios, normas, prácticas, conocimientos y comportamientos que conforman nuestro estilo de gestión y relación, haciendo que nuestra empresa tenga un sello que la distinga.



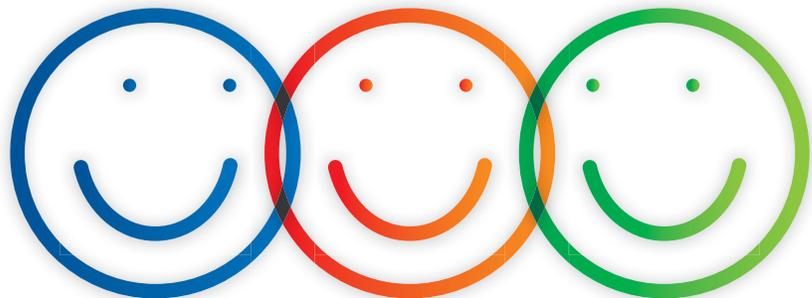
## 4.1 Cultura Bci

En 1937, y con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de los empresarios emergentes, comenzó la historia de Bci. Los orígenes del Banco estuvieron marcados por la visión de don Juan Yarur Lolos, un líder en la industria textil que había logrado gran éxito en el rubro gracias a un estilo de familiaridad y cercanía con sus colaboradores y clientes. Esta visión trasciende hasta la actualidad, marca el futuro de la Corporación e indica cómo ha dado forma a la Cultura Bci: Una forma de hacer las cosas de manera simple, lo que se traduce en una ecuación virtuosa.

### Cultura de Ejecución:

Es lograr objetivos ambiciosos, haciendo que las cosas pasen, con excelencia, sin errores, en tiempo y forma. Nos exige cumplir nuestros compromisos, generando seguimiento a través de métricas para tomar medidas correctivas oportunamente y alcanzar con éxito el objetivo.

### ECUACIÓN VIRTUOSA



COLABORADOR CONTENTO = CLIENTE CONTENTO = ACCIONISTA CONTENTO

### Somos Diferentes:

Somos una organización que cree que las personas son el centro de toda actividad humana. Nos conectamos con las emociones, sentimientos y aspiraciones de nuestros clientes y colaboradores haciendo de cada interacción una experiencia memorable. Tenemos colaboradores de excelencia con los que hemos forjado juntos esta cultura única e inigualable.

### Transparencia:

Respondemos a la confianza de nuestros clientes, trabajando con la verdad, siendo honestos en toda interacción con ellos; esto implica entregar información clara y oportuna, viviendo la convicción de que "lo que no es bueno para el cliente, no es bueno para Bci."

## Nuestra Misión: ¿Por qué existimos?

### ACCIONISTAS

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

### SOCIEDAD

Contribuir efectivamente a mantener un medio ambiente sano y a incrementar el patrimonio social, cultural y económico del país.

### COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

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

### CLIENTES Y PROVEEDORES

Entregar productos y servicios de óptima calidad, a precios competitivos, innovadores y destinados a satisfacer adecuada y oportunamente sus necesidades. Mantener relaciones con nuestros proveedores de mutuo beneficio, lealtad en el tiempo y altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia.

## Nuestra Visión: ¿Qué queremos ser?

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

SER N°1  
EN LA REGIÓN

INNOVACIÓN   
cercanía   
EXPERIENCIA

El Perfil del Líder Bci reúne las principales características que se esperan de los colaboradores Bci:



# ¿Cuál es el sentido de trabajar en Bci?

**Tenemos un propósito común.**



## Criterios de experiencia



### SEGURIDAD

#### Velar por su tranquilidad

- Soy digno de confianza
- Doy continuidad al negocio
- Velo por el patrimonio del cliente y del banco
- Actúo con transparencia
- Velo por la seguridad de la información



### CERCANÍA

#### Conocer y conectarse emocionalmente

- Yo conozco a mis clientes / colaboradores y demuestro interés por ellos Indago en sus necesidades
- Me pongo en el lugar del otro
- Me apropio de todos sus requerimientos
- Siempre demostrando la actitud de servicio Bci



### DILIGENCIA

#### Asesorar y ejecutar a la primera

- Cumpló mis compromisos en tiempo y forma
- Tengo los conocimientos que necesito
- Simplifico la vida al cliente y lo mantengo informado en todo momento
- Mi trabajo es siempre impecable a la primera, sin errores y estando en el detalle
- Soy ágil
- Me anticipo



### IMAGEN

#### Proyectar los valores Bci en cada acción

- Actúo en forma consistente con los valores: respeto, excelencia, integridad
- Cuido mi imagen personal y de mi equipo
- Genero un lugar de trabajo impecable
- Transmito que estoy orgulloso de pertenecer a la Corporación Bci

## Las 10 claves del Éxito Bci

Las siguientes son las claves que rigen el actuar de nuestros líderes, y que permitirán seguir construyendo con éxito la cultura que nos caracteriza:

N°1

Agradecer el trabajo bien hecho y felicitar por el trabajo sobresaliente.

N°2

Dar feedback oportuno, apoyar el desempeño y logro de resultados.

N°3

Ser jefaturas creíbles, que viven los valores Bci. Autoridad es servicio.

N°4

Promover un ambiente de trabajo respetuoso, responsable, alegre y entretenido.

N°5

Celebrar logros del equipo e incentivar la camaradería, confianza, cooperación y sinergia.

N°6

Sinceridad en nuestras relaciones de trabajo. Cuidar la honra ajena.

N°7

Escuchar a los colaboradores, valorar sus aportes y respetar sus puntos de vista.

N°8

Promover el desarrollo de los talentos individuales de las personas.

N°9

Mantener informados a los colaboradores sobre la marcha de la empresa y de su unidad.

N°10

Liderar con el ejemplo: reconocer y hacerse responsables de los propios errores, aprender de ellos y pedir disculpas.

# 4.2

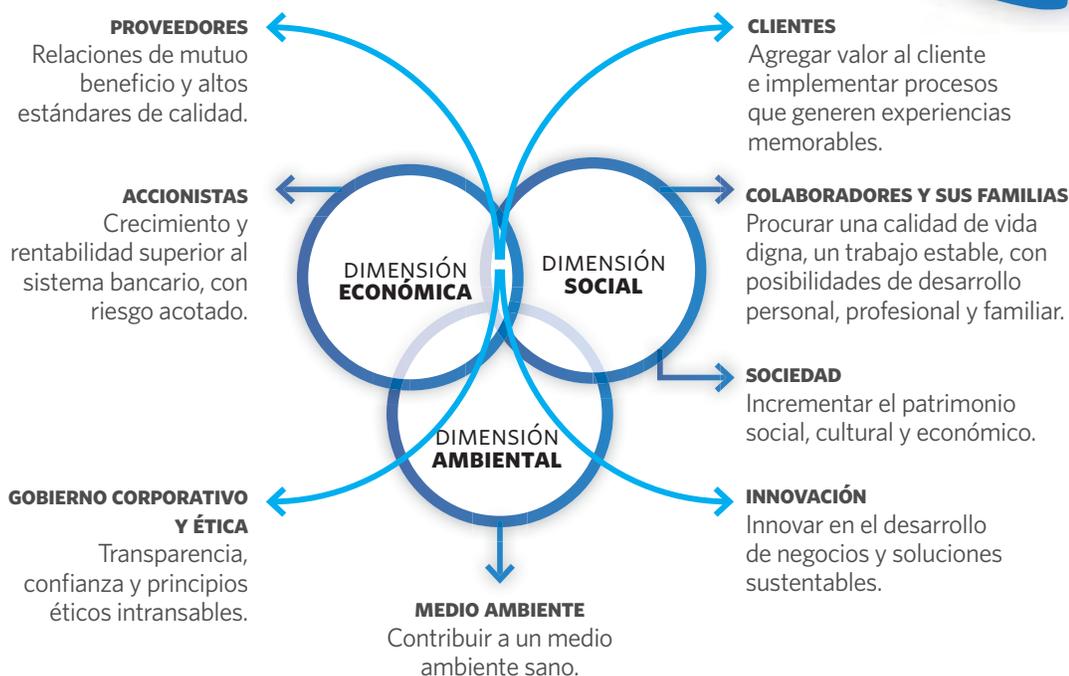
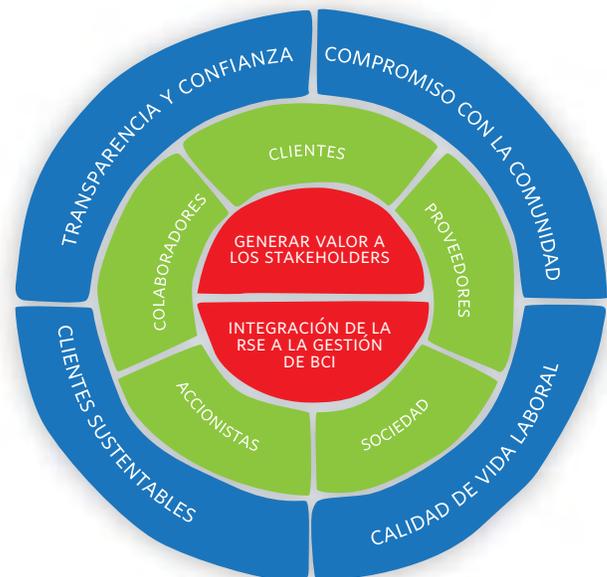
## Modelo de Sustentabilidad

Bci busca promover el bienestar económico, profesional, moral y espiritual de las personas relacionadas con su actividad. Para ello, estas variables son consideradas en sus políticas y acciones, con el fin de cumplir con su misión que es convertirse en "líderes regionales en innovación, cercanía y experiencia de clientes, y ser reconocidos como la mejor empresa para trabajar y desarrollarse".

Desde esta perspectiva, el modelo de sustentabilidad toma un énfasis absolutamente estratégico, ya que todas las acciones que la Corporación realice en este ámbito, deberán estar vinculadas con su negocio. Para ello reconoce la interdependencia entre la empresa y el entorno y busca crear valor tanto para la Corporación, como para el entorno.

Es así como todas las metas estratégicas definidas en este marco de acción se encuentran plasmadas en el *Balanced Scorecard* (BSC)<sup>3</sup>. Mediante este modelo de gestión empresarial, el Banco monitorea los objetivos, metas y sistemas de evaluación en los cuales participan todas las áreas corporativas. De esta forma, la Corporación gestiona su modelo de sustentabilidad.

### Estrategia de RSE



<sup>3</sup> *Balanced Scorecard* (BSC): Modelo de gestión que ayuda a Bci a traducir la estrategia en objetivos tácticos.

## 4.3

### Ética: principios fundamentales

La ética en Bci, además de ser un pilar fundamental de su misión y de sus valores corporativos, es la guía de cómo se debe desarrollar el negocio en el día a día y por todos sus colaboradores.

Desde el año 1996, la Corporación ha construido un sólido sistema de gestión ética, que se sustenta en un Código de Ética (actualizado en 2010) y cuya administración se encuentra a cargo de un Comité de Ética, integrado por seis miembros permanentes, dos transitorios y un secretario ejecutivo.

#### INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013\*

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

#### MIEMBROS TRANSITORIOS

Patricio Mardones	Gerente de Compras Corporativas y Proveedores (hasta 2014).
Abraham Romero Pequeño	Gerente Banca Personas Región Metropolitana (hasta 2015)

#### SECRETARIO EJECUTIVO

Carlos Andonaegui Elton	Gerente Secretario General
-------------------------	----------------------------

\* Los miembros titulares son elegidos por tres años, renovables a partir de abril de 2013.

El sistema de gestión ética incluye actividades de capacitación, de difusión y retroalimentación como la Línea Abierta Aló ¿Qué hago?, y QueHago@Bci.cl, como canal disponible para que sus colaboradores puedan enviar sus consultas, denuncias o reclamos sobre potenciales incumplimientos, además de realizar consultas directas al Comité de Ética o su Secretario Ejecutivo.

Adicionalmente, cuenta con mecanismos de medición tanto interno (cantidad y tipo de consultas/denuncias recibidas por los diferentes canales) como externo, a través del estudio anual "Barómetro de Valores y Ética Empresarial", que realiza la Fundación Generación Empresarial.

## Funcionamiento del Comité de Ética

Los integrantes del Comité de Ética, son designados por el Presidente del Banco por un periodo de tres años renovables a partir de abril de 2013. Además forman parte integrante del Comité, como miembros transitorios, y por períodos de dos años, los dos últimos colaboradores que hubieren recibido el premio "Jorge Yarur Banna". No existen miembros suplentes del Comité y éste es presidido por el Sr. Luis Enrique Yarur Rey, quien será subrogado en caso de ausencia por el Sr. Lionel Olavarría Leyton. Su secretario es el Sr. Carlos Andonaegui Elton, quien tiene derecho a voz.

### SESIONES DEL COMITÉ Y QUORUM

El Comité se reúne en forma ordinaria o extraordinaria, sesiona con al menos cuatro de sus miembros y adopta sus acuerdos por simple mayoría. Los empates son dirimidos por el Presidente o quien lo reemplace.

## Difusión y capacitación

Desde 2008 Bci ha implementado un programa de capacitación en ética con foco en su sistema de gestión, dirigido a todos los colaboradores desde el momento que ingresan a la Corporación, a través del Programa de Inducción Corporativa. Mediante este programa, en 2013 se realizaron 33 actividades, en las cuales 706 nuevos colaboradores fueron capacitados.

En lo referido a difusión, Bci lleva a cabo un programa permanente que consiste en la campaña "¿Qué hago?" la que busca acercar a los colaboradores con los contenidos éticos que rigen el actuar de la organización, aumentar el grado de conocimiento y número de consultas que involucren aspectos éticos, y entregarles nuevos mecanismos de comunicación. En este ámbito, en 2013, Bci impulsó una innovadora plataforma web por medio de la cual desarrolló "Conversaciones de Ética" entre los líderes y sus equipos de trabajo, cada dos meses.

### LABORES DEL COMITÉ

Dentro de las principales responsabilidades del Comité de Ética se encuentran:

- Interpretar el Código de Ética precisando el correcto sentido, alcance y extensión de sus diversas secciones; resolver acerca de si los hechos o conductas que sean sometidos a su conocimiento se encuentren o no regidas por las disposiciones del Código.
- Conocer de oficio de los hechos que vulneren el Código y recibir los antecedentes proporcionados al efecto por las jefaturas y colaboradores sujetos a sus disposiciones.
- Adoptar las medidas preservativas destinadas a cautelar la identidad de las personas que pongan en conocimiento del Comité actuaciones que infrinjan o puedan vulnerar el Código y la confidencialidad de los antecedentes proporcionados al efecto.
- Autorizar la actuación de los empleados del Banco en aquellas actividades, operaciones o inversiones que, conforme al Código de Ética, deban ser consultadas al Comité.
- Registrar, cuando ello corresponda a un requisito, las autorizaciones que otorgue y las informaciones que suministre el personal en aquellos casos contemplados en el Código, dejando constancia de ellas en Acta.
- Participar a través de sus integrantes en los eventos internos y externos en que se traten materias vinculadas al comportamiento ético de las personas en las organizaciones.
- Efectuar labores de comunicación y divulgación de contenidos éticos.

## Medición y retroalimentación

El sistema de gestión ética de Bci cuenta con canales permanentes y a disposición de sus colaboradores para entregar denuncias o reclamos de carácter ético, a través de los cuáles durante 2013 se recibieron 40 consultas, y ocho de ellas fueron revisadas por el Comité de Ética.

Además, como una forma de medir y retroalimentar la gestión ética, desde hace siete años Bci participa en el estudio nacional denominado Barómetro de Valores Éticos y Ética Empresarial, realizado por Fundación Generación Empresarial. Esta encuesta sobre la percepción de la ética al interior de las empresas busca además sensibilizar a los ejecutivos y empresarios sobre la importancia de desarrollar culturas organizacionales basadas en valores.

### PRINCIPALES RESULTADOS DEL BARÓMETRO DE VALORES ÉTICOS Y ÉTICA EMPRESARIAL 2013

**98%**

afirmó que los valores de la empresa están claramente definidos.

**94%**

indicó que los valores se encuentran presentes en la definición de metas y objetivos de la organización.

**97%**

consideró que la comunicación de los valores es clara y directa.

**87%**

se siente representado por los valores y el comportamiento ético de Bci.

**89%**

consideró que por medio de un adecuado comportamiento ético se fortalece y protege mucho la marca.



# CUANDO nos NECESITES

## Preocupación y apoyo **sin límites**

El 18 de julio abrieron mi camioneta y me robaron el bolso con el computador y todos mis documentos personales. Fue una situación muy estresante, ya que cinco días después viajaba fuera de Chile junto a mi familia. Me quedé sin licencia de conducir y sin mi carnet de identidad y el de mi hijo. Además, en el maletín estaba toda la información de mi compañía, las tarjetas del banco y los talonarios de cheques de mi cuenta empresa y personal. Al presentar mi situación en Bci, me ayudaron con excelente voluntad a dar orden de no pago a los cheques robados y bloquear todas las tarjetas. Incluso fueron más allá de sus responsabilidades, pues me asesoraron además en los trámites que debía realizar para recuperar mis documentos personales.

Bci se portó increíble, fue tal el apoyo que sentí, especialmente porque se coordinó en tiempo record con distintas áreas para dar solución a mi problema, que estoy tremendamente agradecido del gran respaldo que me dieron. Sin su apoyo hubiese tenido que cancelar mis vacaciones.

**Javier Mora · Cliente Bci**



# 5.

## Cientes sustentables

En 2011, Bci se propuso como objetivo convertirse en el mejor banco en experiencia clientes de la región. Para concretar esta aspiración, ese mismo año comenzó a trabajar en el diseño una nueva Estrategia de Experiencia Clientes. Este modelo se funda en el denominado Propósito Común del Banco, que es **"Hacer que los sueños se hagan realidad a través de relaciones de confianza, durante toda la vida de nuestros clientes"**, e implica en términos prácticos, entregarles una experiencia de atención, productos y servicios memorables, que superen sus expectativas y permitan establecer con ellos una relación de confianza, de largo plazo, y de beneficio mutuo.

Para fortalecer su relación con los clientes, sin embargo, la Corporación no sólo está abocada a la materialización de esta estrategia. En los últimos años ha puesto énfasis en otros aspectos de su gestión que también apuntan en esta dirección. Entre ellos se cuentan el potenciamiento de la transparencia en todos los ámbitos de su desempeño, el impulso a la innovación y a los nuevos canales, y el apoyo -bajo el concepto de Valor Compartido- al emprendimiento como motor del desarrollo económico, social y ambiental del país. En todos estos campos, durante 2013, Bci cosechó logros y progresos, algunos de los cuales se detallan a continuación:

### 5.1

## Estrategia Experiencia Clientes

En agosto de 2013, a través de una campaña publicitaria masiva y con acciones de alto impacto en algunas sucursales de la red, el Banco dio a conocer oficialmente al público su Estrategia de Experiencia Clientes. Con esta presentación, la Corporación comenzó a operar formalmente bajo los lineamientos de su nuevo modelo, en cuya instauración venía avanzando desde 2012 y seguirá trabajando en 2014.

Para favorecer internamente la implementación de esta estrategia, en 2013 se consolidó el trabajo de segmentación de colaboradores iniciado el año anterior, con el objetivo de identificar las necesidades de los diversos segmentos de colaboradores que trabajan en la Corporación, realizando para ello encuestas y entrevistas, lo que permitió identificar intereses, prioridades y necesidades. Con esta información se redefinió la propuesta de valor para asegurar que todos los segmentos estuvieran cubiertos con la oferta de valor Bci.

### Modelos de Selección

En el área de reclutamiento se rediseñaron los procesos de selección, incorporando herramientas y mecanismos que introducen temas de actitud, capacidades comerciales, y todo lo relacionado con los valores Bci, los que resultan fundamentales para el éxito de la estrategia de Experiencia Clientes.

### Reconocimiento como refuerzo positivo de las conductas deseadas

Los colaboradores cumplen un rol fundamental en el éxito de la estrategia de Bci, por lo que se gestionaron con mayor fuerza los mecanismos de reconocimiento existentes, y se generaron nuevas iniciativas, reforzando la motivación de equipos comprometidos y resaltando las conductas destacadas.

Además, se instauró una nueva categoría de reconocimiento a nivel corporativo en la ceremonia anual de Bci Reconoce; esta es el "Reconocimiento Experiencia Bci - Somos Diferentes", que tiene como objetivo inspirar a la organización con el reconocimiento a aquel colaborador que es un modelo destacado de conducta y actitud en cuanto a la Experiencia Clientes. Para su postulación se involucra a los colaboradores de todos los roles, y en el proceso de selección participan activamente los líderes de la organización.

Se instauró la ceremonia trimestral de reconocimiento "Haciendo Historia - Experiencia Bci" donde el presidente, gerente general y gerentes divisionales de la Corporación reconocen a colaboradores que han sido protagonistas de historias de experiencia ejemplares, a través de las cuales se transmiten aprendizajes, mejores prácticas y finalmente, se refleja la actitud Bci.





## Estudio de caso

# Foco en la Experiencia de Clientes



### IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE SUCURSAL DE EXPERIENCIA EN TODO EL PAÍS:

La sucursal de experiencia es un modelo atencional que entrega a los colaboradores las herramientas y criterios estandarizados necesarios para permitirles brindar un servicio memorable y establecer una conexión emocional con los clientes. Durante 2013 se realizó un importante despliegue para terminar la implantación del nuevo modelo de sucursal de experiencia a nivel nacional y en los centros de empresarios, plataformas empresas, y plataformas grandes empresas. Durante este año se desarrollaron nuevos modelos en Telecanal, servicios de Cash Management para el Banco Comercial, cambiándose también el modelo operacional de Banco Retail y Banco Empresarios, cubriendo con esto los principales canales de atención y operación del Banco. Esta labor se realizó entre abril y agosto, período durante el cual las áreas a cargo del proceso recorrieron todo Chile capacitando *in situ* a los colaboradores en materia de protocolos y roles. Simultáneamente se comenzaron a aplicar los sistemas para garantizar la sustentabilidad de la estrategia.



### CAPACITACIÓN:

La Estrategia de Experiencia Clientes depende en gran medida de la capacidad de movilización de los líderes del Banco. Por esta razón, uno de los focos de la capacitación realizada en 2013 para la implantación de este modelo estuvo en este segmento de colaboradores, quienes participaron en un taller de *coaching* al que asistieron alrededor de 700 líderes de la organización, incluyendo a gerentes y jefes de oficina. En esta misma línea, y considerando la capacitación como un elemento fundamental para la internalización de la estrategia, se modificaron las mallas de entrenamiento, se incorporaron nuevos contenidos, y se realizaron talleres presenciales y no presenciales en los que participaron más de 4.000 personas de Bci. Se capacitó con esta nueva metodología a todos los colaboradores de Telecanal, donde se utilizaron novedosos elementos de apoyo, y herramientas como protocolos de atención y juegos de rol.

Para medir el impacto de estas prácticas, un grupo de colaboradores fue seleccionado al azar y luego evaluado por sus jefes directos y clientes. El nivel de satisfacción entre las jefaturas aumentó en 13%, mientras que el de los clientes creció en 15%.

**Bci +1%**

### Bci +1%:

A través de este programa de mejora continua, la Corporación estimuló a sus 1.200 líderes a proponer junto con sus equipos, soluciones que permitan mejorar la experiencia interna y la experiencia de los clientes con Bci. En 2013, los líderes del Banco se reunieron en dos oportunidades; la primera de ellas para compartir ideas con sus equipos de trabajo, las que contribuyeron a mejorar los procesos que emplean los colaboradores; y la segunda instancia, para revisar procesos relacionados con clientes. Esta iniciativa involucró 3.242 reuniones y 3.503 ideas de mejora ejecutadas en ambos ámbitos.



## 5.2

### Medición de la **Experiencia Clientes**

Bci obtiene retroalimentación de sus clientes a través de los comentarios directos que recibe y por medio de las encuestas de satisfacción que efectúa en cada uno de sus puntos de contacto. Entre 2012 y 2013, la Corporación rediseñó el proceso de reclamos de clientes lo que le permitió bajar éstos en un 65% y responder a la totalidad de los requerimientos en los plazos acordados mutuamente. A esto se agrega que disminuyó en más de 60% el tiempo de respuesta a reclamos recibidos a través de entidades como SBIF<sup>4</sup> y Sernac<sup>5</sup>, un avance que se atribuye tanto a iniciativas puntuales de eficiencia como a la puesta en marcha de la Estrategia de Experiencia Clientes.

Para enriquecer su mirada de mejora continua, Bci también efectuó sondeos de percepción entre sus clientes por medio del sitio web, Call Center, e interacciones de ejecutivos comerciales. De cada uno de estos canales, la Corporación extrae un índice de satisfacción que identifica las fortalezas y debilidades de su gestión. Con esta información, además, construye un índice de satisfacción general, que constituye una medición integral al desempeño de la compañía especialmente en el área de Retail.

Algunos de los aspectos más relevantes de las encuestas realizadas en 2013 fueron los siguientes:

#### SATISFACCIÓN CON EL EJECUTIVO COMERCIAL (EN %)

AÑO	2009	2010	2011	2012	2013
Nivel de satisfacción	77	78	79	82	83

#### SATISFACCIÓN NETA DE CALIDAD DE SERVICIO (EN %)

1ER SEM. 2009	2º SEM. 2009	1ER SEM. 2010	2º SEM. 2010	1ER SEM. 2011	2º SEM. 2011	1ER SEM. 2012	2º SEM. 2012	1ER SEM. 2013	2º SEM. 2013
54	57	52	68	71	72	71	74	74	76

#### NIVEL DE RESOLUCIÓN DE PEDIDOS Y RECLAMOS (EN %)

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2011	88	91	90	93	92	90	86	90	93	97	96	91
2012	89	86	79	69	70	74	74	80	79	79	88	84
2013	74	77	85	84	91	97	98	98	100	100	100	100

<sup>4</sup> Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)

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

## 5.3

# Transparencia

La transparencia es uno de los valores más importantes de la Corporación Bci y tiene por objeto entregar información completa, clara y oportuna. Sobre ella se construyen las relaciones de confianza y de largo plazo con los clientes.

Para cumplir este objetivo, en 2013 Bci agregó tres nuevas medidas de transparencia. Estas fueron:

---

### CALENDARIO "MIS COMPROMISOS"

Agenda disponible en el sitio web privado de los clientes que permite visualizar en forma fácil y ordenada las fechas y montos asociados a sus compromisos con Bci. También les permite agendar sus ingresos y gastos. Este servicio tiene un costo único de activación de aproximadamente \$600.

---

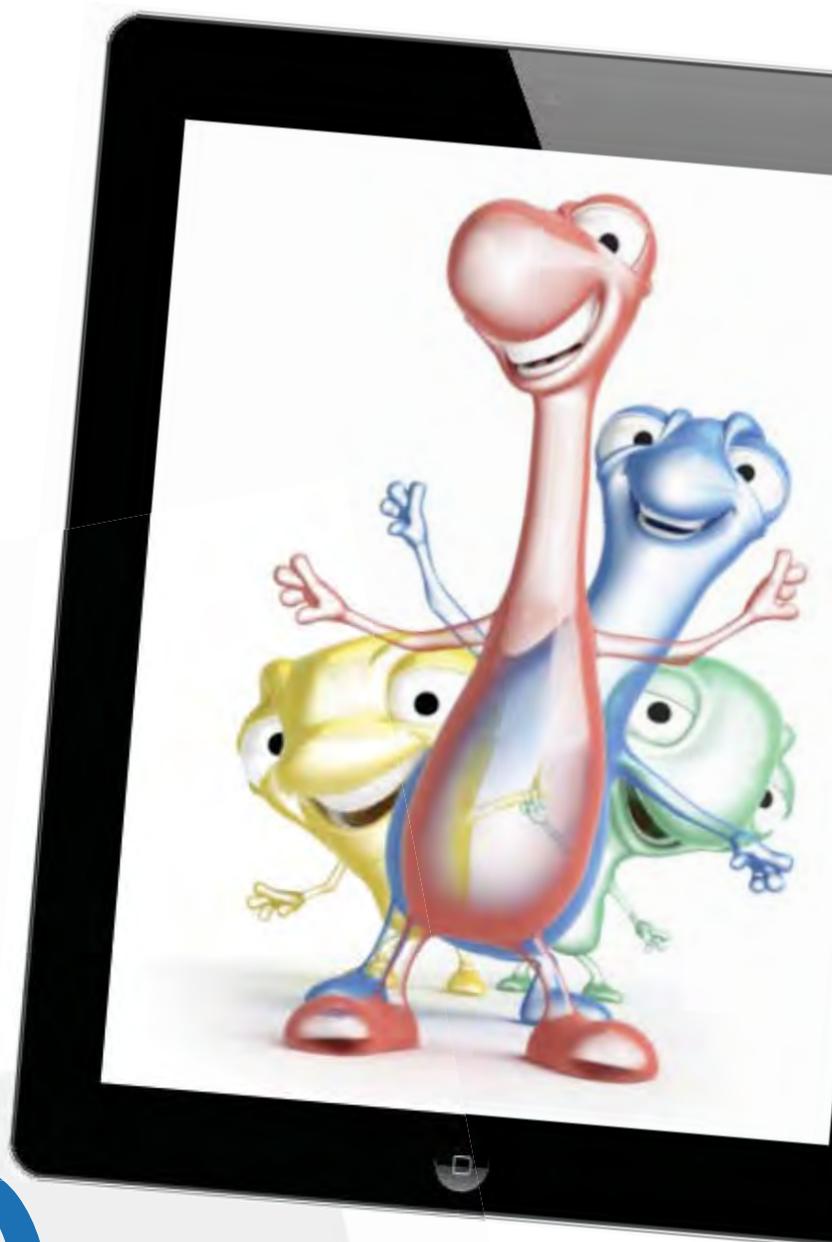
### PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA "CON LETRA GRANDE"

Uno de los pilares fundamentales de la transparencia es la educación. A través del programa "Con Letra Grande" Bci busca reforzar su compromiso con la comunidad y fomentar el desarrollo sustentable de sus clientes. El programa nace de la necesidad de educar al consumidor respecto de los productos financieros y así disminuir las asimetrías que existen entre las instituciones financieras y sus clientes.

---

### PORTAL PARA PROVEEDORES

Sitio web donde los proveedores calificados de Bci pueden encontrar en línea toda la información de sus pagos, facturas, noticias y eventos. El portal facilita la comunicación directa para resolver dudas y reclamos.



20  
MEDIDAS

Estas tres medidas se sumaron a las adoptadas en 2011 y 2012:

#### **TARIFAS CLARAS**

En Bci.cl y Tbank.cl, el cliente puede revisar en detalle cada una de las tarifas asociadas a los distintos productos y servicios.

#### **CARTOLAS CLARAS**

En la cartola de cuenta corriente el cliente podrá ver de manera separada y clara el detalle de las comisiones cargadas en su cuenta del mes.

#### **CONTRATOS CLAROS**

Contratos claros, lenguaje simple y sin cláusulas confusas.

#### **CRÉDITOS COMPARABLES**

Se incorporaron los indicadores Carga Anual Equivalente (CAE) y Costo Total del Crédito (CTC) en todas las simulaciones de créditos de consumo e hipotecarios para poder comparar sus costos.

#### **INFORMACIÓN LÍNEA DE CRÉDITO DE EMERGENCIA**

Los clientes que tengan contratada la Línea de Crédito de Emergencia y realicen transacciones en cajeros automáticos Bci, reciben un aviso en la pantalla antes de utilizar el cupo de su línea de crédito de emergencia. Además encontrarán en bci.cl y tbank.cl las principales características del producto y el tarifario con toda la información sobre tramos de precios.

#### **VIDEOS DE EDUCACIÓN BANCARIA**

En bci.cl y tbank.cl hay a disposición de los clientes y no clientes videos didácticos que muestran cómo usar el Banco; ellos incluyen desde cómo entender una cartola hasta consejos útiles al solicitar un producto o servicio.

#### **DEVOLUCIÓN INMEDIATA**

Si hay un cargo o comisión que el cliente desconozca en su cuenta corriente, se le reintegra primero y luego se analiza.

#### **CRÉDITOS HIPOTECARIOS CON AHORRO DE INTERESES**

Sólo se cobran intereses a partir de la fecha del desembolso del crédito hipotecario, y no desde el día de la firma del respectivo contrato.

#### **CANALES DE ATENCIÓN A TODA HORA**

Para comunicarse con Bci, el cliente cuenta con múltiples canales de atención, como sucursales, teléfono, página web, correo electrónico, mensaje por celular y *twitter*.

#### **SEGUIMIENTO DE RECLAMOS**

Todo reclamo recibirá un plazo de respuesta y un número de seguimiento para que el cliente siempre pueda estar al tanto del estado de su requerimiento.

#### **ACCESO A LA GERENCIA GENERAL**

Si la solución brindada a un reclamo no fuese totalmente satisfactoria para el cliente, éste tendrá la opción de contactarse directamente con la Gerencia General a través del correo electrónico [gerenciageneral@bci.cl](mailto:gerenciageneral@bci.cl).

#### **DEFENSOR DEL CLIENTE**

Bci facilita sin costo y con resolución mandatoria, dos opciones de defensoría independiente, -a través del Centro de Negociación y Mediación UC o la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)- para resolver desacuerdos de hasta UF 600 en operaciones bancarias.

#### **GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN**

Si el cliente no está satisfecho con su plan de cuenta corriente, cuenta prima, crédito de consumo, tarjeta de crédito, tiene hasta 30 días para devolverlo.

#### **SELLO PROPYME**

Bci acoge los lineamientos impulsados por el Ministerio de Economía de cancelar a los proveedores en un plazo no superior a 30 días.

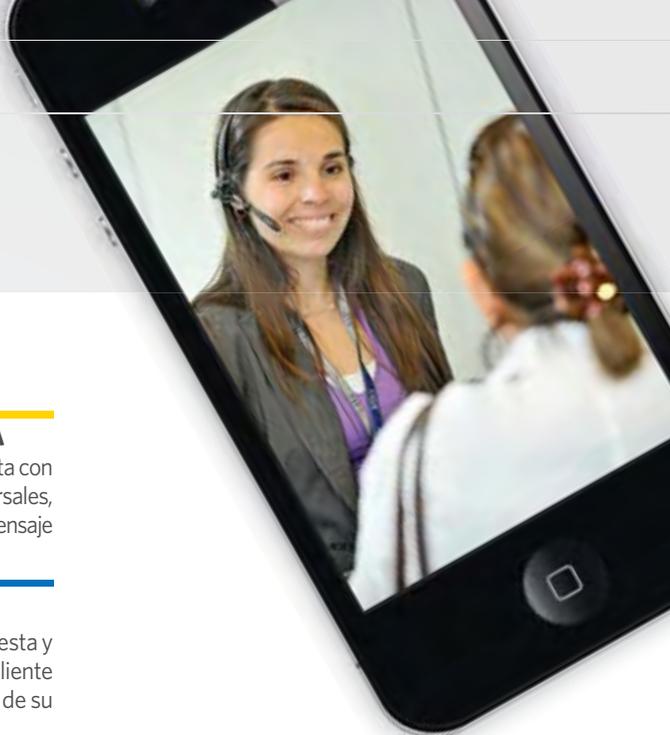
#### **ALIANZA CHILE TRANSPARENTE**

Acuerdo suscrito con Chile Transparente para la implementación de medidas y programas de transparencia de acuerdo a las mejores prácticas internacionales.

#### **ATENCIÓN ESPECIALIZADA SEGUROS BCI**

Bci Corredora de seguros pone a disposición de los clientes los siguientes canales de atención para informar, resolver dudas y realizar transacciones con sus seguros Bci:

- Web: [www.bci.cl/personas/seguros](http://www.bci.cl/personas/seguros)
- Mail: [seguros@bci.cl](mailto:seguros@bci.cl)
- Teléfono: 600 6000 292
- Oficina de atención: Miguel Cruchaga 920, piso 9, Santiago



#### **ASESORÍA DE INVERSIONES**

El cliente recibe sugerencias claras y concretas para invertir. Para ello, a través de los ejecutivos de inversiones a lo largo de Chile, puede solicitar su perfil de inversionista para ver cuáles son los productos de inversiones más adecuados para él.

La transparencia en Bci no solo es un valor que se entrega al cliente, sino que además es transversal a toda la organización. Es así como en 2013 la Corporación Bci fue reconocida por segunda vez como "La empresa más transparente de Chile", premio otorgado por la Facultad de Comunicaciones de la Universidad del Desarrollo, Chile Transparente, la consultora Inteligencia de Negocios y KPMG por la transparencia corporativa entregada a sus inversionistas y potenciales inversionistas. La medición considera la entrega de información relevante de las empresas en sus sitios web de Investor Relations respecto de sus operaciones, en ámbitos como presentación y negocio, gobierno corporativo, información financiera, interés del contribuyente, sostenibilidad y herramientas digitales.

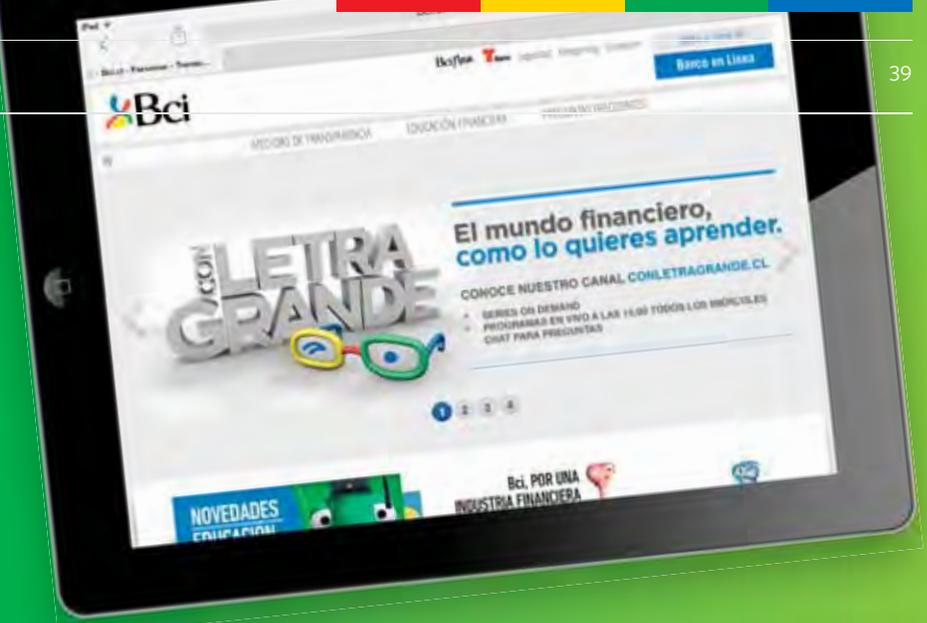
## Primer lugar en el Ranking de Transparencia Corporativa

En 2013, Bci obtuvo el primer lugar de esta clasificación elaborada por la Universidad del Desarrollo, la consultora Inteligencia de Negocios, Chile Transparente y KPMG. Además de considerar los elementos que contempla la Ley de Transparencia, este Índice de Transparencia Corporativa (ITC) mide la incorporación por parte de las empresas de buenas prácticas de acceso a información en las dimensiones de contenido, transparencia, respaldo y actualización.

En lo que respecta a contenidos específicamente, de acuerdo con su relevancia en la evaluación final, el ITC pondera los aspectos de "Presentación y Negocios", "Gobierno Corporativo", "Información Financiera", "Interés del Contribuyente", "Sostenibilidad" y "Herramientas Digitales". Tal como ocurrió en el año 2011, en el informe de 2013, Bci lideró las calificaciones en el Grupo de Mejores Prácticas en Transparencia Corporativa entre las Sociedades Anónimas Abiertas en Chile, con un ITC de 90,4 puntos, nota muy superior incluso a la que obtuvo la compañía que consiguió el segundo lugar (82,8 puntos). Este logro consolidó el trabajo interáreas que ha desarrollado la Corporación en los últimos dos años con el propósito de aumentar el volumen de información a la que pueden acceder los inversionistas en el sitio web corporativo y de agilizar su proceso de búsqueda. El objetivo de la empresa en 2014 es seguir avanzando en esta línea a fin de mantener esta posición de privilegio en el ranking y continuar profundizando la transparencia en su relación con los inversionistas.

## Transparencia entre los colaboradores

Durante 2013, la Corporación también fortaleció los procesos de co-creación con los colaboradores en temas de transparencia. En esta tarea destacaron hitos como los talleres presenciales organizados en torno a la transparencia en la venta, orientados al área de Retail y la incorporación de estos conceptos tanto en las charlas de productos como en la inducción corporativa, programas a través de los cuales participaron más de 100 colaboradores. De forma simultánea, se ejecutaron algunas de las medidas de mejora y se atendieron las consultas surgidas desde las mismas filiales y que fueron canalizadas a través del correo corporativo [transparencia@bci.cl](mailto:transparencia@bci.cl)



## Educación financiera

Bci considera la Educación Financiera como un requisito fundamental dentro de su Política de Transparencia, para contar con clientes cada vez más informados y financieramente responsables, así como también es un paso necesario en el desafío de aumentar los niveles de bancarización de la población.

En esa línea, hasta 2012 la Corporación desarrolló numerosas iniciativas orientadas a capacitar a la comunidad en finanzas personales en el marco de un programa corporativo denominado Tranquilidad Económica. Entre estas acciones se contempló la ejecución de charlas en municipios y clínicas bancarias, así como la puesta en marcha del sitio web

[www.tranquilidadeconomica.cl](http://www.tranquilidadeconomica.cl) con cursos online y contenidos relacionados con estas materias.

En 2013, el Banco lanzó [www.conletragrande.cl](http://www.conletragrande.cl), un canal web destinado exclusivamente a capacitar a las personas en todo lo que hay que saber para hacer un uso eficiente de los productos y servicios bancarios.

Esta plataforma, que complementó los esfuerzos anteriores de educación financiera, contiene cápsulas audiovisuales, tips y material de consulta sobre los temas de interés más recurrentes planteados por clientes y no clientes del sistema bancario. Además, la Corporación transmite en directo todos los miércoles a las 15:00 horas el programa televisivo "Con Letra Grande", el primero en América Latina dedicado íntegramente a enseñar finanzas personales. Conducido por Bárbara Rebolledo y Daniel Stingo, y con la participación de expertos externos y del Banco, este espacio busca abordar materias como el ahorro y el endeudamiento responsable en un lenguaje claro, ameno y cercano.

Los contenidos desarrollados en este canal fueron propuestos por los mismos colaboradores de Bci a principios de 2013 en el marco de un concurso interno realizado a instancias del área de Transparencia y que logró convocar a 212 personas.

Puesto en marcha el 9 de octubre, a fines de diciembre el sitio tenía excelentes resultados en las variables que se habían definido como importantes, tales como número de visitas, tiempo de permanencia en el canal y porcentaje de visitas de retorno, etc.

Además, al igual que en 2012, en 2013 continuó la publicación en el diario El Mercurio, en Emol.com y en el periódico Hoy x Hoy de la serie especial "Educación Financiera para Personas". Este espacio –que se tradujo en la difusión de una página quincenal durante seis meses– profundiza de una forma didáctica en aquellos aspectos de las finanzas básicas que despiertan mayor interés entre los clientes y no clientes del sistema financiero tales como impuestos, créditos hipotecarios, seguros y alternativas de inversión. Sus contenidos fueron elaborados por expertos de Bci con el apoyo de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad del Desarrollo, y se seleccionaron, al igual que los del canal "Con Letra Grande", a partir de las propuestas enviadas por los colaboradores durante el concurso organizado con esta finalidad por el área de Transparencia.



Bci Pyme

Bci Preferencial



Bci E-Factoring





## Aplicaciones móviles **para clientes**

Durante 2013 se lanzaron una serie de aplicaciones que mejoran la experiencia del cliente a través de plataformas móviles. La innovación no es un banco móvil, es un banco que se mueve con sus clientes, brindándoles un servicio más personalizado.



## 5.4 Contactabilidad Digital

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

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

En 2013, este plan que partió con foco en la Banca Personas pasó a tener un carácter corporativo al ampliarse al Banco Empresario, Empresas y Corporativo además de a las filiales. Este cambio de mirada significó el reordenamiento del área, nuevas sinergias y la elaboración de proyectos transversales, lo que se tradujo en el fortalecimiento del programa y en un mayor impulso a la labor que se venía ejecutando.

Los principales ejes de acción en los que se concentró la Corporación en el marco de esta estrategia durante 2013 fueron los siguientes:

### Conectividad personalizada

Junto con el área de Inteligencia de Mercado, durante 2013 la Gerencia de Canales Corporativa siguió trabajando en una nueva propuesta de valor para los clientes basada fuertemente en los conceptos de movilidad y personalización. El objetivo de este proyecto es brindar tanto a través de la Banca Personas como de la Banca Pyme, productos y servicios concebidos para cubrir las necesidades reales del cliente donde esté, lo que implica conocer a cabalidad sus intereses, formas de conectarse, ciclos de vida y comportamientos (ver estudio de caso "Banca Móvil"). Como este enfoque implica un acompañamiento permanente por parte del Banco a un usuario "Full Móvil", la idea de la Corporación es dotar a sus colaboradores también de un carácter móvil. Esto significa contar con una fuerza de venta que sea capaz de capturar los datos y ofrecer al cliente una oferta personalizada en punta (su primer contacto), sin esperar que éste vaya a la sucursal.

### Digitalización de los procesos

La digitalización de los procesos corporativos principales implicará para el Banco digitalizar los sistemas actuales y transformar los nuevos. La idea de la Corporación es desarrollar procesos internos, así como productos y servicios para los clientes, que tengan un origen digital o -en el caso de parte de la oferta actual- que cuenten con una forma distinta de entrega y una presentación evolucionada.

### Optimización de las sucursales

Esta iniciativa, vinculada al objetivo de digitalización de procesos, apunta a dotar a las oficinas de mecanismos innovadores; por ejemplo, de sistemas de autenticación de identidad a través de códigos o huellas. Como parte de este modelo de optimización, Bci también está abocado a repensar la cobertura de la red para alinearla a los nuevos comportamientos del cliente. Esto significa, entre otros aspectos, hacer más liviana la plataforma de sucursales y modernizar sus formatos.





## Redes sociales

Con el objetivo de conocer al “cliente actual y del futuro”, y dada la experiencia adquirida en 2012 en la atención de clientes y gestión de reputación en este canal, Bci estudió en 2013 las potencialidades de las redes sociales como canal de venta y distribución y generó un espacio de co-creación y testeo. El objetivo de la Corporación es posicionarse como un Banco innovador, a la vanguardia en la forma de hacer banco, entregando soluciones financieras no tradicionales, diferenciadoras, y adaptadas a un mercado social donde los que participan necesitan formas y soluciones distintas que entiendan, apoyen y se adapten a los ciclos y momentos de vida que ellos tienen. En esa línea Bci lanzó “Conectados” en Facebook, un espacio de atención especializada y que pone a disposición herramientas que permitan entregar un servicio financiero que ayude a interactuar de forma distinta con el Banco.

## Ejecutivos especializados

Los desafíos de conocimiento y especialización que todas estas innovaciones plantean están siendo abordados por la Gerencia de Canales de Bci a través de tres vías:

- La incorporación a la unidad de profesionales jóvenes y “nativos” en las nuevas tecnologías.
- El desarrollo de nuevas competencias entre los colaboradores de las áreas de apoyo que prestan servicios a la unidad, una labor que incluso implica la concreción de alianzas externas.
- Capacitación a colaboradores de áreas como el Call Center para responder a los nuevos requerimientos de los clientes. Con la implantación de modelos de autoatención y el uso de equipos móviles, las consultas de los usuarios se han complejizado, lo que exige de los ejecutivos una preparación distinta. Para avanzar en esta materia, en 2014 Bci revisará el perfil de quienes operan estos canales.





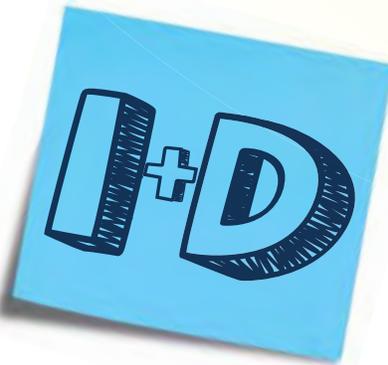
## 5.5 Innovación

La innovación es un pilar de la cultura empresarial de Bci. Declarada en su misión, ésta apuesta por la creación constante de productos y servicios lo que le ha valido el reconocimiento del mercado y una reputación consolidada como institución de vanguardia (Ver pág. 16).

Gran parte de los proyectos de innovación que el Banco ha desarrollado en los últimos años han sido concebidos y ejecutados por la Gerencia de Innovación, unidad creada en 2007. Desde sus inicios, esta gerencia ha centrado su trabajo en tres áreas específicas:



El foco de esta labor es permear a los colaboradores para que innoven en sus puestos de trabajo. En esa línea se han realizado en los últimos años concursos de ideas y se ha creado la figura de los representantes de innovación en cada negocio.



Apunta a investigar y probar tecnologías disruptivas que apoyen los procesos de negocio del Banco. Este trabajo se ha traducido en la incorporación de herramientas innovadoras en el área móvil, de autoservicio, seguridad cibernética y redes sociales, como Chequemático y Dedo Fácil.



Esta vertiente del trabajo alude a la ejecución de proyectos de innovación propuestos por la Alta Gerencia o por la misma Gerencia de Innovación. Estas son iniciativas que en general responden a la necesidad de resolver las brechas del Banco o a aprovechar nuevas oportunidades de mercado.



En cada uno de estos ámbitos, el Banco desarrolló durante 2013 acciones y programas relevantes. Algunos de ellos fueron:

#### CLUB DE INNOVACIÓN

Esta instancia está conformada por 30 líderes de distintas áreas que han desarrollado proyectos de innovación o intraemprendimiento. Cuenta con la participación del Gerente General, los gerentes de primer nivel y colaboradores que han implementado una innovación. Su objetivo es reformular el proceso de innovación del Banco a partir del trabajo de mentores o embajadores por unidad. En 2013 se reunió en siete ocasiones, en cada una de las cuales abordó un aspecto diferente del desafío de innovación de Bci. Sus integrantes, además, pueden intercambiar ideas a través de una red social privada elaborada especialmente con este propósito.

#### ADN BCI

Esta iniciativa fue propuesta por el Gerente General y tuvo por finalidad abrir a la comunidad de innovadores y emprendedores del país los desafíos de innovación de la Corporación. Consistió en un concurso público destinado a recibir propuestas de solución a las brechas del Banco en cuatro ámbitos específicos. El certamen convocó a dos mil personas y culminó con la premiación de las mejores ideas tras un proceso de selección participativo. Los proyectos ganadores adquirieron carácter vinculante, lo que quiere decir que serán ejecutados por el Banco. La idea de Bci es repetir esta experiencia en 2014, con un enfoque y condiciones que están por definirse. De la misma manera se lanzó ADN Bci Colaboradores, plataforma interna que apoya el desarrollo de proyectos innovadores a través de los mentores del club de innovación.

#### PROYECTOS DE INNOVACIÓN

Entre las soluciones de negocio y de procesos desarrolladas en 2013 destacaron un sistema que facilita la contactabilidad de los ejecutivos comerciales al redireccionar los correos que reciben diariamente para que los respondan antes de las cinco de la tarde; un mecanismo que permite a las empresas de retail capturar el efectivo de su actividad diaria a través de una caja fuerte conectada a la cuenta corriente corporativa; un sistema que pone a disposición de los operadores de las mesas de dinero de manera instantánea toda la información que requieren para cerrar operaciones de *forward* sin tener que operar con los precios mínimos; y un proyecto para la digitalización de los documentos corporativos y el uso de dispositivos móviles del Directorio.



## ADN Bci

### Las ideas ahora tienen un lugar

“¡Gracias a los miles que pensaron en crear grandes ideas para construir un gran país!” Con este mensaje se cerró el primer concurso de innovación abierta “ADN Bci” donde la Corporación invitó a toda la comunidad a co crear soluciones innovadoras a diversos desafíos de la industria financiera, que permitieran mejorar la experiencia cliente, y fomentar el emprendimiento. El llamado fue todo un éxito, pues hubo más de 2.000 inscritos y 492 ideas. Dentro de las ideas premiadas, destacó especialmente la iniciativa “Estado de Situación Online” de Juan Traverso, quien recibió el premio ADN Bci 2013, obteniendo así un viaje a Silicon Valley.

SOFTWARE  
ONLINE!  
BCI

MEJOR  
LA EXP



**ADN BCI** 

BILLETE DE PASAJE Y TALÓN DE EQUIPAJE

NOMBRE PASAJERO

Juan Traverso

DESTINO

SILICON VALLEY



**ADN BCI** 

ASIENTO

268

A

DESTINO

SILICON VALLEY

008475247634994

## Estudio de caso

# Desarrollo de Banca Móvil

Tras comenzar a desarrollarse como proyecto de innovación en 2008 y luego de dos intentos de implantación, en 2013 este nuevo canal logró consolidarse tanto desde el punto de vista del funcionamiento como en términos de penetración y comercialización. En esta evolución influyeron todos los avances ejecutados por el Banco a lo largo del año con el fin de elaborar una propuesta de valor que marcara una diferencia en el mercado. Entre estos progresos se cuentan:

1. La definición de un modelo de negocio y de distribución móvil que resultara atractivo a los distintos segmentos de clientes. En ese contexto, Bci modificó a nivel tecnológico su propuesta de web móvil, para dar paso a un modelo integral con aplicaciones alineadas con las nuevas tendencias.
2. Actualizada la propuesta de valor, la Corporación desarrolló aplicaciones específicas para Personas (Bci, Preferencial, Tbank y Web Móvil Nova), Pyme y Factoring, además de aplicaciones complementarias a la propuesta de valor, entre las que destaca Bci Inversiones.
3. Se comenzó a trabajar en nuevas soluciones, productos y servicios, con un equipo especialmente conformado y una metodología *ad hoc*.

Todos estos logros le permitieron a Bci finalizar 2013 con tendencias favorables en cada uno de los objetivos anuales que se trazó originalmente para este canal:

**a) Número de usuarios:** La cifra de "movilnautas" en Banca Móvil durante 2013 superó la cifra de 200.000. Las expectativas para 2014 son todavía más optimistas, considerando que la cantidad de usuarios experimentó un aumento sustantivo y progresivo desde la introducción de las Apps en el segundo semestre. Bci estima que los 47 mil clientes que se incorporaron a este canal a través del uso de aplicaciones aumentarán de forma considerable cuando en enero de 2014 se efectúe la campaña de difusión y el lanzamiento oficial de estas herramientas.

**b) Negocios concretados:** El Modelo Móvil también tuvo impacto en los volúmenes de negocio. En primer lugar, porque se trata de un canal de generación de ingresos no existentes antes de la propuesta móvil y en segundo término por el uso e incremento de las transacciones bancarias, lo que se observa por ejemplo en el aumento del monto del crédito promedio.

**c) Experiencia de cliente:** Para medir la calidad de servicio, en 2013 y tras la incorporación de las Apps, el Banco utilizó como criterio de satisfacción la nota que ponen los mismos usuarios en las tiendas virtuales en que adquirieron dichas aplicaciones, principalmente Apple Store y Google Play. En la primera de estas plataformas, la App de Bci Personas terminó con una puntuación de 4,4, mientras que en la segunda alcanzó una evaluación de 4,1, ambas elaboradas en una escala de 1 a 5.

Para el Banco, las oportunidades de negocio que involucra la Banca Móvil son prometedoras. Por lo mismo, la decisión de Bci es trabajar en el futuro para seguir ampliándolas con una propuesta de valor sólida, segmentada y personalizada para los clientes. En ese contexto, los desafíos que se ha fijado la Corporación para avanzar en este campo durante 2014 están relacionados con robustecer la propuesta móvil para los clientes y colaboradores, con foco en nuevos ingresos, y el desarrollo de productos/servicios innovadores y de vanguardia.





## 5.6 Valor Compartido

Valor Compartido Bci es una iniciativa lanzada en 2012, y que busca potenciar entre los negocios de la Corporación aquellos productos y servicios con alto impacto de transformación en las condiciones de vida de la comunidad. Desde su gestación este proyecto ha focalizado su labor en el diseño de soluciones especialmente orientadas a los emprendedores, un segmento con gran capacidad para generar empleos y que es considerado pieza clave en el desarrollo económico del país.

En 2013 la labor se orientó a la entrega de soluciones no necesariamente relacionadas con financiamiento, pero igual de trascendentes para la sustentabilidad de sus negocios, como capacitación y acompañamiento. Algunos de los avances más importantes alcanzados en el contexto de este desempeño fueron los siguientes:

### Ruta del emprendimiento

Esta iniciativa, que contempló la organización de talleres para emprendedores en doce ciudades del país, tuvo por objetivo reforzar el ecosistema de emprendimiento en regiones y posicionar a Bci en estas materias a nivel local. Como resultado, el recorrido sirvió además para reforzar el concepto de Valor Compartido entre los colaboradores de todo el territorio y así avanzar en el propósito de convertirlos en referentes de emprendimiento de sus entornos. La Ruta la organizó la Corporación en conjunto con ProPyme<sup>6</sup>, organización dedicada al fomento del emprendimiento, y abarcó las comunas de Puerto Montt, Concepción, Coquimbo, Antofagasta, Viña del Mar, Temuco, Valdivia, Iquique, Punta Arenas, Copiapó y Talca. Entre sus cursos incluyó exposiciones de representantes de Corfo<sup>7</sup> y ChileCompra<sup>8</sup>, así como de ejecutivos del Banco. A estas charlas se agregaron otras dictadas por expertos de Google sobre las potencialidades de Internet y presentaciones de especialistas del Servicio de Impuestos Internos<sup>9</sup> en torno a las ventajas de la factura electrónica. Asistieron en total a estos encuentros cerca de 5.000 personas, entre emprendedores y también microemprendedores, un segmento de alta presencia en regiones.

### Redefinición de la propuesta de valor NACE

Bci Nace es la única línea de negocios de su tipo en la industria bancaria en Chile, orientado a ayudar a los emprendedores desde el inicio de sus negocios con herramientas diseñadas para cubrir sus necesidades específicas, como un plan de cuenta corriente, redes de apoyo y líneas de financiamiento especiales, que consideran capital de trabajo, *leasing*, *factoring*, créditos con garantías estatales y préstamos para comercio exterior.

En 2013, el desempeño de esta área estuvo marcado por su traspaso a la nueva Banca Empresarios (Pyme), hecho que facilitó las sinergias y el desarrollo de iniciativas conjuntas con las otras unidades comerciales de la Corporación. Simultáneamente, se trabajó en el fortalecimiento de la oferta de valor de Nace a partir de la incorporación de elementos que se han ido recogiendo de la experiencia acumulada en estos años en la relación con este tipo de emprendimientos. Esta redefinición contempla, entre otros aspectos, el levantamiento de mayor conocimiento sobre las características de los clientes, una readecuación de la estructura a cargo de la gestión para alinearla a las necesidades de un segmento muy demandante en términos de atención, y un giro al carácter de los créditos a fin de hacerlos más segmentados.

Nace cerró 2013 con 7.200 clientes, una cifra en línea con las estimaciones y consistente con una gestión anual más orientada a la exploración y el conocimiento que a la masividad. En términos de negocios, las colocaciones a los clientes incorporados durante 2013 sumaron \$8 mil millones, lo que elevó el total de colocaciones de Nace en 2013 a \$42 mil millones.

<sup>6</sup> [www.propyme.cl](http://www.propyme.cl)

<sup>7</sup> [www.corfo.cl](http://www.corfo.cl)

<sup>8</sup> [www.propymechile.com](http://www.propymechile.com)

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

## Renace

El reemprendimiento es una parte importante del ciclo de vida de los empresarios. De hecho, el 50% de los emprendimientos que existen con menos de cinco años de antigüedad terminan fallando.

En este contexto en 2006 se creó Renace, cuya finalidad es apoyar la recuperación comercial de los clientes y ex clientes emprendedores del Banco que, a pesar de haber sufrido el cierre de sus negocios, nunca dejaron de cumplir sus compromisos financieros. Este programa contempla un fondo especial de \$10 mil millones anuales a partir del cual Bci entrega financiamiento a empresarios que son postulados, en virtud de su historial crediticio, por los mismos ejecutivos que en su momento los atendieron. En 2013 el programa favoreció a 200 personas.

El objetivo de Bci para 2014 es darle a Renace una mayor visibilidad en el marco de Valor Compartido y de la puesta en marcha del nuevo modelo atencional para emprendedores.



## Encuentro Empresarial

Los Encuentros Empresariales organizados por Bci partieron en 2008 con la finalidad de reunir en un mismo lugar a emprendedores y Pymes con empresarios, cámaras de comercio y grandes empresas compradoras, para así estimular nuevos contactos comerciales y generar eventuales oportunidades de negocio. En 2013, este evento se realizó en Antofagasta y permitió la realización de 600 reuniones entre pequeñas y medianas empresas y las divisiones de compra de 30 grandes compañías del Norte Grande, en torno a potenciales negocios equivalentes a un volumen de \$30 mil millones. En esta actividad también estuvo presente Valor Compartido Bci a través de un stand de Nace, en el que se presentaron proyectos y se entregó capacitación a los asistentes.



## Estudio de Valor Compartido en Chile

Bci participó en 2013, junto con otras cinco grandes empresas nacionales, en la co-creación de un documento impulsado por FSG -la consultora de Michael Porter y Mark Kramer, creadores del concepto Valor Compartido-, cuyo objetivo es analizar de qué manera esta estrategia puede ser escalada a nivel país. El trabajo, segundo en el mundo después del desarrollado en India, se lanzará oficialmente en 2014.

## Microempresas

Con el objetivo de convertirse en el principal banco privado de servicios para la microempresa, en 2013 Bci comenzó a aplicar un nuevo modelo de atención para este segmento, al que se adscribe el 90% de las empresas constituidas en Chile, y que concentra el 40% de los empleos formales del país.

Este formato, diseñado especialmente para abordar a clientes cuya principal característica es la informalidad de sus procesos de administración, considera un acercamiento más innovador por parte del Banco y siempre en terreno, a través de la figura de un ejecutivo altamente especializado y con capacidad de tomar decisiones en el momento del contacto con el cliente.

En 2013, la Corporación consolidó el proceso de instalación de la Banca Microempresas en el marco de una gestión orientada a la ejecución, cuyos principales ejes de acción estuvieron en el traspaso de esta área a la nueva unidad de Banco Empresarios, la reestructuración de algunos aspectos operacionales del sistema y la continuidad en los programas de certificación de ejecutivos.

Todos estos avances permitieron atender a más de 6.000 nuevos clientes microempresarios, de los cuales un 30% no estaba bancarizado.



## Planes 2014

### Agilizar las soluciones

El objetivo es brindar las respuestas lo más cerca del momento de contacto con los clientes. A fines de 2013 el plazo para la entrega de créditos era de 4-5 días. La meta es reducir ese tiempo a un máximo de 48 horas. Para tal efecto, Bci trabajará con la finalidad de que el 90% de las evaluaciones no pasen por el área de riesgo, sino que sean aprobadas o rechazadas por la misma área comercial.

### Mejorar la contactabilidad de los ejecutivos

En 2014 se les entregarán *tablets* a los ejecutivos de la Banca para que en el mismo punto de contacto puedan tomar los antecedentes del negocio, ingresarlos y activar el proceso de evaluación de la operación.

### Sumar nuevos canales para la difusión del servicio

En 2014 se abrirá un "referido universal", lo que quiere decir que cualquier cliente o colaborador va a poder referir potenciales clientes, y alianzas con gremios con la idea de atender como un todo a grupos de microemprendedores en el marco de acuerdos que consideren ventajas comerciales o la posibilidad de realizar campañas conjuntas.

## Premio Empresario Destacado Bci 2013

En 2013, Bci celebró la XI edición de este reconocimiento, que distingue a los mejores empresarios del año en distintas categorías, y cuyo jurado estuvo compuesto por el subsecretario de Economía, Tomás Flores, Bruno Philippi, Jorge Awad, y Markos Kulka, entre otros. El emprendedor de Iquique, Renzon Bustos, de la Constructora Saenz, se impuso gracias a un proyecto que elimina la neblina tóxica derivada de la producción del cobre.

### Categoría Valor Compartido



**Oro**  
Germán Moreno  
Constructora Blakom



**Plata**  
Pedro Mardones  
Constructora Vertex

### Categoría NACE



**Oro**  
José Andrés Urrutia  
Candy Store



**Plata**  
Fabrizzio Napoli  
Eskapate

### Categoría Experiencia Clientes



**Oro**  
Roberto Zepeda  
Equipos Médicos Zepeda



**Plata**  
Mabel Gaillard  
Office Depot Gaillard Librerías  
y Servicios

### Categoría Innovación



**Oro**  
Renzón Bustos  
Constructora Saenz



**Plata**  
Gustavo Orellana  
Restauraciones Pisani

### Categoría Mujer Empresaria



**Oro**  
Patricia Ramírez  
CGA Ingeniería y  
Consultores Ltda.



**Plata**  
María Teresa Capos  
Metaldesign



SOLUCIONAMOS

*tus*

**PROBLEMAS**



## Un apoyo fundamental

El día 12 de marzo de 2013 necesitaba ubicar a nuestro ejecutivo pues debía pagar ese mismo día el IVA, por cuenta de la empresa de la que soy apoderado, para no ser objeto de multa; mi multipass estaba vencido. Me dirigí hacia mi sucursal para encontrar ayuda. Un ejecutivo vio que estaba sumamente preocupado y me ofreció su ayuda. Inmediatamente realizó las gestiones necesarias para solucionar el tema. Encontró una solución en conjunto con la mesa de ayuda, pudiendo yo entregarle a otra persona remotamente la facultad para hacer el pago del IVA. Estoy muy agradecido de Bci pues se puso en mi lugar, y no descansó hasta encontrar una solución.

**Javier Bassi - Apoderado - Dangerous & Dry Cargo S.A.**

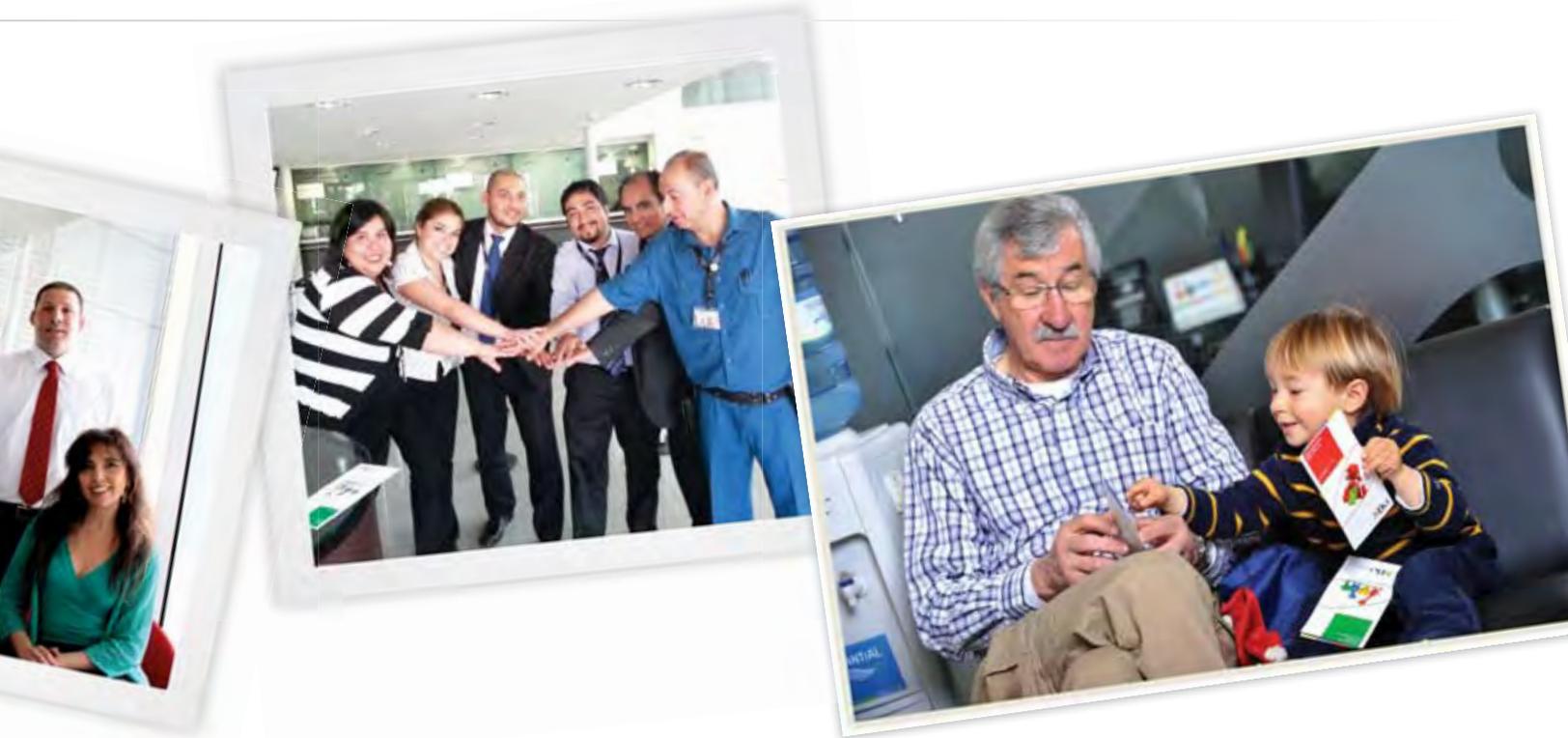
# 6.

## Calidad de vida Laboral

---

Parte de la estrategia actual de Bci está basada en la ecuación virtuosa **Colaborador contento = Cliente contento = Accionista contento**. Esta máxima, cuyo origen se produce en el interior del Banco, ha sido la característica principal de la organización en sus 76 años de historia; sin embargo, a partir de 2012 se buscó sistematizarla, creando una experiencia única para cada colaborador.





Uno de los pilares de la misión de Bci dice relación con sus colaboradores y sus familias, y la preocupación, cuidado, desarrollo personal y profesional de ellos. Por este motivo, son múltiples y variadas las iniciativas, programas y beneficios que se han ido incorporando a través de los años, y que hoy forman parte de la actual Oferta de Valor que Bci brinda a sus colaboradores, y que ha contribuido a fortalecer la distintiva cultura organizacional de la Corporación.

Bci inició 2011 con un proceso de transformación organizacional que ha tenido como objetivo consolidar al Banco como la empresa líder en Experiencia Clientes. Para alcanzar este desafío, ha comprendido la necesidad de que todos los colaboradores de la organización conozcan, se comprometan y participen de la implementación de esta estrategia. Bci cree que para entregar experiencias memorables a sus clientes, es imprescindible tener colaboradores contentos (como lo señala la ecuación virtuosa) y comprometidos.

En el ámbito de Experiencia Colaborador, durante 2012 se revisaron algunos procesos de Gestión de Personas, con el objetivo de mejorar a partir de 2013 la experiencia de los colaboradores e incluso poder entregarles experiencias memorables en los momentos que para ellos son más relevantes en su vida profesional y personal. En este contexto, algunos de los procesos abordados fueron: entendimiento del colaborador, propuesta de valor, selección, y formación, entre otros.

En el proceso de Entendimiento del Colaborador, el objetivo fue conocerlos, más allá de los datos demográficos que habitualmente se analizan en las empresas, es decir, llegar a establecer cuáles son sus motivaciones, necesidades y preocupaciones, en el ámbito profesional y personal. La información obtenida fue el punto inicial para diseñar e implementar una nueva y mejorada propuesta de valor para los colaboradores y sus familias, la cual consideró principalmente cuatro etapas:





## 6.1 Beneficios y Programas de Conciliación

El concepto central para comunicar la nueva propuesta de valor durante 2013 fue:

“VIVE FELIZ, Somos Diferentes, tus Beneficios También”. En torno a este concepto se transmitieron las nuevas iniciativas y programas en la línea de beneficios, calidad de vida y desarrollo, dando énfasis en el objetivo central de responder de manera efectiva a la diversidad de intereses, motivaciones y necesidades particulares de cada colaborador.

Algunas de las nuevas iniciativas de la propuesta de valor implementadas en 2013 bajo el concepto “Vive Feliz” fueron:

- **Nuevo Portal de beneficios y calidad de vida**<sup>10</sup>
- **Programa “Meses para Ti”**
- **Flexibilidad en bono anual**
- **Programa “Días Flexibles”**
- **Fondos concursables**
- **Masificar programa “Trabajo a Medida”**
- **Feria de desarrollo profesional**
- **Aumento de cobertura en becas a colaboradores**

Adicionalmente, en junio de 2013 se actualizó el Manual de Beneficios de la Corporación, trabajo que desarrolló un equipo multidisciplinario y que tomó como base los resultados de los estudios realizados en 2012, incorporando *Focus Group*, necesidades levantadas por los socios de negocios de Gestión de Personas, y principales consultas recibidas en el área de Bienestar Laboral, entre otros.

Las mejoras y nuevas iniciativas incorporadas al Manual de Beneficios responden a la diversidad de intereses, preocupaciones y necesidades de los colaboradores, enriqueciendo aún más la propuesta de valor que Bci entrega a los colaboradores y sus familias.

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



Las principales mejoras al Manual de Beneficios fueron

### Incorporación de cinco beneficios:

1. **Bono de vacaciones en temporada baja**
2. **Programa "Fondos Concursables": Fondo corporativo de UF 3.480 anuales, para co-financiar iniciativas de carácter grupal, a nivel nacional, diseñados y gestionados por y para colaboradores, en los ámbitos de cultura, social y deporte.**
3. **Bono especial para papás Bci (por nacimiento)**
4. **Programa "Días Flexibles"**
5. **Masificación del programa "Trabajo a Medida" (TAM)**

### Mejoras en once beneficios existentes:

1. **Incremento del Fondo de Becas de Perfeccionamiento Profesional (Ver Desarrollo y Formación).**
2. **Incremento de "Bono Cuidado Hijo en Domicilio" para mamás.**
3. **Creación de "Bono Apoyo Transporte Carga Duplo".**
4. **Incremento de "Bono de Escolaridad Universitaria".**
5. **Incremento de bono anual de filiales Normaliza, y Análisis y Servicios.**
6. **Flexibilidad "Bono Anual" (Bono anual de UF 44,28 para colaboradores con jornada completa y de UF 28,78 en caso de jornada parcial. Este bono se paga en forma parcial durante el año y cada colaborador puede elegir el monto y mes en que prefiere recibir los anticipos de éste, existiendo topes definidos).**
7. **Incorporación de hijos no carga familiar al Seguro Complementario de Salud.**
8. **Incorporación de nieto como carga familiar al Seguro Complementario de Salud.**
9. **Extensión de edad de hijos para Regalo de Navidad.**
10. **Compensación "Turno Día Festivo".**
11. **Extensión del horario de verano.**

**La actualización del Manual de Beneficios significará para Bci, en los próximos tres años, una inversión de más de US\$20 millones en beneficios.**

## Programas de conciliación

En el nuevo paquete de beneficios se encuentran los programas de conciliación, tales como Trabajo a Medida (TAM), Programa de Días Flexibles, y Escuela para Madres y Padres, entre otros.

### PROGRAMA TRABAJO A MEDIDA

El Programa Trabajo a Medida (TAM) existe desde 2003 y cada año se ha ido robusteciendo y profesionalizando. En 2012 se realizó un piloto en dos Gerencias, y debido a los buenos resultados y a que actualmente es evidente que la flexibilidad horaria y de locación es una tendencia a nivel mundial que tiene impactos en el compromiso, motivación y productividad de los colaboradores, es que durante 2013 se amplió la cobertura de TAM a toda la Corporación. Luego de variados análisis, se llegó a un formato de implementación simple, innovador y eficiente, el cual consiste en periodos de postulación cuatrimestrales, con un máximo de 100 cupos para los colaboradores interesados (10 de Trabajo Hogar, 20 de Trabajo Mixto y 70 de Trabajo Flexible). Durante 2013 se realizaron dos postulaciones, una en julio y otra en noviembre, lo que permitió a 148 colaboradores incorporarse al programa, modificando su horario o lugar de trabajo en función de sus necesidades personales y coordinación con su jefatura.

#### MODALIDADES TAM



#### Horario Flexible

Flexibiliza el horario de entrada y salida de la jornada de trabajo del colaborador

**116** colaboradores



#### Trabajo Mixto

Permite realizar una parte de la jornada laboral en el domicilio del colaborador

**24** colaboradores



#### Trabajo Hogar

Traslada la estación de trabajo al domicilio del colaborador

**8** colaboradores

### PROGRAMA DÍAS FLEXIBLES

El programa Días Flexibles entró en vigencia en julio de 2013 y permite al colaborador elegir los beneficios en tiempo que se ajustan a sus intereses, ciclo de vida y preocupaciones. El programa cuenta con un portafolio de 21 alternativas de beneficios en tiempo, que intentan cubrir los diferentes intereses de mamás, papás, casados con o sin hijos, solteros y abuelos, entre otros. Algunos beneficios son, tiempo para acompañar a los hijos o nietos en su cumpleaños, celebrar el aniversario de matrimonio, y tiempo para practicar deporte, entre otros. Cada colaborador tiene 12.000 puntos anuales y en el caso de las familias numerosas, cuenta con puntos adicionales por cada hijo menor a 12 años.

La mecánica consiste en elegir, anualmente, los beneficios que desea utilizar, los cuales también tienen un puntaje asignado. Este programa se caracteriza por entregar una oferta personalizada, logrando satisfacer las necesidades de tiempo de cada uno de los colaboradores, promoviendo así la conciliación de las diferentes generaciones que hoy conviven en mundo laboral.

### ESCUELA PARA MADRES Y PADRES

A fines de 2013 se lanzó una iniciativa dirigida a los colaboradores con hijos y futuras mamás o papás, denominada "Escuela para Madres y Padres Bci". Es un programa anual, que cuenta con un ciclo de 12 charlas y dos talleres orientados a fomentar el desarrollo de conocimientos y competencias parentales. A través de esta iniciativa, se busca desarrollar un espacio guiado por expertos para que los colaboradores puedan aprender y poner en práctica estos conocimientos adquiridos, además de compartir experiencias y buenas prácticas entre los participantes. Durante el período se registraron 224 colaboradores que participaron de manera activa de la Escuela.

Esta iniciativa se desarrolla en conjunto con el equipo del Programa Te Quiero Protegido, quienes más allá del servicio de atención individual y gratuito que se ha entregado por años en materia psicológica, legal y financiera para colaboradores y sus familias, hoy además, entregan orientación parental y también desarrollan las charlas de la Escuela.

Las primeras dos charlas fueron: ¿Cómo ser padres en el Siglo XXI? y ¿Conectados o comunicados con nuestros hijos?



GREAT  
PLACE  
TO  
WORK®

## Reconocimientos 2013

Como resultado de este esfuerzo, en 2013, Bci obtuvo el lugar décimo quinto en el estudio anual del **Great Place to Work (GPTW)**<sup>11</sup>. Ello implicó subir nueve puestos en relación con la ubicación obtenida en 2012, ubicando a la Corporación en el segundo lugar, en comparación con el resto de empresas que tienen más de dos mil colaboradores.

Adicionalmente, en el Ranking de las **"Mejores Empresas para Madres y Padres que trabajan"**, realizado por la Fundación Chile Unido y Revista Ya de El Mercurio, en 2013 Bci estuvo una vez más dentro de las mejores empresas, mejorando un puesto en comparación con 2012 (pasó del séptimo al sexto lugar), posicionándose como una de las mejores empresas en la categoría "Grandes Empresas", de un total de 66 organizaciones públicas y privadas.



## 6.2 Generación de empleo y reclutamiento

En 2013 el Departamento de Reclutamiento y Selección continuó el trabajo de alineamiento del proceso de selección a la estrategia de Experiencia adoptada por la Corporación, a través del programa Reclutamiento Diferente, proceso efectuado a través de redes sociales, ferias laborales, *trainee* corporativo y prácticas profesionales. Uno de los resultados de estas iniciativas fue el aumento de los cupos de cajeros senior de 17 a 25, gracias a la participación del Banco en las ferias Mercado Laboral Estación Mapocho, Feria Laboral Senior 2013, y TrabajosSenior.cl.

En el programa de Reclutamiento Diferente, se buscó posicionar a Bci en el grupo de los recién egresados. Para ello se auspició el evento Startech Conference, reunión tecnológica en la que participan empresas como Google, Apple, Facebook y BlackBerry, entre otras. Con ello se logró 800 inscritos en la página TrabajaenBci.cl.

En lo referido a la iniciativa de reclutamiento a través de las redes sociales Facebook, Twitter y LinkedIn, se logró un promedio de ingreso mensual del 6% de los colaboradores durante 2013, gracias a las publicaciones diarias de las vacantes existentes a nivel nacional.

Además, el proceso de *Trainee* Corporativo se inició en enero a través de publicaciones del cargo en diversos portales. Luego de un proceso de selección, entre los 1.200 currículums recibidos, 12 postulantes llegaron a la etapa de evaluación con jefatura, de los cuales ingresaron seis a diversas áreas del Banco.

En el programa de prácticas profesionales, se solicitaron 180 cupos por parte de las unidades de negocio. Para satisfacer este requerimiento se lanzó una campaña para hijos de colaboradores que necesitaran realizar su práctica profesional a través de la Primera Feria de Prácticas para Hijos de Colaboradores.



<sup>11</sup> [www.greatplacetowork.cl](http://www.greatplacetowork.cl)



## Bci Sin Límites

Bci valora el talento de quienes tienen capacidades diferentes, por eso durante 2013 decidió robustecer el modelo del programa de inclusión laboral para personas con discapacidades Bci Sin Límites. Para ello indagó cómo entregar más y mejores oportunidades de desarrollo profesional a estos colaboradores, formando a líderes en estos temas para asegurar, más que aumentar, la cantidad de incorporaciones.

Durante 2013 aumentó la distribución de personas con discapacidad por área, no sólo en atención telefónica, sino también en otras partes de la organización, como Operaciones, Normaliza, TBanc, Factoring, y Análisis de Riesgo, entre otras.

Adicionalmente, se estableció una alianza con Teletón, lo que se tradujo en entregar oportunidades de trabajo a jóvenes con discapacidad para realizar sus prácticas profesionales en Bci. En junio, Mes de la Cultura en BCI, se hizo una exposición de arte de los niños de Teletón que participaron en el taller de pintura para sensibilizar y acercar el talento que tienen las personas con capacidades diferentes.

En el ámbito de formación se llevaron a cabo capacitaciones para los equipos con el fin de saber cómo enfrentar la incorporación de un compañero de trabajo con discapacidad. Además, se hicieron capacitaciones a jefes de sucursales para saber cómo atender a clientes con discapacidad. Además, se desarrolló la "Guía práctica de Inclusión Laboral a personas con discapacidad", cuyo foco es apoyar a todos los colaboradores para incluir a compañeros con discapacidad y entregar herramientas a sus jefaturas.



**En mayo, Teletón entregó a BCI el premio Embajador Teletón 2013, el que reconoce a empresas que apoyan la inclusión laboral de personas con discapacidad.**

**En octubre, Bci recibió el Sello Chile Inclusivo Categoría ORO, máxima distinción que es otorgada por SENADIS<sup>12</sup> por obtener el sello en dos categorías: inclusión laboral, y accesibilidad universal al entorno.**



<sup>12</sup> www.senadis.cl

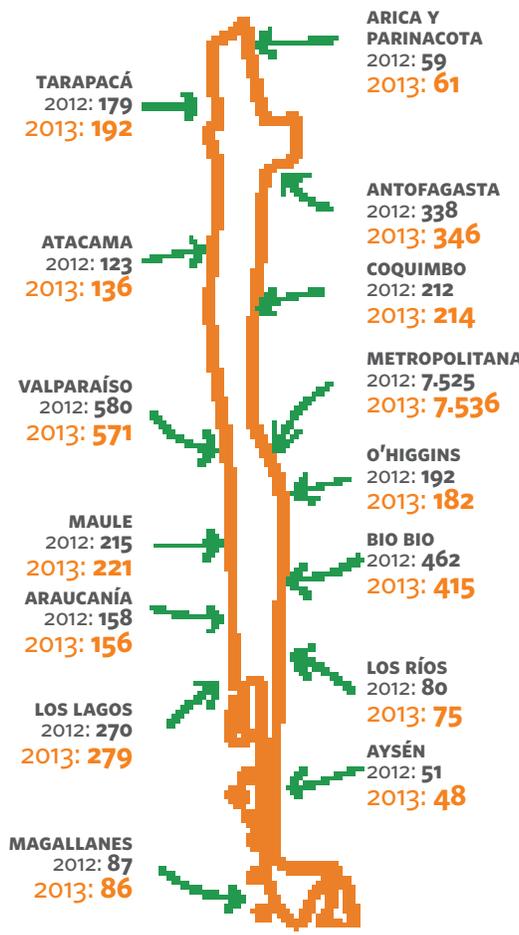
# 6.3

## Dotación Corporación Bci

Al 31 de diciembre de 2013, la dotación total de la Corporación Bci fue de 10.518 colaboradores. De ellos, el 97% contaban con contrato indefinido y la rotación promedio anual, durante el mismo período, fue de 17,4.



### COLABORADORES COLABORADOR POR TIPO DE CONTRATO



	2012			2013		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Contrato Indefinido	4.432	5.679	10.111	4.500	5.747	10.247
Contrato a plazo fijo	138	282	420	90	181	271
<b>TOTAL COLABORADORES BCI</b>	<b>4.570</b>	<b>5.961</b>	<b>10.531</b>	<b>4.590</b>	<b>5.928</b>	<b>10.518</b>

### ROTACIÓN PROMEDIO ANUAL

	Nº TOTAL DE CONTRATACIONES (A)	Nº TOTAL DE DESVINCULACIONES (D)	Nº DE PERSONAS CONTRATADAS AL FINAL DEL REPORTE (PE)	ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL
2011	3.070	2.278	9.740	27,5
2012	2.403	2.215	10.376	22,3
<b>2013</b>	<b>1.774</b>	<b>1.899</b>	<b>10.533</b>	<b>17,4</b>

Índice de rotación de personal=  $A+D/2 \cdot 100/PE$   
 A= Admisiones de personal durante el periodo considerado (entradas)  
 D= Desvinculaciones del personal (por iniciativa de la empresa o por decisión de los empleados) durante el periodo considerado (salidas)  
 PE = Promedio efectivo del periodo considerado

**TOTAL 2012: 10.531**  
**TOTAL 2013: 10.518**

## 6.4

# Desarrollo profesional y formación

El desarrollo profesional en Bci se asocia al crecimiento de los colaboradores, integrando en ellos nuevos conocimientos, habilidades y experiencias que impulsan su desempeño, compromiso y crecimiento en la Corporación.

### Desarrollo Profesional

La estrategia de Desarrollo se basa en tres focos principales:

- 1 Entregar una gestión integral, es decir, invertir en acciones de desarrollo, formación y beneficios para toda la Corporación.
- 2 Brindar a los colaboradores una experiencia diferencial de desarrollo, facilitando su crecimiento de acuerdo a sus necesidades, motivaciones e intereses de proyección.
- 3 Apalancar la sostenibilidad del negocio, atrayendo, reteniendo y desarrollando sucesores para los diferentes roles en la Corporación, definiendo para ellos una oferta de valor atractiva.

En Bci se utiliza un modelo de gestión por competencias como herramienta para guiar y facilitar el desarrollo de sus colaboradores. Es por esto que las oportunidades de desarrollo y crecimiento se derivan básicamente de esta metodología, donde se definen competencias corporativas y otras propias del cargo.

Durante 2013, con el objetivo de actualizar el modelo de competencias de acuerdo con la estrategia corporativa, se llevó a cabo una actualización en los comportamientos vinculados a la competencia Facilitar la Vida del Cliente, y se incorporó también la competencia Innovación.

Una de las principales herramientas de gestión para facilitar el desarrollo de los colaboradores ha sido la evaluación de desempeño. Como instancia de reforzamiento, y con el fin de apoyar la gestión tanto de las jefaturas nuevas, como de aquellas con más tiempo en la Corporación, durante 2013 se realizaron diversos talleres de evaluación de desempeño.

Algunas oportunidades de Desarrollo Profesional destacadas en 2013 fueron:

#### PROGRAMA DE BECAS DE PERFECCIONAMIENTO

Más allá de la capacitación asociada al cargo, en 2013 Bci aumentó la inversión disponible para becas, destinando anualmente UF 42.000 para programas de perfeccionamiento, post títulos y post grados, algunos de los cuales son realizados en el extranjero. Adicionalmente a este fondo para becas de perfeccionamiento, Bci cuenta con 160 becas anuales para completar estudios superiores, dirigidas a colaboradores que hayan iniciado una carrera y la tengan suspendida por distintas razones, pero que deseen completar estos estudios con el apoyo económico de la Corporación.

#### PROGRAMA FUTUROS JEFES DE OFICINA

Una de las necesidades identificadas durante 2012, debido a la alta movilidad de jefes de oficina a otras posiciones, fue la dificultad para cubrir rápidamente las vacantes generadas. Por este motivo se diseñó e implementó durante 2013 un programa destinado a la identificación de ejecutivos con alto potencial e interés de convertirse en Jefe de Oficina Comercial. El programa consta de las siguientes etapas: identificación, selección y formación. En esta iniciativa sólo pueden aplicar quienes tengan una antigüedad mínima de dos años en la Corporación.

#### FERIA DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

Con el fin de acercar a los colaboradores a toda la información respecto de las oportunidades que tienen para potenciar su crecimiento profesional y personal, e incentivarlos a transformarse en protagonistas de su propio desarrollo, se realizó la Primera Feria de Desarrollo Profesional y Personal. Esta actividad está compuesta por tres bloques: Stands presenciales, donde el equipo de Gestión de Personas asesoró personalmente a los más de 1.100 colaboradores que asistieron a los cuatro días que duró esta etapa; el segundo bloque consistió en talleres prácticos de desarrollo profesional, cuyo objetivo fue entregar herramientas a los colaboradores para identificar sus intereses profesionales, fortalezas, y aprender a diseñar un plan de desarrollo profesional. Para ello, se organizaron cuatro talleres con un total de 102 participantes. Y por último, el bloque de charlas de negocios, cuyo objetivo fue ampliar la mirada de los colaboradores y poder incentivar su crecimiento profesional.

El desafío para 2014 es abarcar masivamente a regiones y también profundizar en áreas relevantes de la Corporación con cargos masivos.



## Formación

El modelo de capacitación de Bci tiene carácter integral y se materializa a través de programas de formación que responden a las necesidades corporativas y específicas de las gerencias del Banco.

La misión del área de capacitación es diseñar, desarrollar e implementar aquellas estrategias, políticas y procesos que fortalezcan las capacidades de la organización y de sus colaboradores, mediante iniciativas de aprendizaje, la formación de colaboradores y la gestión del conocimiento.

Es así como todo el entrenamiento de los colaboradores de Bci se encuentra organizado en cuatro categorías o ámbitos de formación con una temática transversal.



Un hito relevante en 2013 fue la creación del Campus Virtual, plataforma de capacitación que entrega una mejor experiencia de aprendizaje a los colaboradores de Santiago y regiones, la que fue lanzada, como piloto, en diciembre en cuatro gerencias. Durante 2014, el objetivo será que todos los colaboradores tengan acceso a estas herramientas de desarrollo y aprendizaje.

Asimismo, en 2013 se realizó una ceremonia de reconocimiento para agradecer el trabajo y dedicación de los más de 220 facilitadores internos de Bci, quienes son los protagonistas de muchos de los programas que se llevan a cabo anualmente, ya que son quienes mejor conocen los ámbitos técnicos y además pueden transmitir la cultura Bci.

Al finalizar 2013, la cantidad de horas hombre de capacitación anual, en promedio por colaborador, fue de 41 y en cuanto a cobertura, un 76% del total de la dotación en regiones recibió capacitación.

### INDICADORES DE CAPACITACIÓN

AÑO	2010	2011	2012	2013
Horas de capacitación por colaborador	49	49	50	<b>41</b>
Colaboradores capacitados Santiago / Total dotación Santiago (%)	93%	91%	92%	<b>87%</b>
Colaboradores capacitados Regiones / Total dotación Regiones (%)	93%	90%	94%	<b>76%</b>

*liderazgo*

**ATRIBUTOS DEL LÍDER BCI**





### LIDERAZGO: ACADEMIA LÍDER BCI

El objetivo principal de la Academia Líder Bci es asentar y promover la cultura y atributos del líder Bci en las prácticas diarias de la organización, así como desarrollar un estilo de liderazgo distintivo y único que sea la principal ventaja competitiva y motor de crecimiento del negocio.

El año 2008, Bci definió su sello en liderazgo y comenzó a impregnarlo en los líderes a través del Programa Academia Líder Bci, Fase 1, posicionándose ésta como la iniciativa más importante de formación de líderes. Esta fase se denominó "Liderazgo y Transformación Personal".

Un hito importante de 2013 fue el lanzamiento de la Fase 2 de la Academia Líder Bci, denominada "Liderando la Experiencia", con una orientación aplicada a la realidad individual de los líderes. Esta fase busca habilitar a las jefaturas para liderar las estrategias Experiencia Clientes y Experiencia Colaborador, con foco en el rol del líder como *coach* formador, que asegura el desempeño de cada colaborador y de su equipo. Integra herramientas de experiencia, de equipos de alto desempeño (Modelo Metalearning de Marcial Losada) y mejores prácticas de gestión del cambio, creatividad e innovación, que permitan la aplicación del liderazgo en el día a día. Considera la participación de líderes que comparten una realidad común y que tienen una relación de clientes y proveedores internos. A nivel gerencial, busca además reforzar la visión estratégica de sus áreas y negocios. Este año participaron de esta Fase 2 el Presidente de la Corporación, Luis Enrique Yarur, el Gerente General, Lionel Olavarría, gerentes de primer reporte, y otros líderes de la Corporación que ya vivieron la Fase 1.

La Academia Líder Bci fases 1 y 2 son realizadas por facilitadores internos, específicamente líderes de la Corporación que constituyen un ejemplo a seguir y que con su experiencia y relato de historias refuerzan la cultura y perfil del Colaborador Bci.



## 6.5

### Clima **laboral**

Bci aspira a ser la mejor empresa para trabajar y desarrollarse. Con esta premisa todos los años lleva a cabo el proceso de Evaluación de Clima Organizacional, cuyo objetivo es conocer la percepción de los colaboradores sobre distintas dimensiones del ambiente de trabajo que influyen en el desempeño individual y en el logro de resultados del negocio.

En 2013 se obtuvo un índice de clima organizacional de 84,6%, consolidando la tendencia hacia el aumento sostenido de este indicador por parte de los colaboradores desde 2009. Todo ello en consonancia con la misión corporativa que coloca al colaborador como base principal, y en línea con el objetivo de la estrategia de experiencia, expresado en la ecuación virtuosa: colaborador contento = cliente contento = accionista contento.

#### RESULTADOS ENCUESTA CLIMA INTERNO ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



#### Bci Reconoce

Uno de los pilares para lograr "Colaboradores Contentos" es reconocer su labor y dar *feedback* positivo y oportuno a aquellas personas que se distinguen por su desempeño sobresaliente, aporte a la cultura Bci, y liderazgo.

Desde el año 2009, el Banco puso en marcha el Programa Bci Reconoce, el cual contempla distintas instancias y herramientas de reconocimiento, tales como el *kit* de reconocimiento a través del cual los líderes pueden reconocer a los colaboradores de su equipo en forma oportuna y contingente; ceremonias de reconocimiento a nivel gerencial, las cuales están orientadas a reconocer a los colaboradores destacados en el Perfil de Colaborador Bci y Criterios de Experiencia, en un ámbito de mayor formalidad y visibilidad; Reconocimiento *On Line*, que busca reforzar el reconocimiento entre pares a través de una plataforma virtual; y la ceremonia anual Bci Reconoce, que en su versión 2013 distinguió a 182 colaboradores, ya sea por su compromiso y relación de largo plazo con Bci al cumplir 25 años o más trabajando en la Corporación, por un desempeño sobresaliente o por encarnar los valores y Perfil Bci.



## Relaciones Laborales

Finalizado 2013, la Corporación Bci contaba con tres sindicatos con un total de 191 socios.

Con fecha 6 de enero de 2014 y mediante la firma conjunta de las partes, concluyó el proceso de Negociación Colectiva con el Sindicato Nacional, acto por el cual se suscribió un Contrato Colectivo que estableció las condiciones comunes de trabajo y remuneraciones, para el período 2014 - 2016.

A través de la Gerencia de Relaciones Laborales se desarrollan las actividades de trabajo conjunto con estas agrupaciones sindicales.

### ORGANIZACIONES SINDICALES

EMPRESA	NOMBRE	CANTIDAD DE SOCIOS
Bci	Sindicato Nacional Bci	186
Análisis y Servicios	Sindicato Iquique	2
Normaliza	Sindicato Normaliza	3
<b>Total socios</b>		<b>191</b>

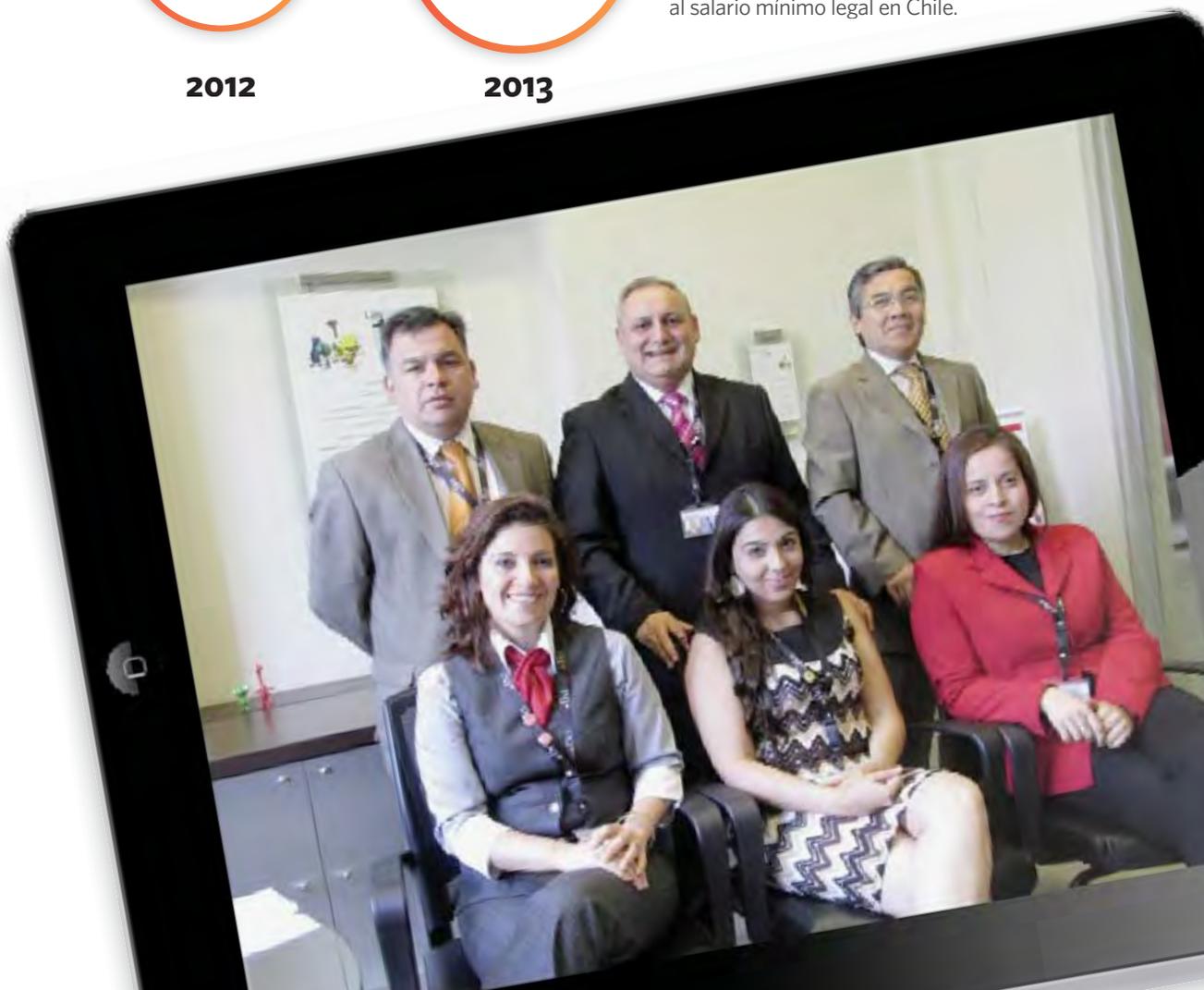
## 6.6

### Equidad de género y remuneraciones

En cuanto a equidad de género, en 2013 el foco estuvo puesto en entregar un grupo de nuevos beneficios flexibles en tiempo o dinero, que aportan a la calidad de vida y bienestar de todos los colaboradores y colaboradoras, y que se suma a su remuneración. En este ámbito, son las mujeres las más beneficiadas con iniciativas como incremento de un 50% del Bono de Cuidado Hijo en Domicilio y Programa Días Flexibles. El programa TAM es otra iniciativa que también responde mayoritariamente a las necesidades de las colaboradoras, prueba de esto es que más del 75% de los participantes de este programa son mujeres (Ver pág. 58).

En 2013, del total de la dotación de la Corporación un 56,4% correspondió a mujeres. De ellas, 536 se desempeñaban en cargos de jefatura y siete a nivel de alta gerencia. Cabe destacar que en el mismo período se mantuvo la paridad de 98,8% en los salarios entre hombres y mujeres en un mismo cargo al momento de ingresar a la Corporación. Ello porque la gestión de personas está basada en una política corporativa que apunta a un modelo objetivo de compensaciones por mérito, potencial y desempeño, que excluye cualquier consideración vinculada con género, religión u otra variable similar. Durante el presente período el salario mínimo medio de los colaboradores Bci fue 2,1 veces superior al salario mínimo legal en Chile.

#### JEFATURAS DE MUJERES POR AÑO



### SALARIO MÍNIMO MEDIO BCI Y SALARIO MÍNIMO LEGAL



Adicionalmente, en 2013, como parte del nuevo paquete de beneficios, Bci ofreció un aumento de la remuneración mínima garantizada. De esta forma, los colaboradores con remuneración mínima garantizada de \$400.000 brutos mensuales, se incrementó a \$450.000, lo que representa un aumento real de un 12,5%, renta que es un 19% superior a la remuneración imponible promedio de la Banca.

En relación a los colaboradores de las filiales Normaliza, y Análisis y Servicios, se incrementará su bono anual en un 18%. Esta medida, precedida de incrementos sostenidos en los últimos 10 años, entrará en vigencia a partir de enero de 2014.

### COMPOSICIÓN DE LA REMUNERACIÓN POR TIPO DE CARGOS

TIPO DE CARGO	2011			2012			2013		
	Nº DE COLABORADORES	TIPO DE REMUNERACIÓN		Nº DE COLABORADORES	TIPO DE REMUNERACIÓN		Nº DE COLABORADORES	TIPO DE REMUNERACIÓN	
		FIJA	VARIABLE		FIJA	VARIABLE		FIJA	VARIABLE
Altos Ejecutivos	10	63%	37%	10	68%	32%	10	63%	37%
Gerentes	70	81%	19%	79	84%	16%	81	77%	23%
Ejecutivos	6.379	85%	15%	6.580	78%	22%	6.617	87%	13%
Administrativos y Servicios	3.699	95%	5%	3.862	93%	7%	3.810	90%	10%
<b>Total dotación</b>	<b>10.158</b>			<b>10.531</b>			<b>10.518</b>		



## 6.7 Seguridad y salud ocupacional

En el ámbito de la seguridad laboral, uno de los hitos de 2013 fue la realización del Segundo Encuentro Nacional de Comités Paritarios, organizado por la Corporación junto al Instituto de Seguridad del Trabajador (IST)<sup>13</sup>. En este encuentro, realizado en Viña del Mar, participaron representantes de los 29 comités paritarios<sup>14</sup> que tiene la Corporación desde Iquique hasta Punta Arenas.

En dos jornadas, los representantes de los comités compartieron sus conocimientos en prevención y salud a través de mesas de trabajo. El objetivo fue entregar herramientas a los participantes para que alcancen más protagonismo y responsabilidad en los ámbitos de salud y seguridad ocupacional.

Gracias a esta labor conjunta entre la Corporación y los colaboradores en materia de protección laboral, Bci ha mantenido por más de 15 años los indicadores de accidentabilidad más bajos de la industria.



\*Tasa frecuencia: número de lesionados con incapacidad de cualquier tipo, por cada millón de horas hombre trabajadas.

Índice de frecuencia=trabajadores siniestrados x 1.000.000 de horas trabajadas.

<sup>13</sup> www.ist.cl

<sup>14</sup> El 39% de los colaboradores de Bci se encuentran asociados a los comités paritarios de salud y seguridad.



## Salud ocupacional

El foco de la gestión 2013 en lo referido a salud ocupacional estuvo centrado en el lanzamiento e implementación del programa "Me Siento Bien" bajo el paraguas Vive Feliz. Esta iniciativa aglutina acciones tendientes a ayudar a que la estadía del colaborador en el lugar de trabajo sea cómoda y placentera. Para ello se promueve el cuidado del cuerpo y el manejo de las tensiones. Las principales actividades que se ofrecen a los colaboradores se agrupan en cinco categorías: pausas saludables, nutritalleres, manejo del estrés, puesto de trabajo y seguridad.

Alineado con el primer criterio de experiencia -Seguridad- Bci es el primer banco promotor de estilos de vida saludable en entornos laborales, al certificar, en agosto de 2013, a TBanc, Telecanal, Bci Factoring, Bci Corredora de Seguro, y Bci Corredora de Bolsa, como Lugares de Trabajo Promotores de Salud<sup>15</sup>. Esta certificación, entregada conjuntamente por el Ministerio de Salud y el Ministerio del Trabajo, es uno de los frutos visibles de la labor realizada por la Corporación desde 2011 en el marco del Programa Vive Sano.

Dicha distinción reconoce a las empresas que implementan una política permanente de promoción de estilos de vida saludables a través de diversas actividades como capacitar a los trabajadores en alimentación saludable, realizar pausas activas y recreativas en horarios de trabajo para evitar enfermedades laborales, dar acceso a programas de educación física, de información para prevenir el tabaquismo y el consumo de alcohol y participar de distintos talleres de auto cuidado y crecimiento personal.



## Reconocimientos

En 2013, Bci recibió 12 reconocimientos públicos por su gestión realizada en materia de seguridad laboral y salud ocupacional:

- 3 premios del Consejo Nacional de Seguridad de Chile<sup>16</sup>, obtenidos por el menor Índice de Frecuencia en Bci (TBanc y Telecanal).
- 2 Reconocimientos Internacionales por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007: TBanc y Telecanal.
- 5 reconocimientos otorgados por el Ministerio de Salud y Ministerio del Trabajo: Bci Factoring, Bci Corredores de Seguros, TBanc, Telecanal, Proservice Coyancura.
- Reconocimiento de IST por Gestión de Prevención de Riesgos año 2013.
- Premio por gestión destacada 2013 al comité paritario de TBanc.

<sup>15</sup> [www.eligevivirsano.cl/wp-content/uploads/2013/11/cartilla-trabajo.pdf](http://www.eligevivirsano.cl/wp-content/uploads/2013/11/cartilla-trabajo.pdf)  
<sup>16</sup> <http://cnsdechile.cl/>

# Lo importante ES CONOCERNOS

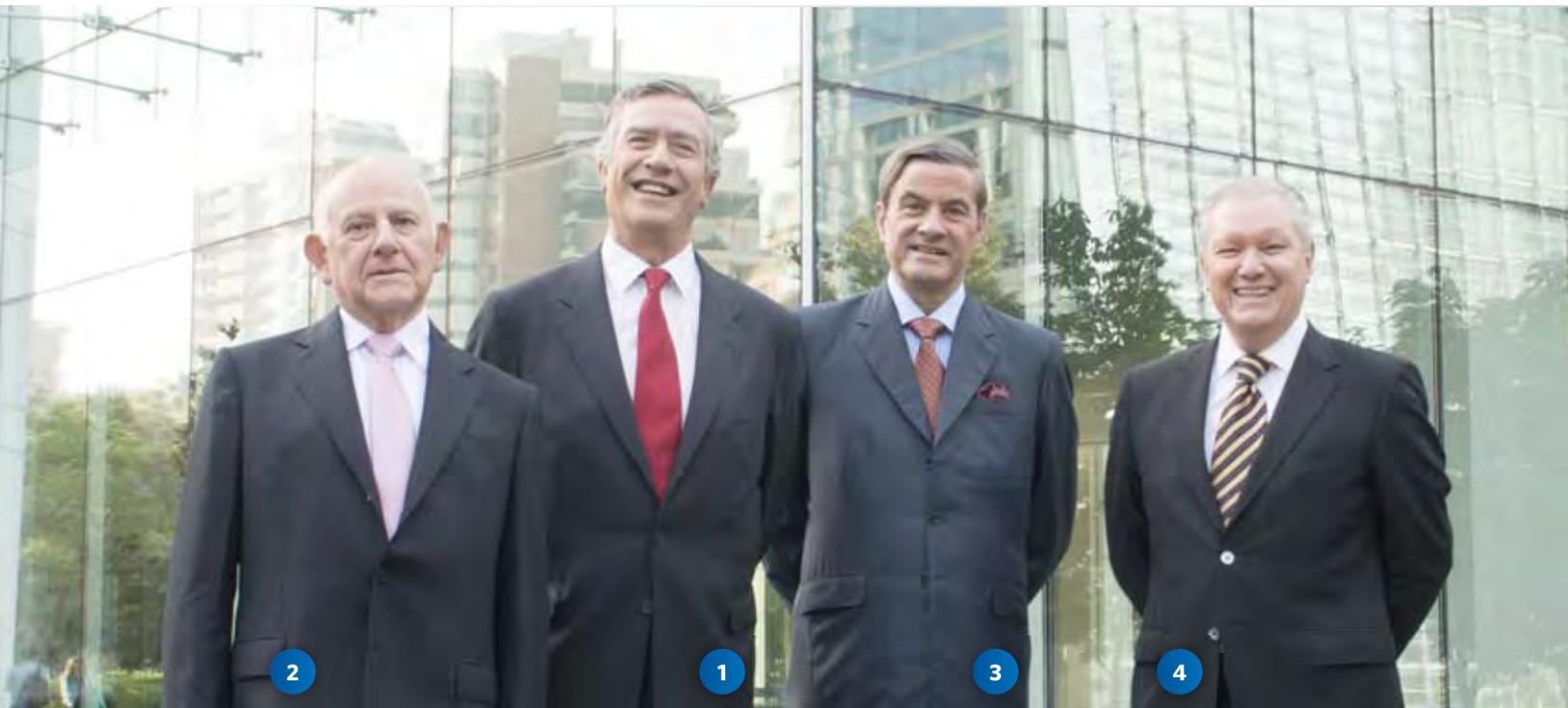
## Códigos de confianza

Mi ejecutiva Bci, recibió un correo supuestamente mío, pidiendo realizar una transferencia por más de 150.000 dólares a una cuenta en Corea del Sur. A ella le pareció extraño que no le hubiese comentado previamente de la realización de una transferencia al extranjero por una suma de dinero no menor. Asimismo, sabía que mis negocios, relacionados al tema inmobiliario, están centrados en Chile. Gracias a su llamado pude ver que mi correo había sido hackeado, tomando todas las medidas de seguridad correspondientes. Estoy muy agradecido de Bci, pues estuvieron atentos ante este posible fraude, el cual gracias a la excelente gestión de mi ejecutiva fue detectado a tiempo.

**Sebastián Urzúa**  
**Cliente Banca Privada**



**LORENA KLOCKER**  
EJECUTIVA BANCA PRIVADA BCI



## 7. Gobierno Corporativo

**Contar con un buen Gobierno Corporativo es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo sustentable de Bci. Por ello, durante 2013 el Directorio no sólo centró su atención en la gestión de riesgo del Banco y en el control corporativo, sino que puso especial atención en su dirección estratégica y en la efectividad del actuar de los directores, tanto en su operación y funcionamiento, como en el cumplimiento normativo. Esto le permitió abordar con propiedad el cumplimiento de los más altos estándares.**

### 7.1 Directorio

La misión del Directorio del Banco es maximizar el valor de la empresa a largo plazo, velando por los intereses de los accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y sus familias, así como los de la sociedad. Para ello debe asegurar la viabilidad futura y la competitividad de la compañía con respeto de la legalidad vigente y de los deberes éticos contenidos en su Código de Ética.

En este contexto, el Directorio estudia y determina de forma permanente las principales políticas que orientan el accionar del Banco. Éstas incluyen, entre otras, la estrategia de desarrollo comercial, de administración presupuestaria y posición patrimonial; la gestión de riesgos financieros, de crédito, operacionales y de los mercados internos y externos; la rentabilidad, cobertura de provisiones, calidad de servicio y la atención a clientes; y las políticas que establecen las condiciones laborales de los colaboradores del Banco y sus filiales.



En sesión de la Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 2 de abril de 2013, el Directorio, que ejercerá sus funciones hasta la primera Junta de Accionistas del año 2016, quedó conformado por 9 Directores:

**1.**

**Luis Enrique Yarur Rey**  
Presidente

**2.**

**Andrés Bianchi Larre**  
Vicepresidente

**3.**

**Juan Manuel Casanueva Préndez**  
Director

**4.**

**Lionel Olavarría Leyton**  
Gerente General

**5.**

**Máximo Israel López**  
Director

**6.**

**Juan Ignacio Lagos Contardo**  
Director

**7.**

**José Pablo Arellano Marín**  
Director

**8.**

**Mario Gómez Dubravcic**  
Director

**9.**

**Francisco Rosende Ramírez**  
Director

**10.**

**Dionisio Romero Paoletti**  
Director



## Perfil de los Directores

Los directores del Banco son elegidos en virtud de sus atributos intelectuales, profesionales y valóricos. Además, son personas que se han destacado en sus respectivos ámbitos de acción. Si bien no existen requisitos formales para integrar este órgano, más allá de lo establecido por la ley, el Directorio ha estado tradicionalmente compuesto por profesionales y empresarios no relacionados ni con el pacto controlador ni con la familia Yarur, con la sola excepción de su Presidente.

**Luis Enrique Yarur Rey**  
Presidente

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

**Andrés Bianchi Larre**  
Vicepresidente

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

**José Pablo Arellano Marín**  
Director

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

**Máximo Israel López**  
Director

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

**Juan Manuel Casanueva Préndez**  
Director

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

**Juan Ignacio Lagos Contardo**  
Director

Abogado de la Universidad de Chile. Profesor de Derecho Económico, Universidad de los Andes. Socio Fundador Yrarrazaval, Ruiz-Tagle, Goldenberg, Lagos & Silva Abogados Ltda. Se desempeñó como Director de la Corredora de Bolsa Bci, y ha sido Director de empresas como Diario Financiero S.A., Aetna Seguros de Vida S.A., Aetna Seguros Generales S.A. y MinePro Chile S.A.

**Mario Gómez Dubravcic**  
Director

Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Chile, con estudios superiores en la Universidad de los Andes. A partir de 1981 ingresa al Bci como Asesor del Gerente de División Finanzas, y ese mismo año, es nombrado Gerente de Finanzas. En 1983 fue nombrado Gerente de División, responsable de crear todas las empresas Filiales y coligadas. Fue Presidente del Directorio de FFMM Bci, Presidente de Bci Asesoría Financiera, Director de Bci Corredora de Bolsa, Director de Servipag, Director del Depósito Central de Valores, Director de Bci Factoring, Director de Bci Securitizadora, Director de Bci Compañía de Seguros Generales y de Vida, Director de Bci Corredora de Seguros, Director de Bci Administradora General de Fondos, Presidente de Artikos y Vicepresidente del Directorio de la AFT. En 1998 asumió como Gerente Comercial Empresas y en 2006 como Gerente Banco Comercial. En 2011 fue nombrado Director de Bci.



### Dionisio Romero Paoletti

Director

Presidente del Directorio de Credicorp y Banco de Crédito del Perú - BCP, siendo Presidente Ejecutivo de Credicorp desde el año 2009 y Director del BCP desde el año 2003, donde fue designado Vicepresidente del Directorio en el año 2008 y Presidente en el año 2009. Es también Presidente del Directorio de Banco de Crédito de Bolivia, El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., Alicorp S.A.A., Ransa Comercial S.A., Industrias del Espino S.A., Palmas del Espino S.A., Agrícola del Chira S.A., Compañía Universal Textil S.A., entre otras. Es Vicepresidente del Directorio de Inversiones Centenario S.A. y Director de Cementos Pacasmayo S.A.A. y Hermes Transportes Blindados S.A. Es Bachiller en Economía de Brown University, EE.UU., y MBA de Stanford University, EE.UU.

### Francisco Rosende Ramírez

Director

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

### Lionel Olavarría Leyton

Gerente General

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile y Máster en Economía y Dirección de Empresas del Instituto de Educación Superior de Empresas (IESE), España. Actualmente es Presidente del Comité de Gerentes Generales de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, miembro del Consejo Asesor Latinoamérica de Visa, Director de Bci Seguros Generales S.A., Bci Seguros de Vida S. A., Empresas Juan Yarur S.A.C., Tuves S.A. y Presidente de Bci Factoring. Anteriormente se desempeñó como ingeniero consultor en Chile y España, ocupando los cargos de Controller de Chemical Bank, España, y de Gerente Comercial de Banco Santiago. Fue Presidente fundador de Redbanc S.A., Presidente de Transbank S.A., Edibank S.A. y Servipag S.A., Director del Parque del Sendero S.A. y Salcobrand S. A., Presidente de Artikos Chile S.A., Banco Conosur, Bci Corredor de Bolsa S.A. y Bci Asesoría Financiera S.A. y Director de la Financiera Solución (Perú). Fue Presidente de la Red Pacto Global Chile. Posee una experiencia de 38 años en la banca, y una antigüedad de 32 años en Bci, desempeñándose como Gerente General de la Corporación desde 1993.

## Composición del Directorio (al 31 de diciembre 2013)

NOMBRE	CARGO	DESDE
Luis Enrique Yarur Rey	Presidente	21 de octubre 1991 a la fecha
Andrés Bianchi Larre	Director	24 de abril 2007 - 29 de marzo 2010, Director. 30 de marzo 2010 - 1 de abril 2013, Vicepresidente. 2 de abril 2013 a la fecha, Vicepresidente
José Pablo Arellano Marín	Director	16 de marzo 2011 - 1 abril 2013. 2 de abril 2013 a la fecha.
Juan Manuel Casanueva Préndez	Director	1995-2001 24 de abril 2007 - 29 de marzo 2010 30 de marzo 2010 - 1 de abril 2013 2 de abril 2013 a la fecha.
Mario Gómez Dubravcic	Director	24 de mayo 2011 - 29 de marzo 2012 30 de marzo 2012 - 1 de abril 2013 2 de abril 2013 a la fecha.
Máximo Israel López	Director	2 de abril 2013 a la fecha
Juan Ignacio Lagos Contardo	Director	2 de abril 2013 a la fecha
Dionisio Romero Paoletti	Director	30 de marzo 2010 - 1 de abril 2013 2 de abril 2013 a la fecha.
Francisco Rosende Ramírez	Director	30 de marzo 2010 - 1 de abril 2013 2 de abril 2013 a la fecha.

*Máximo Israel López y Francisco Rosende Ramírez, ejercen el rol de directores independientes, ya que reúnen los requisitos que se indican para dicha calidad, en el artículo 50 bis de la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas.*

## Funcionamiento

El Directorio se reúne en sesiones ordinarias una vez al mes para analizar y resolver sobre las principales materias que son de su competencia, en especial, para revisar los informes sobre la gestión y resultados de la Corporación, así como para recibir información periódica respecto de las materias examinadas y aprobadas por los distintos Comités del Banco. Se reúne también en forma extraordinaria, si la gestión de los negocios sociales lo requiere.

De acuerdo con lo establecido en la ley, estas reuniones se constituyen por mayoría absoluta de sus integrantes y los acuerdos se adoptan de conformidad con la participación única de los directores asistentes a la sesión, no existiendo materias sobre las cuales deba obtenerse un quórum mayor para su aprobación<sup>17</sup>. El Gerente General oficia de secretario del Directorio, tanto en las sesiones ordinarias como en las extraordinarias, asistido por el Fiscal del Banco. El detalle del funcionamiento del Directorio se encuentra en los estatutos del Banco, disponibles en la página web corporativa<sup>18</sup>.

### ASISTENCIA A REUNIONES DEL DIRECTORIO (AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013)

NOMBRE	2011	2012	2013
Luis Enrique Yarur Rey	12	12	11
Andrés Bianchi Larre	12	12	12
Dionisio Romero Paoletti	7	8	7
Mario Gómez Dubravcic*	7	12	12
Francisco Rosende Ramírez	12	12	12
Juan Manuel Casanueva Préndez	8	10	11
José Pablo Arellano Marín**	10	12	12
Juan Ignacio Lagos Contardo***	-	-	9
Máximo Israel López***	-	-	9

(\*) Asumió el cargo de Director el 24 de mayo de 2011

(\*\*) Asumió el cargo de Director el 16 de marzo de 2011

(\*\*\*) Asumió cargo de Director el 2 de abril de 2013

## Comités y su funcionamiento

Los Comités del Directorio están integrados por un número variable de directores y sesionan en forma regular, con distinta frecuencia. Su naturaleza, funciones y actividades están determinadas por las necesidades del Banco y por las exigencias normativas.

Actualmente funcionan los siguientes Comités:

1. Comité Ejecutivo del Directorio
2. Comité de Directores
3. Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo
4. Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial
5. Comité de Compensaciones

## Términos de Referencia de los Comités del Directorio

Considerando las necesidades de examinar y analizar detalladamente algunas materias, el Banco cuenta con comités especializados integrados por Directores, que permiten agilizar la toma de decisiones y hacer eficientes los procesos. Para estos efectos, el Directorio ha delegado algunas de sus funciones en estas instancias ejecutivas.

Los términos de referencia de los comités integrados por los Directores durante el año 2013, fueron los siguientes:

<sup>17</sup> Más información sobre las funciones del Directorio se puede encontrar en el Informe de Gobierno Corporativo y RSE 2007, páginas 30 y 31. ([www.Bci.cl/accionistas](http://www.Bci.cl/accionistas))

<sup>18</sup> <http://www.Bci.cl/medios/BCI2/accionistas/pdf/Estatutos2011.pdf>

## Comité Ejecutivo del Directorio

### FUNCIONES Y FACULTADES:

- Resolver sobre todas las operaciones crediticias y financieras del Banco que se sometan a su consideración y resolución.
- Aprobar las políticas generales de riesgo financiero, crediticio y operacional.
- Aprobar los manuales de políticas crediticias y de inversiones financieras, así como las atribuciones que ellos confieren, incluyendo, entre otros, los modelos de riesgo.
- Fijar tasas de interés y descuento para las distintas operaciones del Banco, así como fijar los límites de posición de colocaciones e inversiones financieras en el país y en el exterior y las pérdidas máximas permitidas.
- Examinar la información de los diferentes sectores económicos y analizar su evaluación, fijando bajo su mérito los límites de exposición crediticia y financiera aplicables para dichos ámbitos.
- Establecer los límites de exposición riesgo país, previo análisis de la clasificación de riesgo y demás variables que influyan en el financiamiento externo.
- Revisar, al menos semestralmente, el informe de créditos ingresados a cartera vencida y disponer las medidas tendientes a regularizar dicha condición.
- Determinar los recursos que se destinarán periódicamente a provisiones y castigos, sin perjuicio de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable a estos eventos.
- Decidir la compra, venta y la constitución de gravámenes sobre toda clase de bienes muebles e inmuebles, valores y derechos de cualquier tipo, sin perjuicio de las limitaciones y prohibiciones establecidas en la Ley General de Bancos.
- Nombrar y remover a los empleados de la empresa, fijarles sus remuneraciones y otros beneficios, determinar sus funciones, facultades y responsabilidades.
- Establecer sucursales, agencias y otras oficinas, así como poner término a sus operaciones.
- Otorgar poderes generales y especiales que sean sometidos a su resolución, para el debido funcionamiento de la empresa y las necesidades operacionales.
- Aprobar donaciones específicas, sujetas a la legislación aplicable.
- En general, realizar todos los actos, negocios o contratos que estime útiles o necesarios para la marcha de la Institución y los negocios propios del giro.
- Efectuar una autoevaluación anual del funcionamiento del Comité, dando cuenta al Directorio.

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

**Funcionamiento:** Se reúne dos veces por semana.

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

**Acuerdos:** Las decisiones se adoptan por mayoría de votos de los miembros asistentes, salvo aquellos casos en los cuales se requiera la concurrencia de un número superior de votos de acuerdo a la ley o a los estatutos.

**Designación de sus miembros:** El Directorio resolvió designar en 2013 y por un período de tres años, como miembros titulares del Comité Ejecutivo a Luis Enrique Yarur Rey, Andrés Bianchi Larre, Juan Manuel Casanueva Préndez, Mario Gómez Dubravcic, y Francisco Rosende Ramírez, invistiendo la calidad de miembros suplentes a Dionisio Romero Paoletti, José Pablo Arellano Marín, Máximo Israel López, y Juan Ignacio Lagos Contardo. Oficia como Secretario del Comité el Gerente General Lionel Olavarría Leyton, asistido por el Gerente Secretario General Carlos Andonaegui Elton.

**Reemplazos:** En caso de ausencia de uno cualquiera de los miembros titulares, es reemplazado por un suplente. Los miembros suplentes del Comité Ejecutivo pueden asistir a todas sus reuniones, pero hallándose presentes los titulares, carecen de derecho a voto.

## Comité de Directores

Por el hecho de ser directores independientes conforme a lo establecido en el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, integran el Comité por derecho propio Francisco Rosende Ramírez y Máximo Israel López. Adicionalmente, el Directorio designó a Andrés Bianchi Larre para integrar el mismo Comité. Participan regularmente en las sesiones el Fiscal y la Gerente de Contraloría. Adicionalmente, el Presidente puede invitar a los directores, gerentes y asesores que estime conveniente.

Por disposición de la Superintendencia de Bancos, y acuerdo del Directorio, el Comité tiene también a su cargo las funciones que pertenecen al Comité de Auditoría. Los términos de referencia del Comité de Directores en lo referido a su composición y estructura, funcionamiento y funciones, están contenidas en el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, en la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y en el estatuto aprobado en sesión de Directorio del 23 de marzo de 2010.

Oficia como Secretario del Comité de Directores el Gerente Secretario General, Carlos Andonaegui Elton, y en su reemplazo, el Fiscal Pedro Balla Friedmann.

## Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo

### FUNCIONES Y FACULTADES:

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

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

**Funcionamiento:** Se reúne una vez al mes.

**Quórum:** El quórum mínimo para sesionar es de tres miembros.

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

**Designación de sus miembros:** Los miembros del Comité son designados por el Directorio. El Directorio resolvió designar en 2013 por un período de tres años, como integrantes del Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo a Luis Enrique Yarur Rey, Andrés Bianchi Larre, Juan Manuel Casanueva Préndez, Mario Gómez Dubravcic, y Francisco Rosende Ramírez. Oficia como Secretario del Comité el Gerente General Lionel Olavarría Leyton, asistido por el Gerente Secretario General Carlos Andonaegui Elton.



## Comité de Compensaciones

### FUNCIONES Y FACULTADES:

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

**Composición:** Está integrado por cinco Directores del Banco, y presidido por el Presidente del Banco.

**Funcionamiento:** Se reúne a lo menos dos veces al año.

**Quórum:** El quórum mínimo para sesionar es de tres miembros.

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

**Designación de sus miembros:** Los miembros del Comité son designados por el Directorio. El Directorio resolvió designar en 2013 por un período de tres años, como integrantes del Comité de Compensaciones a Luis Enrique Yarur Rey, Andrés Bianchi Larre, Juan Manuel Casanueva Préndez, Mario Gómez Dubravcic, y Máximo Israel López. Oficia como Secretario del Comité el Gerente General Lionel Olavarría Leyton, asistido por el Gerente Secretario General Carlos Andonaegui Elton.

## Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial

### FUNCIONES Y FACULTADES:

- Proponer los temas que deban ser debatidos periódicamente, conforme a la naturaleza de su misión y objetivos.
- Revisar el Informe anual de gobierno corporativo y el funcionamiento alineado a éste del Directorio y comités del Banco, proponiendo recomendaciones y prácticas de actuación de dichos estamentos.
- Proponer modificaciones a la estructura de poderes del Banco y fijar las políticas generales sobre designación de apoderados y representantes de la empresa.
- Monitorear el cumplimiento de las acciones de formación de los directores y gerentes.
- Revisar periódicamente el Código de Ética, estableciendo las adecuaciones y actualizaciones que él requiera o el Comité estime necesarias.

- Fijar procedimientos, políticas y programas en materia de donaciones y otras actividades de bien social.

Revisar y aprobar el Informe de Sustentabilidad del Banco.

- Revisar las prácticas de negocios del Banco y sus filiales, así como el impacto que ellas puedan tener en la reputación, imagen y prestigio de la Corporación.
- Revisar las propuestas de los accionistas, la calidad de servicio e información del Banco a ellos, así como las respuestas de la administración a sus requerimientos, si los hubiere.

- Evaluar el desempeño de la administración en las actividades inherentes a la labor del Comité, su alineamiento con la misión de la empresa y su desempeño en el fortalecimiento de las capacidades competitivas y distintivas de la institución atribuible a su adhesión a los principios de gobierno corporativo y responsabilidad social corporativa.

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

**Composición:** Está integrado por cinco directores del Banco, y presidido por el Presidente del Banco.

**Funcionamiento:** Se reúne a lo menos cuatro veces al año.

**Quórum:** El quórum mínimo para sesionar es de tres miembros.

**Designación de sus miembros:** Los miembros del Comité son designados por el Directorio. El Directorio resolvió designar en 2013 por un período de tres años, como integrantes del Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social a los señores Luis Enrique Yarur Rey, Andrés Bianchi Larre, Mario Gómez Dubravcic, José Pablo Arellano Marín, y Juan Ignacio Lagos Contardo. Oficia como Secretario del Comité el Gerente General Lionel Olavarría Leyton, asistido por el Gerente Secretario General Carlos Andonaegui Elton.

## Temas abordados en los Comités de Directorio

Los temas abordados por los comités del Directorio durante 2013, fueron los siguientes:

### COMITÉ EJECUTIVO DEL DIRECTORIO

Al 31 de diciembre de 2013 efectuó 77 reuniones en las que:

- Examinó y aprobó operaciones financieras y de crédito relevantes y de altos montos.
- Revisó las acciones necesarias para la implementación de cambios normativos legales y administrativos.
- Analizó la situación de los sectores económicos del país y su evolución, y fijó los límites de exposición crediticia y financiera aplicable a cada uno de ellos.
- Examinó en forma previa al Directorio las cartas enviadas por la Superintendencia de Bancos, luego de su visita anual y las acciones para dar cumplimiento a las observaciones.
- Aprobó el plan anual de sucursales, y la apertura, traslado y cierre de oficinas.
- Examinó, y en forma preliminar, aprobó los resultados de balances mensuales.
- Otorgó poderes generales y especiales.
- Aprobó castigos de créditos y activos no bancarios y determinó los recursos que se destinarán a provisiones y castigos.
- Revisó materias analizadas previamente por el Comité de Directores, entre ellas, aprobó operaciones con partes relacionadas.
- Aprobó compra y ventas de inmuebles.
- Autorizó donaciones específicas.
- Examinó y aprobó el plan de financiamiento internacional.
- Autorizó la emisión de bonos corrientes, subordinados, e internacionales.
- Conoció y analizó los informes de la Gerencia de Cuentas Especiales sobre las situaciones financieras y de pago de clientes, personas naturales y jurídicas.
- Aprobó políticas generales, sus modificaciones, especialmente relacionadas con riesgo de crédito, de mercado y riesgo operacional y fijó límites en estas materias.
- Aprobó modelos de riesgo.
- Aprobó los programas de enajenación de los bienes recibidos o adjudicados en pago durante 2013.

- Estableció límites de exposición riesgo país, previo análisis de la clasificación de riesgo y demás variables que influyan en el financiamiento externo.
- Examinó la situación de sectores económicos, y de empresas clientes del Banco.
- Revisó los informes sobre diversificación de cartera.
- Conoció los alcances e impactos de la Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer (DFA).
- Analizó la clasificación de riesgo de los países susceptibles de recibir financiamiento de Bci.
- Fue informado regularmente de los avances en el proceso de compra del City National Bank of Florida (CNB).
- Conoció los resultados de los procesos de clasificación de riesgo 2013.

### COMITÉ DE DIRECTORES

Al 31 de diciembre de 2013 efectuó 23 reuniones en las que:

- Examinó el informe anual emitido en enero de 2013 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 2013 para el Banco y Filiales, con la participación de los representantes de la empresa auditora externa.
- Examinó el informe de control interno, así como los estados financieros auditados del ejercicio 2012, individuales y consolidados, con la asistencia de representantes de los auditores externos.
- Revisó y aprobó el informe de gestión anual que se envió al Presidente del Banco, para ser presentado en la Junta Ordinaria de Accionistas.
- Analizó y aprobó las actividades realizadas por la Gerencia de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos y del

riesgo penal conforme a la Ley N°20.393.

- Conoció y aprobó las modificaciones al Manual de Auditoría.
- Examinó y aprobó los planes anuales de funcionamiento de la Gerencia de Contraloría para 2013 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 sucursal Miami.
- Analizó los avances en los planes de cumplimiento de las observaciones realizadas en sus visitas y revisiones por la SBIF, Auditores Externos, Gerencia de Contraloría, y por el Federal Reserve of Atlanta (FED) respecto de la sucursal Miami.
- Examinó operaciones con partes relacionadas que fueron sometidas a la aprobación del Directorio y/o Comité Ejecutivo, por realizarse en condiciones de mercado.
- Conoció la forma en que practican las clasificaciones de riesgo de las empresas, según escalas de clasificación internacional y local, con la participación de los representantes de las empresas Fitch Ratings y Feller Rate.
- Examinó los riesgos judiciales, de acuerdo con la información preparada por la Fiscalía del Banco.
- Conoció y aprobó los resultados del proceso de autoevaluación de gestión 2013.
- Revisó las condiciones de contratación de las empresas relacionadas que son proveedores habituales de Bci.
- 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 con la normativa asociada.
- Revisó la propuesta de respuesta a la carta de la Superintendencia de Bancos, que contiene los comentarios del Banco a las observaciones formuladas por aquella en su revisión anual.

### COMITÉ DE FINANZAS Y RIESGO CORPORATIVO

Al 31 de diciembre de 2013 efectuó 11 reuniones en las que:

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

- Analizó y acordó aumentar la barrera de liquidez vigente.

### COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Al 31 de diciembre de 2013 efectuó cuatro reuniones en las que:

- Analizó las actividades y planes de la Gerencia de Comunicaciones y RSE 2013.
- Revisó la estrategia, modelo de sustentabilidad y planes asociados para 2013.
- Analizó la gestión de donaciones y aportes sociales.
- Examinó el avance de los diversos programas de RSE en cada uno de los ámbitos clientes, proveedores y compromiso con la comunidad.
- Fue informado de los contenidos del Informe Sustentabilidad.
- Revisó los resultados de las evaluaciones hechas en 2013 por el Directorio del Banco y los directorios de Filiales, sobre aspectos relacionados con su funcionamiento.
- Analizó los resultados de la encuesta Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), y de la Evaluación anual Prohumana sobre el Ranking Nacional de Responsabilidad Social Empresarial.
- Conoció la propuesta de normas sobre Gobierno Corporativo de bancos, que la SBIF puso en consulta pública, y que posteriormente se transformó en normativa.

### COMITÉ DE COMPENSACIONES

Al 31 de diciembre de 2013 efectuó dos reuniones en las que:

- Examinó y aprobó la estrategia de compensaciones 2013.
- Analizó los avances y logros de objetivos específicos 2013.
- Realizó proyecciones de dotación de acuerdo a las necesidades del negocio.

## Participación de directores en órganos de administración de empresas filiales de Bci o de empresas Juan Yarur S.A.C.

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

DIRECTOR	CARGO	SOCIEDAD
Luis Enrique Yarur Rey	Presidente	Banco de Crédito e Inversiones S.A
	Presidente	Empresas Juan Yarur S.A.C.
	Director	Bci Seguros Vida S.A.
	Director	Bci Seguros Generales S.A.
Mario Gómez Dubravcic	Director	Banco de Crédito e Inversiones S.A
	Director	Bci Seguros Vida S.A.
	Director	Bci Seguros Generales S.A.
Lionel Olavarría Leyton	Gerente General	Banco de Crédito e Inversiones S.A
	Director	Empresas Juan Yarur S.A.C.
	Director	Bci Seguros Vida S.A.
	Director	Bci Seguros Generales S.A.

A continuación se detallan los cargos que los miembros del Directorio de Bci, ocupan en órganos de administración de otras sociedades distintas a la sociedad controladora del Banco o en las filiales de la misma.

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

## Proceso de Autoevaluación del Directorio

Para el adecuado funcionamiento del Directorio, desde hace ocho años se realiza un proceso de autoevaluación, en el que se consideran aspectos como el nivel de preparación con la que los directores asisten a las sesiones, la profundidad con que están los temas tratados, la forma en que las prioridades e inquietudes del Directorio se reflejan en el accionar de la Administración y la manera en que se observa el compromiso de los directores en la gestión del Banco.

En 2013, los principales ámbitos abordados se refirieron a la duración de las sesiones, tiempo destinado a examinar el balance mensual, la suficiencia y oportunidad de la información suministrada y la forma y tiempo disponible para tratar los temas agendados. Asimismo se trataron las formalidades de las sesiones, aplicación de principios y normas de Gobierno Corporativo, materias tratadas y faltantes, seguimiento de acuerdos, relación con la administración del Banco y con sociedades filiales y la participación en los comités integrados por Directores.

Como resultado del proceso de Autoevaluación del Directorio de 2013, los principales objetivos y metas del Directorio para el año se focalizaron en solicitar a la administración dar mayor énfasis al análisis de los balances mensuales, agregar aspectos de riesgo que sean relevantes en el informe de resultados mensuales, distribuir inmediatamente las circulares emanadas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras sin la necesidad de esperar por la siguiente sesión de Directorio, fortalecer el seguimiento de los temas que han sido requeridos por los directores, evaluar la posibilidad de realizar al menos una sesión de Directorio al año en regiones, avanzar en la generación de un manual para la prevención de prácticas negativas asociadas a la libre competencia, promover la información al Directorio sobre temas de trascendencia que hayan sido analizados en el Comité de Directores, y afinar algunos procedimientos para fortalecer la efectividad del funcionamiento y operación del Directorio y de sus comités.

## Remuneraciones del Directorio

La Junta de Accionistas realizada el 2 de abril de 2013 aprobó la estructura de remuneraciones para los directores:

### REMUNERACIÓN MENSUAL FIJA

150 unidades tributarias mensuales para cada uno de los integrantes del Directorio, con excepción del Presidente, a quien le corresponde una remuneración fija de 850 unidades tributarias mensuales, 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

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

### REMUNERACIÓN VARIABLE

La remuneración variable es equivalente al 0,4% de la utilidad líquida, considerando para estos efectos el promedio de las utilidades correspondientes a los ejercicios 2011, 2012 y 2013. La participación en las utilidades, así determinada, será dividida por 10, asignando dos décimos al Presidente del Directorio en su calidad de Presidente de la institución, en cumplimiento del mandato que le confiere el Directorio, y un décimo a los demás directores.

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

El monto total de las remuneraciones pagadas al Directorio en 2013, considerando sumas fijas y variables, ascendió a \$ 2.235.037.959.

## Política del Directorio en Materia de Operaciones con Partes Relacionadas

El Banco cuenta con una "Política de Habitualidad"<sup>19</sup> en la que se detalla qué operaciones se consideran como habituales entre Bci y sus directores, gerentes, ejecutivos principales, sus cónyuges, parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, así como con toda entidad controlada directa o indirectamente por aquéllos, de acuerdo con la Ley de Gobiernos Corporativos<sup>20</sup>.

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

### NÓMINA DE EMPRESAS RELACIONADAS APROBADAS POR EL DIRECTORIO COMO PROVEEDORES HABITUALES DE BIENES Y SERVICIOS

- Redbanc S.A.
- Nexus S.A.
- Depósito Central de Valores S.A. (DCV)
- DCV Registros S.A.
- Transbank S.A.
- Centro Compensación Automatizado S.A. (CCA)
- Combank S.A.
- Servipag
- Artikos S.A.
- Bci Compañía de Seguros de Vida
- Bci Compañía de Seguros Generales
- Empresas Jordan S.A.
- Bolsa de Comercio de Santiago
- Archivist S.A.
- Vigamil S.A.C.I.
- Viña Morandé S.A.
- Salcobrand S.A.

<sup>19</sup> <http://www.bci.cl/medios/bci2/accionistas/pdf/informativo/PoliticaSobreHabitualidad.pdf>

<sup>20</sup> Artículo 147 de la Ley 18.046.



## Intertrader

Con la misión de asesorar a nuestros clientes para que puedan tomar las mejores decisiones de inversión, Bci implementó una innovadora plataforma tecnológica, donde la central telefónica de la Mesa de Dinero capta toda la información de los clientes. De esta forma, Intertrader entrega a los ejecutivos información como el spread real, histórico y presupuestado, las líneas vigentes, los contratos por productos necesarios para operar y la mejor asesoría al cliente.



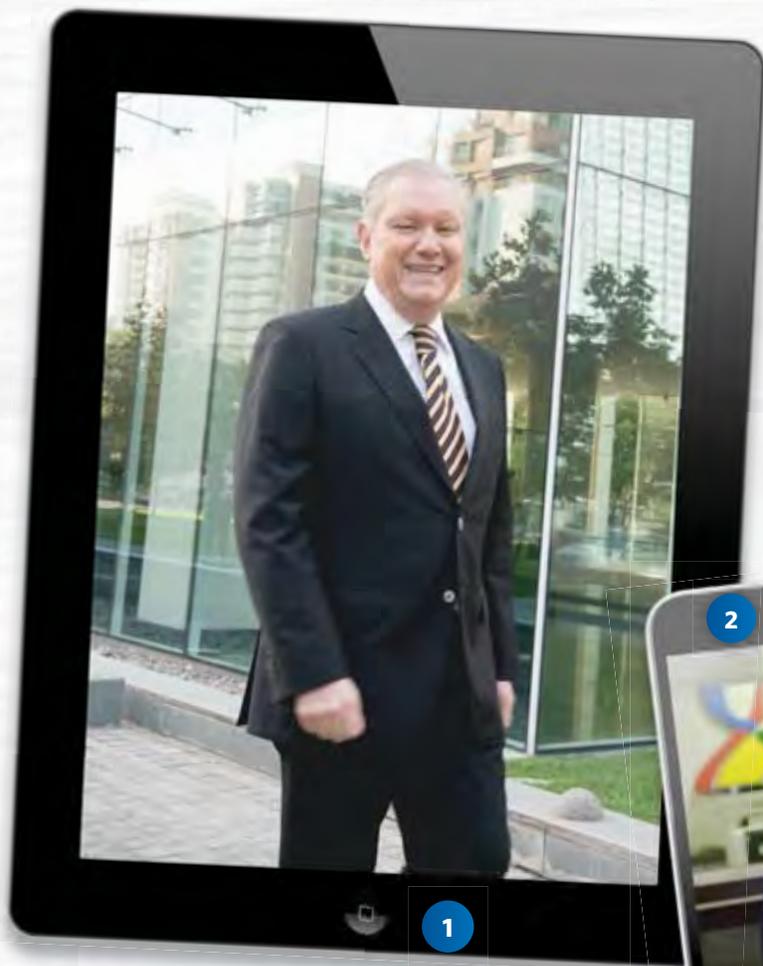


Siempre

Listos!

## 7.2 Administración

Bci aspira a ser el mejor Banco en experiencia de clientes de América, para lo cual cuenta con un equipo de alta calidad humana, motivado y comprometido en dar respuesta a las necesidades de los clientes internos y externos. Cuenta con tecnología innovadora al servicio de colaboradores y usuarios, y además registra un sólido desempeño económico.



**1.**  
**Lionel Olavarría Leyton**  
Gerente General



**4.**  
**Diego Yarur Arrasate**  
Gerente Banco Comercial



**2.**  
**Eugenio Von Chrismar Carvajal**  
Gerente Corporate & Investment Banking



**3.**  
**Ignacio Yarur Arrasate**  
Gerente Banco Retail



**5.**  
**Antonio Le Feuvre Vergara**  
Gerente Riesgo Corporativo

**6.**  
**Juan Pablo Stefanelli Dachena**  
Gerente Banco Empresarios



---

7.

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

---

8.

**Pedro Balla Friedmann**  
Fiscal

---

9.

**Ximena Kutscher Taiba**  
Gerente Corporativo Contraloría

---

10.

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

---

11.

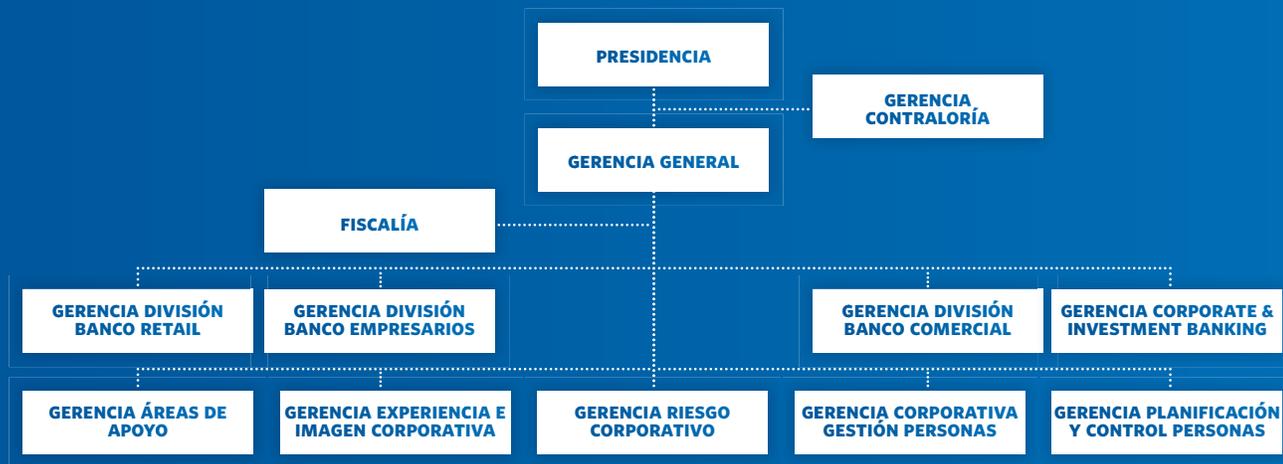
**José Luis Ibaibarriaga Martínez**  
Gerente Corporativo Planificación y  
Control Financiero

---

12.

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

## Principales Ejecutivos



Bci ha dividido su operación en Bancos de acuerdo con una segmentación que le permita generar atención diferenciada y la Experiencia Clientes que busca. En 2013 se creó el Banco Empresario y a través de éste, atiende a los Microempresarios, Emprendedores y Empresarios.

### Banco Retail

El Banco Retail atiende a personas naturales, emprendedores y microempresarios a través de una amplia oferta de productos de crédito, ahorro y protección. Sus productos y servicios están disponibles a través de 384 puntos de contacto a lo largo de todo Chile y distintos canales de atención remota, como Internet, Telecanal, Móvil y Cajeros Automáticos.

En 2013, el Banco Retail superó los 400.000 clientes. Los créditos hipotecarios crecieron 14% en términos de saldo promedio, mientras que los de consumo lo hicieron en 8%, aumentando en ambos casos su participación de mercado en ingresos netos de riesgo.

### Banco Empresarios

Creado en febrero de 2013 con el objetivo de atender en forma personalizada y con productos a la medida a las micro, pequeñas y medianas empresas del país, el Banco Empresarios tiene su origen en el compromiso que Bci ha tenido de contribuir a la creación de nuevas empresas, la generación de empleo y el desarrollo económico y social de Chile.

A todos los clientes se les ofrecen productos financieros segmentados de acuerdo a sus necesidades, tales como cuentas corrientes, financiamiento, garantías estatales, factoring, tarjetas de crédito y seguros. Ellos también tienen acceso a productos más sofisticados, como cash management, comercio exterior, productos de mesa de dinero e inversiones. Adicionalmente, el Banco Empresarios ofrece servicios de asesoría en gestión financiera y, a través de los Centros de Empresarios, pone a disposición de sus clientes un equipo de ejecutivos especialistas que ofrecen asesoría en distintos ámbitos de negocios. Está estructurado en tres segmentos diferentes de acuerdo a los niveles de ventas y complejidad de cada uno de los emprendimientos: Microempresarios, Emprendedores y Empresarios.

Banco Empresarios es además la división a cargo de los programas Nace y Renace, Premio Empresario Destacado y Encuentro Empresarial Bci que en el marco de nuestra estrategia de Valor Compartido buscan apoyar a nuestros clientes no solo en el ámbito financiero si no que en la gestión diaria de sus negocios.



## Banco Comercial

Este banco tiene como objetivo ofrecer productos y servicios a la medida de sus necesidades a aquellas empresas con ventas anuales entre UF 80.000 y UF 350.000 (Banca Empresas) y entre UF 350.000 y UF 1.500.000 (Banca Grandes Empresas). Este último segmento incorpora también los servicios de Banca Inmobiliaria y Banca Institucional.

Para atender las diversas necesidades de sus clientes, el Banco Comercial cuenta con 25 plataformas comerciales distribuidas a lo largo del país. Todas ellas atienden a los clientes con ejecutivos comerciales y especialistas en cada una de aquellas áreas.

## BCI Corporate & Investment Banking

Bci Corporate & Investment Banking es el resultado de un nuevo modelo de negocios puesto en marcha en 2011 y que logró su consolidación en 2012. Este modelo es liderado por un Gerente Banquero Corporativo apoyado por un equipo de especialistas de reconocida experiencia en el mercado. El Gerente es quien coordina la relación entre el cliente y las siguientes áreas de negocio que componen la división: Banca Corporativa, Finanzas Corporativas, Área Internacional, Sales & Trading, Banca Privada, Wealth Management, Gestión y Desarrollo de negocios.

Orientada a grandes corporaciones, instituciones financieras, inversionistas de alto patrimonio y del mercado de capitales con necesidades de servicios financieros de alto valor, Bci Corporate & Investment Banking tiene como objetivo ofrecer de manera proactiva soluciones integrales para cada cliente, a través de planificaciones estratégicas por cliente, en las que participan todas las áreas especialistas.



## 7.3

### Relaciones con inversionistas

Durante 2013, el Banco realizó actividades orientadas a fortalecer la relación con los inversionistas, entre las que destacan las siguientes:

- Se publicaron los Fundamentos de las materias a ser sometidas a votación y los postulantes a formar parte del Directorio 2013, en la Junta Anual de Accionistas Ordinaria y Extraordinaria.
- Se realizó una *conference call* anual del Banco con la participación del Gerente General, donde se realizó la entrega de resultados.
- Se realizaron reuniones y *conference call* individuales con inversionistas institucionales como AFPs, Administradoras de Fondos Mutuos, Corredoras de Bolsas, Compañías de Seguros, e inversionistas internacionales provenientes de EE.UU., Europa, Asia y Latinoamérica.

Cabe destacar que producto de las prácticas de relaciones con inversionistas, tales como la mantención de la relación y entrega de información a las Clasificadoras de Riesgo nacionales e internacionales, la elaboración de presentaciones para los inversionistas, la elaboración y publicación de Comunicados Trimestrales del resultado de la Corporación, la producción ejecutiva de la Memoria Anual de la Corporación, y la participación en *Roadshows* de colocaciones de bonos en los mercados internacionales y local, el Banco fue reconocido con el primer Lugar en Transparencia Corporativa, distinción que hace referencia a la calidad y entrega oportuna de información relevante a inversionistas.

### Principales Comités de Administración

Los Comités Gerenciales de Administración son la instancia ejecutiva de administración más importante para discutir sobre la marcha del negocio y garantizar el logro de los objetivos corporativos. Los principales comités de administración tienen como función generar la información necesaria y resolver y entregar análisis a los Comités de Directores.

Los principales Comités de Administración de Bci son los siguientes<sup>21</sup>:

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

<sup>21</sup>Para conocer el detalle sobre la función de cada comité ver Informe de Gobierno Corporativo y RSE Bci 2007 en [www.Bci.cl/accionistas](http://www.Bci.cl/accionistas)

## 7.4

### Pacto de accionistas

Los accionistas vinculados a la familia Yarur -que al 31 de diciembre de 2013 poseían 63,86% de las acciones suscritas y pagadas de Bci- celebraron, con fecha 30 de diciembre de 1994, un pacto de accionistas, que fue actualizado el 23 de junio de 2008.

En dicho pacto reafirman su voluntad de mantener la tradicional unidad y control del Banco de Crédito e Inversiones. Además, reiteran 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 pacto se encuentra depositado en el Registro de Accionistas del Banco, a disposición de los demás accionistas y terceros interesados.

## 7.5

### Prevención y control de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y corrupción

La Gerencia de Cumplimiento Corporativo y Prevención es la unidad encargada de detectar, monitorear y reportar operaciones inusuales o sospechosas que pudieran estar vinculadas con lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y cohecho, a fin de cumplir con los principios y valores de la Corporación Bci.

Durante 2013, Feller Rate re-certificó el modelo de prevención al riesgo penal que contempla la Ley 20.393, tanto de Bci como de sus filiales.

A través de los canales de denuncia, establecidos para recibir información asociada a los delitos antes mencionados, durante 2013 se recibieron 85 denuncias que representa cinco veces más que en 2012, esto debido al programa de capacitación y divulgación que generó a nivel corporativo una sensibilización en los colaboradores.

#### Prevención del fraude

El Departamento de Seguridad de la Información, creado en el año 2011, y que reporta a la Gerencia de Operaciones Computacionales, es una instancia que se encarga del monitoreo y gestión de los Controles de Seguridad, tanto en el ámbito interno como externo. Una de sus dependencias es la Unidad de Prevención de Fraudes, encargada del monitoreo de las transacciones financieras en los canales presenciales y remotos, alertando cualquier comportamiento anómalo que pudiese ser considerado como sospechoso de fraude.

En 2013, se verificó un importante aumento en el ataque de fraude a nivel global y también en el mercado nacional, verificándose casos y modalidades delictuales no vistas anteriormente, lo que obligó a desarrollar un importante esfuerzo, y desplegar en todo su potencial, la experiencia del Departamento y sus Unidades, construyendo e implementando, en breve tiempo, patrones de riesgos, reglas de detección y restricciones, que permitieron mantener controlada la creciente amenaza. La acción oportuna, la ejecución precisa del Modelo de Inteligencia de Fraudes, y las decisiones certeras tomadas ante cada evento, permitieron gestionar adecuadamente el riesgo hacia los clientes, evitar pérdidas económicas y mantener fuera de cuestionamiento la imagen de institución líder en seguridad que ostenta el Banco.

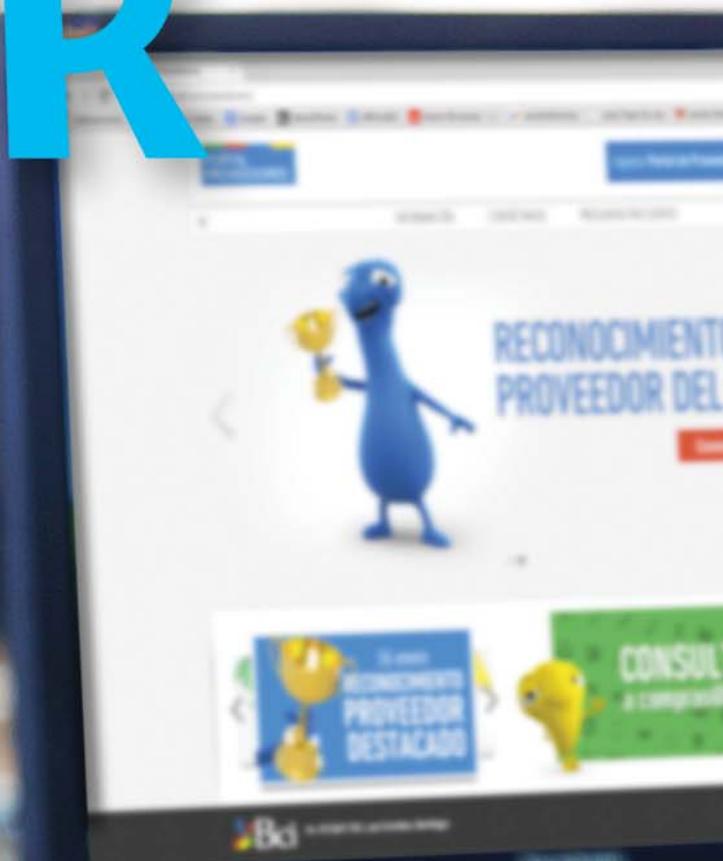
#### Cumplimiento normativo

La función que permite a la Corporación evaluar y gestionar el riesgo de incumplimiento de las obligaciones regulatorias interna y externas está a cargo del área de cumplimiento. Durante el año 2013, esta función se orientó en mejorar la calidad de la información a clientes y organismos reguladores, y a mejorar los procesos internos que aseguren el cumplimiento normativo. Esta orientación ha permitido una mayor diligencia y una mejor experiencia a los clientes, en sintonía con uno de los pilares de nuestra estrategia Corporativa.

# SIEMPRE

*se puede ser*

# MEJOR





## Una oportunidad para **seguir mejorando**

La gerencia de Compras Corporativas y Proveedores Bci constantemente nos invita a charlas sobre temas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En una de ellas conocimos a la Fundación Carlos Vial Espantoso, que nos invitó a postular a un premio que reconoce empresas que se destacan en la aplicación de prácticas e iniciativas innovadoras". Postulamos y luego de unas semanas fuimos seleccionados dentro de las 10 empresas finalistas, entre 211 compañías a nivel nacional. Haber sido considerados dentro del Top Ten de este premio sobre Relaciones Laborales de Excelencia es un logro que nos alienta a seguir profundizando en un ámbito que consideramos fundamental. Me gustaría agradecer a la Gerencia de Compras Corporativas y Proveedores Bci por la gran oportunidad que nos brindaron de participar en esta instancia.

**Julio Sepúlveda S.**  
**Gerente General - Servicios y Asesorías Ada Ltda.**

# 8.

## Proveedores Sustentables

---

El desarrollo de las pequeñas y medianas empresas ha sido uno de los principales pilares de Bci desde sus inicios como Banco. Reflejada en la misión corporativa, esta especial atención por el emprendimiento se ha traducido en los últimos años en programas de apoyo y financiamiento preferentes, así como en la incorporación de un modelo de Valor Compartido que se traduce en motor del progreso económico, social y ambiental del país. En ese contexto, el progreso continuo y la sustentabilidad de sus proveedores han pasado a formar parte de las máximas prioridades de la Corporación. Con ellos, Bci busca establecer una relación de beneficio mutuo, fundada en procesos y estándares de alta calidad, y en principios como la lealtad, la transparencia y el cumplimiento normativo.

Bci cuenta con una cartera de proveedores ocasionales y una de proveedores recurrentes. Esta última categoría la componen alrededor de 500 empresas de distinta dimensión, que son aquellas a las cuales el Banco dirige de manera específica todas sus iniciativas de ayuda y desarrollo.

Con el fin de seguir avanzando en estos propósitos, durante 2013 Bci continuó fortaleciendo sus canales de interacción con los proveedores, potenciando la adopción por parte de estas empresas de buenas prácticas de gestión y premiando su aporte en términos de excelencia. Entre los hitos de este trabajo destacaron los Encuentros de RSE organizados para los proveedores, la puesta en marcha oficial del nuevo Portal de Proveedores Bci y la ampliación a casi el 100% de cobertura de las facturas que se pagan en menos de siete días.

## 8.1

### Pago a proveedores y "Sello ProPyme"

En 2011, Bci recibió de parte del Ministerio de Economía el Sello ProPyme, que reconoce a las empresas que pagan al 100% de sus proveedores en un plazo máximo de 30 días. Al año siguiente, en 2012, la Corporación obtuvo de manos de la misma secretaría de Estado la certificación de Plazo de Pago Verificado (CPPV), que actualizó el Sello ProPyme y consolidó los nuevos logros de la compañía en este ámbito, como la reducción a tres días en el promedio del plazo de cancelación a los proveedores y la canalización a través de SAP del 100% de los pagos internos.

En 2013, la Corporación realizó nuevas mejoras a sus procesos con el fin de continuar profundizando su compromiso con el pago oportuno y eficiente a los proveedores. Esta labor, que involucró el reforzamiento de la relación entre la línea de Centro de Pagos del Banco y las unidades administradoras de servicio, permitió elevar a casi 100% el universo de proveedores que reciben la cancelación de sus facturas en un plazo menor a siete días. De igual modo, y tal como lo establece la propia certificación, durante 2013 la Corporación encargó a una empresa auditora externa el proceso de revisión de cumplimiento necesario para renovar el Sello ProPyme.

De cara a 2014, el objetivo del Banco es seguir optimizando sus sistemas de pago de facturas para hacerlos todavía más ágiles y efectivos.



## 8.2

### Encuentro de RSE con proveedores

Con el objetivo de estimular entre sus proveedores la incorporación de criterios de Responsabilidad Social Empresarial a su gestión y de esta manera hacer un aporte directo a la sustentabilidad de estas empresas, durante 2013 Bci organizó un ciclo de talleres sobre estas temáticas. En total, en el año se efectuaron cinco jornadas -cada una de ellas centrada en un aspecto específico de RSE-, a las que asistieron 330 representantes de las empresas proveedoras de la Corporación.

Además de especialistas en los distintos aspectos de la sustentabilidad, en los cursos intervinieron ejecutivos de diferentes áreas de Bci para exponer sobre la experiencia de la Corporación en este campo. En concreto, los temas abordados en estos Encuentros de RSE fueron:



De acuerdo con los resultados de la encuesta de evaluación que aplicó la Gerencia de Comunicaciones y RSE después de cada uno de estos eventos, la satisfacción general con la iniciativa alcanzó el 99%. De igual modo, la proporción de quienes consideraron que el programa cumplió con sus expectativas y que fue un aporte para su negocio resultó en promedio igual al 98%. Considerando la buena acogida que tuvieron estos encuentros entre los proveedores y el interés manifestado por los propios asistentes de continuar participando en este tipo de capacitaciones, el objetivo es replicar el ciclo de talleres en 2014. Entre las opiniones expresadas por los participantes en el mismo sondeo destacaron las siguientes:

*"Muy buena la iniciativa de compartir con proveedores la misión del Banco en relación con la RSE"*

*"Fue un agrado participar en las charlas y un aporte para nuestra empresa"*

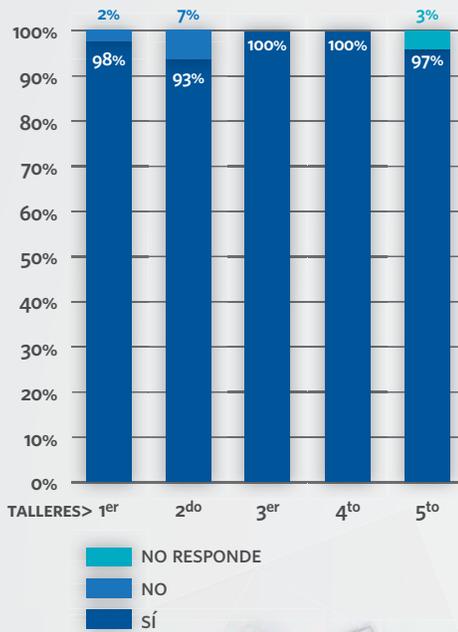
*"Excelente iniciativa. En los tres encuentros en que participé me sentí más que un proveedor, me sentí parte de la estrategia Bci"*

*"Muy buena iniciativa. Ayuda a acercar a los proveedores con el Bci"*

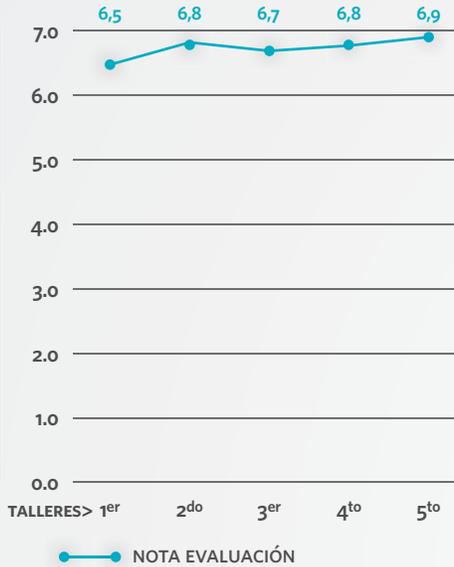
*"Muy bueno. Invitó a pensar y reflexionar en cómo dar valor a nuestro papel de proveedor del Banco"*

## Evaluación Encuentros de RSE

### ¿EL TEMA EXPUESTO HA SIDO UN APOORTE PARA UD. Y SU NEGOCIO?



### SATISFACCIÓN GENERAL



En paralelo Bci distribuyó entre sus proveedores recurrentes una encuesta de autoevaluación en materias de RSE. El objetivo de la iniciativa fue ayudar a estas empresas prestadoras de servicio a identificar en qué nivel de aplicación de prácticas responsables se encuentran, crear conciencia entre las mismas sobre la necesidad de incorporar un enfoque sustentable en su

desempeño y dar a conocer el compromiso de la corporación con esta mirada de gestión. De las 120 empresas que respondieron el sondeo, el Banco eligió un subconjunto de compañías a las que visitó para la elaboración de un plan de RSE y así contar con proveedores más sustentable y que generen valor para Bci y mejoren su competitividad.

## 8.3

### Diálogo con proveedores

Bci continuó implementando el programa de reuniones con proveedores, el cual es una importante instancia de escucha, que le permite a la empresa conocer de primera fuente aquellos aspectos de su gestión que son necesarios de mejorar. Durante el último tiempo, además, para Bci se ha convertido en espacio de reflexión conjunta

con los proveedores en torno a los desafíos de innovación que se ha trazado la Corporación.

En 2013 se organizó un desayuno por mes. A cada uno de estos encuentros asistieron en promedio 12 empresas, además del Gerente de Compras, un representante del área compradora y gerentes de las unidades de servicios vinculadas con el rubro.



## 8.4

### Portal de Proveedores

En 2013, el Banco puso en marcha de manera oficial su nuevo Portal de Proveedores. Esta herramienta, cuyo piloto comenzó a operar a fines de 2012, permite a los proveedores conocer el estado de sus facturas y órdenes de compra, acceder a información y contenidos relevantes para su negocio, como la Política de Compras de Bci, o los requisitos para participar en el Premio al Proveedor Destacado, y dialogar con la compañía en un espacio de conversación bidireccional.

Durante el año, una vez instaurado el sistema, los esfuerzos de la Corporación se orientaron a masificar su uso entre los proveedores recurrentes. Esta labor permitió que al cierre del año del universo de 500 empresas que componen este segmento un total de 230 utilizaran el Portal de forma habitual.

La implantación de esta plataforma coincidió en 2013 con la publicación de la medida número 21 de Transparencia Corporativa, que precisamente hace alusión a la necesidad de poner a disposición de los proveedores una aplicación de esta naturaleza.

## 8.5

### Buenas Prácticas para proveedores

Con el fin de fomentar entre sus proveedores recurrentes la incorporación de medidas responsables en su desempeño, en 2013 Bci distribuyó en este universo de empresas una cartilla con 10 buenas prácticas de servicio. La publicación contempló tips sobre conductas, aspecto y actitud, especialmente dirigidos a los colaboradores de empresas externas que brindan atención a clientes internos del Banco y a los clientes finales.

Por otro lado, Bci aprovechó los diálogos generados en los desayunos con proveedores para conocer de qué forma estas empresas han ido internalizando estas recomendaciones. De cara a 2014, la Corporación seguirá reforzando estos contenidos, esta vez por medio de los espacios informativos que contiene el Portal de Proveedores.

El monitoreo de las buenas prácticas de los proveedores, particularmente en el ámbito de cumplimiento normativo y compromisos laborales, Bci lo efectúa mediante la misma consultora a cargo del proceso de licitaciones. Este seguimiento se enfoca sobre todo en el respeto de las obligaciones con los trabajadores, como el pago de sueldos y la cancelación de las cotizaciones previsionales.

## 8.6

### Reconocimiento

En 2013 Bci volvió a entregar sus premios al Proveedor Destacado y al Colaborador Externo Destacado. A esta última distinción fueron postulados 930 funcionarios de empresas proveedoras por parte de igual cantidad de colaboradores internos de todas las áreas del Banco. El reconocimiento para cada uno de los ganadores de las cinco categorías en disputa, consistente en un diploma de reconocimiento y una *giftcard* se otorgó en un desayuno al que fueron invitados el colaborador premiado, el Gerente General de la empresa en la que trabaja, y el gerente del área de Bci en la que éste presta servicios.

El Premio al Proveedor Destacado, en tanto, Bci lo entregó a principios de año. Esta distinción se otorga a aquellas empresas cuyo trabajo y compromiso representan un aporte para el cumplimiento del Propósito Común de Bci, que es "Hacer que los sueños se hagan realidad a través de relaciones de confianza durante toda la vida de nuestros clientes".



**Premio**  
AL PROVEEDOR  
**destacado**

- **Estudio de Abogados Carey y Cía. Ltda.** en la categoría Trayectoria Destacada.
- **ML Consulting** en categoría Innovación y Visión de Futuro.
- **Agencia de Viajes Turavión Ltda.** en categoría Mejor Experiencia Cliente.
- **Servicios y Asesorías ADA Ltda.** en categoría Responsabilidad Social Empresarial.
- **Productora de Eventos y Comunicaciones Sobregolf.** en categoría Emprendimiento.

## 8.7

### Experiencia proveedor Bci

Los avances alcanzados por Bci en su relación con los proveedores fueron reconocidos por estas mismas empresas en las dos encuestas de satisfacción que efectuó el Banco en 2013. En el primero de estos sondeos, aplicado en marzo, las respuestas evidenciaron una mejoría respecto del año 2012 principalmente en la percepción de aspectos de desempeño como el proceso de pago y la dimensión de cercanía. Como principal desafío, el estudio identificó la entrega clara y anticipada de las características de los proyectos en desarrollo. Esta arista del relacionamiento es considerada por los proveedores de gran importancia, por cuanto de ella depende que estas empresas puedan estar en buenas condiciones para responder de manera oportuna a los requerimientos de Bci.

#### ENCUESTA A PROVEEDORES 2° SEMESTRE 2013

##### Relación de Negocios

Bci favorece y estimula una relación de largo plazo con su empresa de mutuo beneficio **91%**

El proceso de cotización o licitación es tratado con igualdad de oportunidades que los otros proveedores **94%**

##### Centro de Pagos Bci

El Proceso de pago es expedito y oportuno **90%**

El proceso de pago a proveedores es preciso (sin errores) **94%**

Se respetan las fechas de pago **90%**

##### Calificación Global y Sugerencias

¿Qué tan satisfecho se encuentra usted siendo proveedor de la Corporación Bci? **85%**

Tomando en cuenta todos los aspectos de su relación como proveedor de la Corporación Bci, ¿La considera como una empresa confiable y fácil para realizar negocios? **91%**

Para 2014, el principal objetivo que se ha trazado en este ámbito es la elaboración y puesta en práctica de un modelo de "Experiencia Proveedor", basado en el enfoque de "Experiencia Cliente", que está implantando el Banco en todas sus áreas desde 2012. A través de esta estrategia, la Corporación abordará, entre otros aspectos, algunas de las brechas que aún mantiene abiertas en su relación con los proveedores, creará nuevos canales de comunicación y relacionamiento, fomentará el desarrollo de sus proveedores, buscará potenciar el Portal y agilizará aún más los procesos involucrados en el sistema de compras.





## Una experiencia **diferente**

En mayo de 2012, me enteré a través de mi hija Evelyn que Bci estaba llamando a concurso para la formación de cajeros senior. Sentí gran alegría cuando me llamaron a entrevistas, logrando en junio formar parte de esta institución. Luego de un período de capacitación, fui asignado a la sucursal de Nataniel. Me estaban esperando, me presentaron a toda la oficina y finalmente a mis futuros colegas, quienes a partir de ese momento tuvieron una atención muy especial hacia mi persona. Yo les agradezco el apoyo que me han brindado. Bci me dio la oportunidad de demostrar que a mi edad, aún tenemos fuerza para trabajar. Estoy feliz, ya no tengo que quedarme en casa y me encanta lo que hago. Me levanto con ganas de venir a mi trabajo porque formo parte de un equipo, porque mi jefe cuenta conmigo y yo me siento leal a ese compromiso.

**José Marcial Varas - Cajero Senior - Sucursal Plaza Bulnes  
Gerencia Operaciones de Sucursales**

# OPORTUNIDADES

*para*

# TODOS



# 9.

## Compromiso con la Comunidad

Bci se vincula con la sociedad construyendo relaciones de confianza, a través de acciones que generen valor a la comunidad, afiancen la reputación institucional y aporten al desarrollo del país. En ese marco, su labor se concentra en tres ejes prioritarios:





## 9.1 Voluntariado corporativo

A comienzos de 2012, Bci implementó la nueva Estrategia Corporativa de Voluntariado. Este marco, que demandó la elaboración anual de un cronograma de trabajo con las tres fundaciones que cuentan con el apoyo de Bci: Fundación Las Rosas<sup>22</sup>, la Corporación Crédito al Menor, (CCM), y Fundación Mi Parque<sup>23</sup>, se desarrolló a partir del Plan de Voluntariado Corporativo creado en 2011, cuyos objetivos centrales fueron fortalecer el compromiso del Banco con la sociedad, aportar a un adecuado clima laboral, y potenciar las habilidades de liderazgo en los equipos internos.

En 2013, Bci complementó estas directrices con el lanzamiento de su Política de Voluntariado. Este documento define el programa de Voluntariado Corporativo de Bci como la forma a través de la cual el Banco brinda a sus colaboradores la posibilidad de ofrecer de forma voluntaria su tiempo y sus habilidades al servicio de la comunidad. En términos generales, la Política de Voluntariado se encarga de dar a conocer el objetivo, el funcionamiento y los ámbitos de trabajo que aborda esta labor en Bci, al tiempo que difunde en la organización todos los beneficios que involucra este programa.

### EXTRACTO POLÍTICA DE VOLUNTARIADO

#### OBJETIVOS DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO

*Generar un sentimiento de orgullo de los colaboradores hacia Bci; fortalecer el vínculo de Bci con la comunidad con la que se relaciona y potenciar habilidades de liderazgo y trabajo en equipo.*

#### AMBITOS DE ACCIÓN

*Protección de adultos mayores y niños en riesgo social; y cuidado del medio ambiente.*

#### BENEFICIOS PARA LOS VOLUNTARIOS

*Todo colaborador de Bci dispondrá de dos horas al mes dentro de su horario laboral para la participación en programas de voluntariado. Bci pone a su disposición los recursos que necesiten para realizar sus actividades, como traslados y colaciones, y brinda espacios para la difusión de estas actividades, como el sitio "Yo me sumo" y otros medios internos y externos.*

Además de la publicación de la Política de Voluntariado Corporativo, durante 2013 Bci creó el Comité de Voluntariado, instancia cuyo fin es fomentar la participación y recoger la opinión de los voluntarios sobre los programas. De igual modo, generó el pin de reconocimiento "Soy Voluntario" y comenzó a desarrollar actividades por área, más allá de las de carácter transversal. Esta iniciativa permitió aumentar a 529 el número de participantes en los programas de voluntariado durante 2013, un incremento del 71,2% en relación con el total registrado en 2012.

**En 71,2% se incrementó el número de colaboradores participantes en actividades de voluntariado corporativo en 2013.**

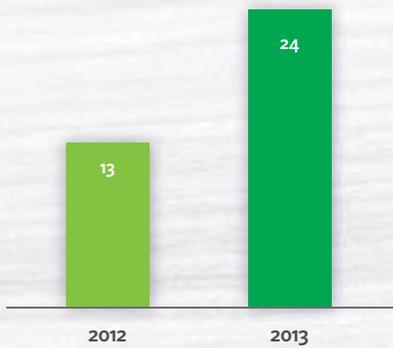
<sup>22</sup> [www.flrosas.cl](http://www.flrosas.cl)

<sup>23</sup> [www.miparque.cl](http://www.miparque.cl)

De las 24 actividades de voluntariado realizadas en 2013, 12 tuvieron como beneficiario directo a la Corporación Crédito del Menor, 10 a la Fundación Las Rosas, y las dos restantes a comunidades de Maipú y Larapinta a través de Fundación Mi Parque.

Las actividades de voluntariado más importantes realizadas en 2013 con cada una de las instituciones que reciben el apoyo de Bci fueron las siguientes:

**TOTAL DE ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO REALIZADAS 2012-2013**



**TOTAL DE ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO REALIZADAS EN 2013, POR ORGANIZACIÓN BENEFICIARIA**



INSTITUCIÓN	ACTIVIDADES	NÚMERO DE VOLUNTARIOS
<b>Corporación de Crédito al Menor</b>	Talleres deportivos, celebración de Fiestas Patrias, talleres de matemáticas e inglés, visita a Fantasilandia, visita a Telecanal, taller de huertos, visita a zoológico, Pascua de Resurrección, celebración de Navidad con Sentido, y actividades de equipo de diferentes áreas de la Corporación.	485
<b>Fundación Las Rosas</b>	Acompañamiento a Hogar Calle Vidaurre, visita recreativa a Hogar Melipilla, acompañamiento al Hogar San Juan de Pirque, taller de huerto en Hogar Isla Maipo, visita Hogar Ranchillos-María Pinto, actividad de limpieza en Hogar La Reina, celebración de Navidad en Hogar Ñuñoa, Caminata 2K, Colecta Anual Fundación Las Rosas y visita a Hogar Casablanca.	135
<b>Fundación Mi Parque</b>	Plantación Jardín Larapinta y Plantación Plaza La Granja.	68

De todas estas acciones cabe destacar especialmente la realización de la Colecta Anual de Fundación Las Rosas, por la importancia que tiene para la sustentabilidad de esta institución. Esta iniciativa se efectuó el 8 de noviembre y en ella tomaron parte activa como recaudadores en las calles 30 voluntarios de Bci.

Con el fin de captar nuevas donaciones para esta misma institución, durante todo diciembre Bci desarrolló a través de su red de cajeros automáticos la campaña "Aporte con una cena de Navidad para los abuelos de Fundación Las Rosas" la cual cumplió exitosamente con las expectativas planteadas.



## 9.2

# Compromiso con la educación

Desde 2010, Bci es socio estratégico de la Fundación Enseña Chile<sup>24</sup>, y canaliza su aporte no sólo a través de una donación anual en dinero, sino participando activamente en su Consejo Directivo, en su Comité de Comunicaciones, y aportando profesionales voluntarios para algunas de sus actividades.

Enseña Chile es una organización que tiene por finalidad la conformación de un movimiento de profesionales nacionales de excelencia de diversas disciplinas que se comprometen con la transformación de la educación en Chile ejerciendo la enseñanza durante dos años en

colegios vulnerables. Su modelo de trabajo se inspira en el proyecto Teach For America<sup>25</sup>, una institución estadounidense que se ha convertido en el proveedor más importante de docentes para los segmentos de menores recursos en ese país.

En el marco de esta colaboración, en 2013 doce altos ejecutivos del Banco visitaron igual número colegios adscritos al programa con el fin de dictar charlas sobre asignaturas y temáticas específicas, y en algunos casos también para entregar sus testimonios de vida y de esfuerzo personal.

Con el objetivo de fortalecer su relación, ambas instituciones firmaron además un convenio cuyo propósito es apoyar la formación de los profesionales que ejercen en Enseña Chile. En virtud de este acuerdo, el Banco se compromete a ofrecer a dichos profesionales la opción de convertirse en agentes prioritarios en los procesos de reclutamiento y selección corporativos. Además se integraron a la Corporación dos participantes del programa Enseña Chile, uno como Ingeniero de Procesos en Experiencia Clientes y la otra para desempeñarse en el área de Reclutamiento Estratégico.



<sup>24</sup> [www.ensenachile.cl](http://www.ensenachile.cl)

<sup>25</sup> [www.teachforamerica.org](http://www.teachforamerica.org)





## 9.3 Cultura diferente

### Concierto a la comunidad

En 2013, Bci organizó por séptimo año consecutivo su ya reconocido “Concierto Gratuito para la Comunidad”. El evento, que se realizó el 23 de noviembre en el Parque Araucano, contó esta vez con la presencia del Presidente de la República, Sebastián Piñera, y su esposa, Cecilia Morel.

El número artístico elegido para esta ocasión fue Carmina Burana, del compositor alemán Carl Off, en la versión de la agrupación catalana “La Fura dels Baus”.

Esta puesta en escena, que involucró la participación de más de 150 artistas sobre el escenario, se materializó en el marco de la alianza suscrita entre Bci y el Teatro Municipal. En ese contexto, y considerando que la presentación coincidió con el incendio que afectó a este emblemático centro cultural de Santiago, en cuyo programa también figuraba esta obra como atracción de noviembre, entre ambas instituciones resolvieron efectuar dos funciones liberadas en lugar de una sola, tal como estaba planificado originalmente.

Las dos fechas efectuadas en definitiva convocaron en total a más de 15.000 espectadores, una cifra récord que triplicó con holgura la asistencia registrada en 2012, de 4.000 personas.





## Visitas Guiadas de Arte

Con la finalidad de dar a conocer a la comunidad la importante colección de arte que conserva en su edificio corporativo, Bci organiza todos los años, entre abril y noviembre, un recorrido abierto denominado "Visitas Guiadas de Arte".

En el marco de esta actividad, orientada a clientes, colaboradores y comunidad en general, los visitantes pueden apreciar las 47 piezas de platería, 24 piedras ceremoniales de la cultura mapuche y 70 pinturas chilenas que conforman este patrimonio artístico y cultural, cuya creación fue idea de Juan Yarur Lolas en 1940.

En 2013 se efectuaron nueve visitas guiadas en las que participaron 140 personas, cuya satisfacción con la iniciativa alcanzó en el 98% de los casos notas entre 6 y 7, de acuerdo con la encuesta realizada por el Banco tras cada circuito.

Estas nueve visitas anuales fueron complementadas en mayo con otras tres efectuadas en el marco del "Día del Patrimonio Cultural", programa oficial al que adhirió Bci, y que abre durante una jornada de manera gratuita a la comunidad los 300 edificios y monumentos históricos que existen en el país.

Estos recorridos, que reunieron a más de 90 personas, fueron dirigidos por una historiadora de arte, quien detalló en su exposición el valor de algunas de las obras pictóricas que integran el conjunto de telas de propiedad del Banco, entre las que se encuentran trabajos de artistas como Pedro Lira, Alberto Orrego Luco, Alfredo Valenzuela, Roberto Matta, Claudio Bravo y Benito Rebolledo.

**Bci fue parte del "Día del Patrimonio Cultural"**

CULTURA  
diferente

más de  
230  
personas

## 9.4

# Protección de adultos mayores y niños en riesgo social

Dentro de su estrategia de sustentabilidad, la Corporación incorpora con gran convicción su compromiso con la tercera edad a través de Fundación Las Rosas, y el apoyo a niños en riesgo social a través de la Corporación Crédito al Menor (CCM).



### Fundación Las Rosas

Bci, dentro de su estrategia de sustentabilidad incorpora con gran convicción en su ámbito de acción a los adultos mayores, en una sociedad que está envejeciendo y que necesita abrir espacios a este segmento etario cada vez más mayoritario e influyente. La Corporación se ha propuesto fomentar la participación de los adultos mayores en nuestra sociedad y revalorizar el aporte que ellos hacen a la misma.

#### CUARTA CAMINATA 2K "AQUÍ LOS AÑOS NO CORREN"

En 2013, Bci organizó por cuarto año consecutivo la Caminata 2K para el Adulto Mayor. Bajo el lema "Aquí los años no corren", esta actividad tuvo por finalidad sensibilizar nuevamente a la población respecto del valor de los adultos mayores y de su contribución a la sociedad. El evento, que contó con el patrocinio del SENAMA<sup>26</sup>, y el de la Sociedad de Geriátrica y Gerontología de Chile, se efectuó en el Parque Araucano de la comuna de Las Condes a principios de octubre y logró reunir a 1.060 adultos mayores, una cifra dos veces superior a la convocatoria registrada en 2012, de 450 adultos mayores.

A través de esta iniciativa, desarrollada en beneficio de Fundación Las Rosas, el Banco busca generar espacios de integración, actividad física y esparcimiento al aire libre que permitan a los adultos mayores llevar una vida cada vez más activa y saludable.

#### COLECTA FUNDACIÓN LAS ROSAS

Con el objetivo de ayudar en la realización de la colecta anual de esta institución, 30 voluntarios de Bci trabajaron como recaudadores en las calles y otros cinco se encargaron de organizar la recolección interna en el Banco.

#### CELEBRACIÓN DE NAVIDAD

Esta acción tuvo por propósito acompañar a los residentes de cuatro de los hogares que posee la fundación en la Región Metropolitana durante esta festividad. Las celebraciones fueron organizadas en distintas fechas e involucraron la participación de 33 voluntarios.

### Corporación Crédito al Menor

La Corporación Crédito al Menor fue creada en 1990 por un grupo de colaboradores de Bci con el objeto de acoger a niñas y adolescentes que han sido gravemente vulneradas en sus derechos y que no cuentan con un contexto familiar protector.

En 1993 Bci construyó en la comuna de La Pintana la "Villa Jorge Yarur Banna", la cual cuenta con 10 casas familiares con capacidad para acoger a 60 niñas.

#### CAMPAÑA DE CAPTACIÓN DE SOCIOS

Con el objetivo de sensibilizar a que más personas en Bci apoyen a las niñas de CCM, en 2013 se dio inicio a una campaña de captación de socios, la cual dio como resultado que 485 colaboradores fueron incorporados a la CCM. Al cierre de 2013, un 36,8% de los ingresos de CCM fueron aportados por los colaboradores socios.

### Misión CCM

*"Nuestra misión es otorgar protección a niñas y adolescentes que han sido gravemente vulneradas en sus derechos, promoviendo su formación y desarrollo integral en un ambiente de vida familiar, con la finalidad de reinsertarlas social y/o familiarmente"*



## 9.5 Aporte Social

De acuerdo con su Política de Donaciones, los recursos que entrega la Corporación con este carácter “deben estar destinados a financiar obras o proyectos que produzcan rentabilidad social, educacional y/o cultural para una cantidad significativa de personas, preferentemente de escasos recursos”. En el marco de estas directrices, en 2013 el aporte materializado por Bci a través de sus actividades sociales, educacionales y culturales llegó a los \$3.693.462.757, una cifra mayor que la concretada durante 2012, de \$3.072.039.513.

En la siguiente tabla se detallan los montos destinados por el Banco a cada uno de sus ámbitos de acción prioritarios a lo largo del período.

### APORTE SOCIAL Bci POR ÁREA (EN MILLONES DE PESOS)

ÁMBITO	2010	2011	2012	2013
Educación	663	892	651	498
Cultura	1.075	1.368	1.562	1.513
Social	493	649	857	1.682
<b>Total</b>	<b>2.231</b>	<b>2.909</b>	<b>3.070</b>	<b>3.693</b>



# 10. Compromiso Ambiental

Bci cuenta desde 2013 con una Estrategia de Medioambiente a través de la cual busca convertirse en un banco reconocido por su compromiso con el entorno y por generar valor a largo plazo, minimizando sus impactos mediante soluciones innovadoras que contribuyan a la sustentabilidad del país. Para hacer realidad estos objetivos, dicha Estrategia considera tres ámbitos principales de acción (la Operación Sustentable, Clientes Sustentables y Movilización a la Acción), en cada uno de los cuales establece metas puntuales, actividades asociadas y plazos específicos.



En 2013 la gestión ambiental de Bci estuvo marcada por la elaboración de la Estrategia de Medioambiente de la Corporación. Este documento respondió a la decisión de la compañía de reordenar y sistematizar bajo directrices claras y formales todas las iniciativas que venía ejecutando en el plano ambiental en los últimos años. Desde el punto de vista estratégico, para Bci definir estos lineamientos representó además la oportunidad de profundizar un enfoque de gestión responsable cada vez más relevante como elemento diferenciador en el mercado.

Para su elaboración, la empresa analizó las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia, y realizó una ronda de entrevistas en profundidad con expertos del Banco y profesionales externos. De igual modo, organizó un programa de talleres de co-construcción en los que participaron cerca de 45 ejecutivos representantes de las áreas de Riesgo, de Administración y de Comunicaciones, de la Comisión de Eficiencia Energética y de las gerencias de Personas, de Productos y de Compras, en los que se delinearón los principales aspectos del modelo.

El resultado de este esfuerzo transversal fue una estrategia en cuyo objetivo central está permitir a Bci “Ser un Banco reconocido por su compromiso con el medioambiente, generando valor a largo plazo y minimizando sus impactos, a través de soluciones innovadoras para contribuir a la sustentabilidad del país”.

La Estrategia de Medioambiente apunta a movilizar con iniciativas específicas a colaboradores, clientes y proveedores detrás del desafío del cuidado ambiental, y a informar sistemáticamente de estas acciones y sus resultados a sus colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y la comunidad, así como a los líderes de opinión, las autoridades y las organizaciones sociales.

**Los principios en los que se fundan sus directrices son:**



Esta Estrategia de Medioambiente reconoce tres ámbitos principales de acción para hacer realidad su objetivo: la Operación Sustentable, Clientes Sustentables y la Movilización a la Acción. En cada uno de ellos establece campos específicos de mejora, con desafíos puntuales y actividades determinadas para alcanzar dichas metas.

Los planes de acción considerados en esta Estrategia incluyen tanto actividades nuevas como acciones que forman parte de la gestión ambiental histórica del Banco. En 2013, entre las iniciativas realizadas por primera vez destacaron las capacitaciones en temas medioambientales a proveedores (ver más en capítulo Proveedores), mientras que en la categoría de programas permanentes resaltaron los avances logrados en materia de eficiencia energética (ver más en página siguiente).

El cambio de enfoque que significará para estos planes la puesta en marcha de la Estrategia estará en las metas específicas que se les ha asignado a cada uno y los plazos definidos para llevarlas a cabo. Al respecto, cabe destacar que el Banco ha establecido métricas específicas para monitorear estos compromisos y de esta manera generar un mejoramiento anual progresivo.

El siguiente cuadro resume el mapa de navegación que se ha propuesto la compañía para su gestión ambiental en el período comprendido entre 2014 y 2016.

**Ámbitos y objetivos contemplados en la Estrategia**

ÁMBITO	OBJETIVO
<b>Operación Sustentable</b>	Ejecutar medidas concretas e innovadoras para regular y minimizar los impactos ambientales directos e indirectos de la actividad bancaria
<b>Clientes Sustentables</b>	Desarrollar y potenciar productos y servicios ambientalmente innovadores
<b>Movilización a la acción</b>	Sensibilizar y capacitar a los stakeholders para que asuman un compromiso real y consciente con el cuidado del medioambiente



## 10.1

# Construcción **Sustentable**

En 2010, Bci decidió iniciar un programa especial para dotar a su red de nuevas oficinas y edificios corporativos de criterios y estándares de eficiencia energética y sustentabilidad desde sus mismos procesos de construcción. Este proyecto tuvo su primer gran hito en 2011 con la inauguración de la sucursal ecológica de Vitacura, un punto de atención que comenzó sus operaciones con la certificación LEED<sup>27</sup>, sello que acredita que en su edificación se emplearon principios de sustentabilidad ambiental, como energías renovables, aprovechamiento y gestión del agua, eficiencia energética, calidad ambiental en interiores y administración de materiales y recursos. En 2012, esta misma oficina recibió oficialmente el sello alemán de eficiencia energética Passivhaus<sup>28</sup>, que certifica que el inmueble cuenta, entre otros aspectos, con una construcción hermética que evita fugas de energía y con una baja demanda de energía para calefacción y refrigeración.

En 2013, el principal avance de Bci en el marco de este trabajo fue la obtención de la certificación LEED para los dos nuevos edificios corporativos construidos en Santiago: el que está ubicado en la calle Alcántara, en la comuna de Las Condes, y el de Huérfanos, en Santiago Centro.

### Sello LEED de nuevos edificios

Mientras el edificio de Alcántara, en uso normal desde diciembre de 2013, recibió la certificación LEED Core & Shell básica, el de calle Bandera/Huérfanos, cuyos tijerales fueron en octubre, obtuvo el sello LEED New Building básico. Algunos de los elementos empleados en la edificación de ambas obras fueron:

**Sistema de iluminación eficiente Home Control**

**Equipos de climatización eficientes**

**Envoltente eficiente de protección para control térmico y acústico**

**Artefactos para el consumo eficiente de agua**

La meta que se ha propuesto Bci en este plano es continuar avanzando en la incorporación de algunos criterios de construcción sustentable en sus nuevas sucursales, como sistemas eficientes de iluminación y aire acondicionado, y continuar desarrollando en oficinas específicas, como Tocopilla, pilotos de instalación de paneles fotovoltaicos.

<sup>27</sup> LEED: Leadership Energy & Environmental Design.  
<sup>28</sup> [www.passiv.de](http://www.passiv.de)



## Desempeño de Sucursal Ecológica de Vitacura

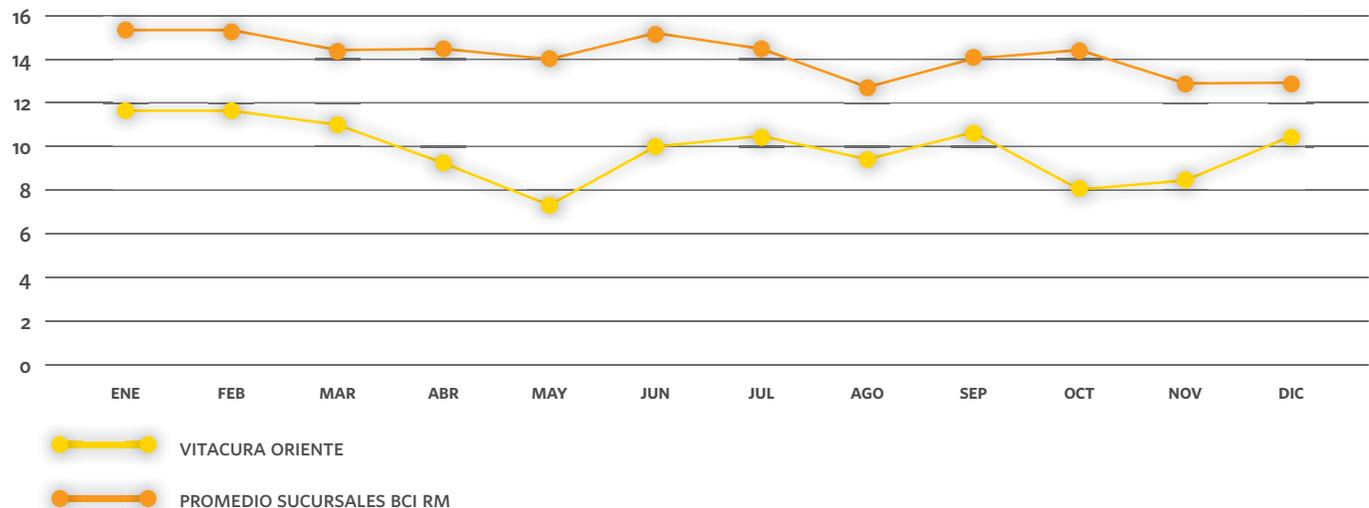
Considerado como el primer edificio en Chile y Latinoamérica en contar con el sello de eficiencia energética Passivhaus, la sucursal de Vitacura destaca por la calidad de su membrana envolvente para el control térmico y acústico, el uso de paneles fotovoltaicos que le aportan el 20% de la energía total que necesitan sus instalaciones y sistemas de iluminación eficiente tanto en el interior como en el exterior de sus dependencias.

En 2013, el consumo energético de esta sucursal fue de 115,67 (kWh/m<sup>2</sup>), cifra que representó un ahorro de un 30% respecto de los 166,23 (kWh/m<sup>2</sup>) que totalizó el consumo promedio de las sucursales de Bci en la Región Metropolitana. Esta eficiencia de 50,56 kWh/m<sup>2</sup> significó una reducción de 6 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente en el año.

### DESEMPEÑO ENERGÉTICO DE LA SUCURSAL VITACURA ORIENTE



USO ENERGÉTICO POR M<sup>2</sup> (kWh/m<sup>2</sup>)



## 10.2

# Eficiencia Energética

En 2013, Bci comenzó a recoger y procesar la información relacionada con eficiencia y consumo energético con una metodología más sistematizada y un criterio de alcance corporativo. Para tal efecto se apoyó en la consultora externa Efizity<sup>29</sup>, firma especializada en servicios como la gestión energética y la optimización de costos a partir de un modelo de levantamiento de datos en tiempo real y centralizado. Este trabajo conjunto surgió tras resultar finalista dicha consultora del concurso Green Start-Up, organizado por Fundación Chile y la Universidad del Desarrollo, y que contó con el auspicio de Bci. En esa calidad, la Gerencia de Innovación de la compañía invitó a Efizity a presentar sus servicios al área Inmobiliaria de la Corporación.

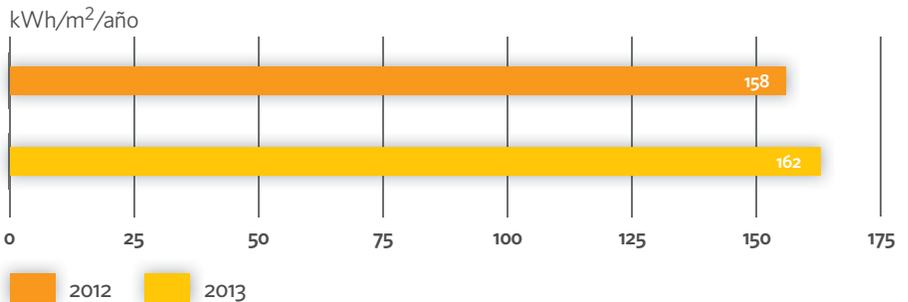
Esta mirada sistémica de su desempeño energético le permitió a Bci en 2013 establecer con precisión su consumo energético, poner en marcha nuevas iniciativas de eficiencia y plantearse a futuro metas realistas en este campo.

Además, durante el período destacaron los programas de reemplazo de iluminación tradicional por otra del tipo Led, el trabajo de análisis y ejecución de nuevos proyectos realizado por la Comisión de Eficiencia Energética del Banco y el lanzamiento de la Política de Eficiencia Energética corporativa.

### Consumo directo de energía

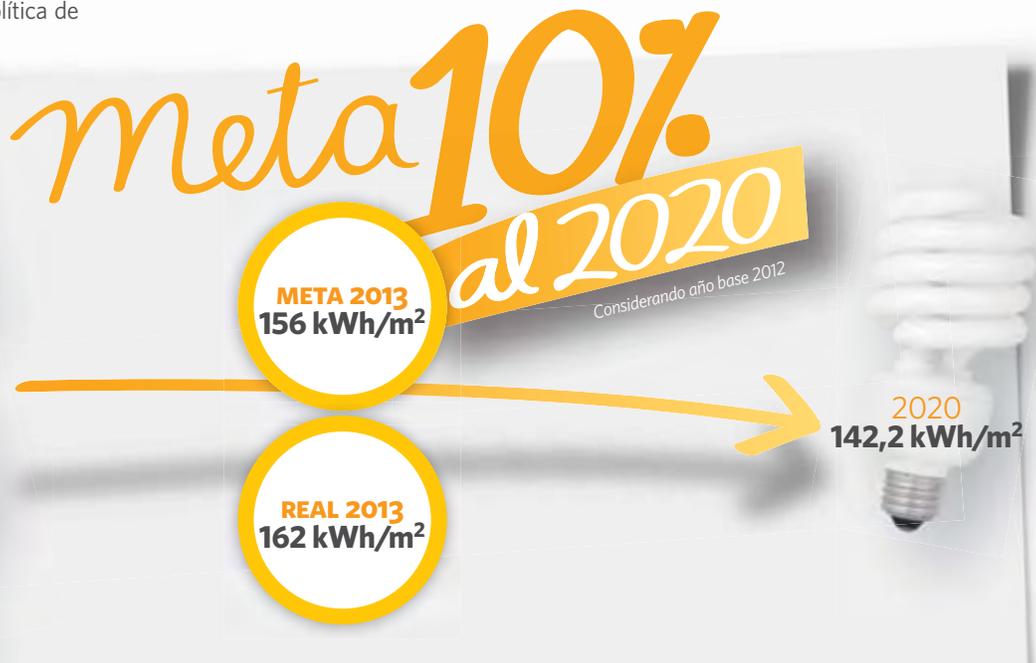
En 2013, Bci y Efizity establecieron en conjunto un nuevo modelo de cálculo del consumo energético basado en la Política de Eficiencia Energética y que se traduce en la medición de la intensidad de uso energético por área (kWh/m<sup>2</sup>). Este criterio, referido a los consumos de origen eléctrico, contempla los esfuerzos de eficiencia realizados a través de mejoras a las infraestructuras existentes y la incorporación de nuevas edificaciones con mejores desempeños ambientales. Tomando como línea base de comparación el consumo de 2012, los resultados de la medición de 2013 fueron los siguientes:

#### INTENSIDAD DE USO ENERGÉTICO POR ÁREA (kWh/m<sup>2</sup>/AÑO)



La medición de los kWh/m<sup>2</sup> anual involucra los consumos reales de los edificios y sucursales que están asociados a las distribuidoras de Chilectra, CGE, EMEL, Chilquinta y SAESA. Estos edificios y sucursales suman el 89% de los m<sup>2</sup> que Bci administra en total.

Sobre la base del desempeño proyectado a inicios de año, Bci se fijó como objetivo a 2020 la reducción en 10% de su consumo energético.



<sup>29</sup> Efizity provee una plataforma web que recopila automáticamente y administra los consumos energéticos de las sucursales, lo que facilitará el acceso a información que resulta vital para hacer gestión energética y saber cuánta energía consume el Banco.



## Gestión de la Comisión de Eficiencia Energética

Esta instancia fue constituida a principios de 2013 y se reúne una vez al mes. Está compuesta por el Gerente de Sucursales y Oficinas Centrales, y el Gerente de Compras, además del Jefe de Mantenimiento, quien la dirige. Es apoyada además por jefes de distintas unidades, como la de Mesa de Ayuda y los encargados de los edificios corporativos. Bajo su responsabilidad está la gestión de eficiencia energética de todos los edificios de la Corporación, así como el análisis de los proyectos de corto, mediano y largo plazo que se desarrollen en esta dirección.



### Principales programas ejecutados en el año

- Reemplazo de los letreros de fachada de las sucursales con iluminación tradicional de tubos fluorescentes por otros con luminaria Led: Al cierre del año se contaba con 75 oficinas con el cambio aplicado. En 2014 se continuará con las 167 restantes de la red nacional. Este proyecto significó una inversión de \$700 millones. Su *payback* de recuperación se estima en 24 meses. En términos prácticos, permitirá que cada oficina reduzca su consumo de iluminación en el punto del letrero de fachada en 70%.
- Incorporación de paneles solares para agua caliente en el edificio de Telecanal. Considerando el éxito de este programa, la decisión del Banco es replicarlo durante 2014 en otros edificios donde haya casino.
- Puesta en marcha de una plataforma centralizada de información que permite monitorear en línea la facturación en energía de todas las sucursales del país.

Estas acciones, más otras de alcance focalizado, como el cambio de iluminación en los edificios centrales, le permitieron a la Corporación rebajar en \$200 millones el presupuesto de \$3.000 millones con que contaba en 2013 para el pago de electricidad. El objetivo para 2014 es alcanzar eficiencias de la misma magnitud.

### CARACTERÍSTICAS DE LOS PRINCIPALES PROYECTOS DE EFICIENCIA DESARROLLADOS EN 2013

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	INVERSIÓN	AHORRO ANUAL ESTIMADO EN \$
<b>Recambio de letreros de fachada</b>	Recambio en 75 sucursales de actuales letreros con tubos fluorescentes por otros con iluminación Led	MM\$ 240	MM\$ 119
<b>ACS Edificio Telecanal</b>	Instalación de paneles solares para proveer agua caliente sanitaria el casino	MM\$ 8,9	MM\$ 1,48
<b>Iluminación Banco Nova</b>	Reemplazo de 375 luminarias de tipo fluorescentes por otras Led	MM\$ 18	MM\$ 5,9
<b>Iluminación Edificio Cuentas Corrientes</b>	Reemplazo de 260 luminarias de tipo fluorescentes por 500 Led	MM\$ 48	MM\$ 4,1



### Sello "Eficiencia Energética" por innovaciones en sucursal Valparaíso

Los adelantos ejecutados por Bci en su sucursal Valparaíso en materia de eficiencia energética le valieron la obtención del "Sello Eficiencia Energética". Esta distinción es otorgada por el Ministerio de Energía y tiene como objetivo identificar y premiar a aquellas empresas que han establecido la eficiencia energética como una política transversal, que cuentan con unidades responsables de monitoreo y la gestión de la energía, y que han impuesto metas concretas de reducción de su consumo energético.



### Política de Eficiencia Energética de Bci

Con el fin de cumplir una de las principales exigencias establecidas en las bases de postulación al Sello de Eficiencia Energética, durante el primer semestre de 2013, Bci a través de su Comisión de Eficiencia Energética, se abocó a la definición de una Política de Eficiencia Energética. El resultado de este proceso fue un documento directriz que propone metas claras de reducción en el consumo energético a través de un conjunto de iniciativas de eficiencia, cuya ejecución en algunos casos comenzó en 2013.

### Nuevos "Consultores energéticos en construcción"

El Sello de Eficiencia Energética involucró como premio para el Banco la posibilidad de enviar a cuatro de sus ejecutivos a una capacitación especial conducente a la obtención de un certificado como "Consultor energético en construcción". Dicho curso, que dictará la Agencia Chilena de Eficiencia Energética y cuyo inicio está previsto para enero de 2014, le permitirá a la compañía contar con especialistas calificados para seguir profundizando el programa corporativo de construcción sustentable.

## Desafíos en Eficiencia Energética para 2014

Entre los desafíos que se ha propuesto Bci para seguir avanzando durante 2014 en su modelo de eficiencia energética destacan la puesta en marcha de iniciativas como:

### Crear un ranking entre las sucursales para estimular la reducción de los consumos de energía

Este proyecto se intentó poner en marcha en un principio durante 2013 en el marco de la colaboración entre Bci y la consultora Efizity, pero finalmente se postergó considerando que existía una necesidad previa de levantar de manera sistematizada toda la información del banco referida a gestión energética. Acabada esta tarea, la compañía retomará en 2014 la idea de establecer una clasificación de oficinas que permita generar competencia entre ellas en función de su desempeño energético.

### Generar un canal interactivo para que los colaboradores de Bci hagan llegar a la Comisión de Eficiencia Energética sus sugerencias en esta materia

La opción que se analiza es abrir un buzón en Intranet específico para recibir dichas propuestas.

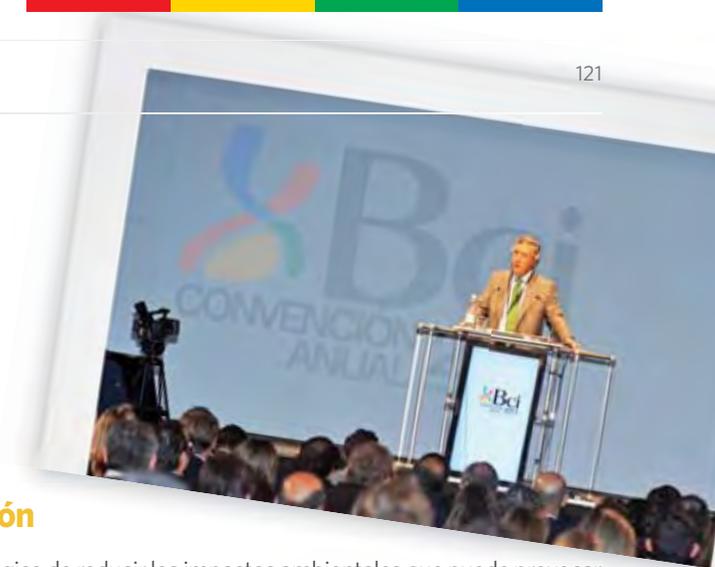
### Capacitar a los clientes de la Corporación en temáticas de eficiencia energética

Bci evalúa la posibilidad de trabajar en conjunto con la Agencia Chilena de Eficiencia Energética para difundir entre los clientes del Banco los *tips* sobre consumo eficiente de energía que ha desarrollado esta institución.

### CARACTERÍSTICAS DE LOS PROYECTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA PROYECTADOS PARA 2014

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	INVERSIÓN	AHORRO ANUAL ESTIMADO EN \$
<b>Recambio de letreros 2014</b>	Recambio en 167 sucursales de actuales letreros con tubos fluorescentes por otros con iluminación Led	MM\$ 707	MM\$119
<b>Sistema de automatización de sucursales</b>	Instalación de sistemas de automatización de monitoreo y control con tecnología Zwawe	MM\$50	MM\$1,48





## 10.3

### Programa "Despierta, el medioambiente está en tus manos"

Esta iniciativa se desarrolla desde el año 2006 y tiene por finalidad no sólo crear conciencia entre los colaboradores de Bci sobre la necesidad de cuidar el medioambiente, sino también involucrarlos activamente en los programas de reducción de consumo de agua, papel y energía, y de gestión de residuos que impulsa la Corporación.

Durante 2013, uno de los progresos en el marco de este trabajo fue la ampliación a todas las dependencias corporativas de Bci en el centro de Santiago del plan de recolección de papel usado. A pesar del incremento de las zonas donde se realizó la campaña, la cantidad de papel enviado a reciclaje por medio de la Fundación San José fue menor que en 2012. Esto, dadas las nuevas regulaciones bancarias, bajo las cuales se entregan más copias impresas a los clientes, lo que disminuye la cantidad potencial de papel a reciclar. Es así que de 54 toneladas retiradas en 2012, se pasó a 53 toneladas en 2013.

En materia de consumo de agua, se continuó reforzando la instalación de equipos de consumo eficientes, como llaves con temporizador.

**En 2013 Bci plantó 3.000 árboles para ayudar a compensar la huella de carbono generada en sus eventos masivos.**

### Eventos Cero Emisión

El línea con su objetivo estratégico de reducir los impactos ambientales que puede provocar su actividad, en 2013 Bci volvió a medir la huella de carbono de sus actividades masivas con el objetivo de ayudar a compensar la emisiones de Gases de Efecto Invernadero que éstas generan mediante la plantación de árboles.

En el contexto de este programa, la Corporación, con el apoyo de la consultora Valor Sustentable, calculó en 114 las toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente generadas por los cinco eventos con convocatoria mayor a 300 personas que organizó en el año: la Convención de marzo, la Premiación de colaboradores del mismo mes, el Encuentro Empresarial de Antofagasta, la Caminata del Adulto Mayor y el Concierto de Navidad para la Comunidad. Para ayudar a compensar este impacto, Bci debía plantar 234 árboles; no obstante, la Corporación aportó 3.000 árboles, los que fueron plantados por la ONG "Reforestemos Patagonia" durante una actividad denominada "Reforestón 2013".

#### DATOS DE CONSUMO DE MATERIALES EN 2013

TIPO DE CONSUMO	2010	2011	2012	2013
Consumo de papel en toneladas	48,4	57,18	77,72	53
Consumo de agua en miles de m <sup>3</sup>	205	192,8	216,7	263,6

EVENTO	FECHA	EMISIONES CO2E (TON)	EQUIVALENCIA EN ÁRBOLES NATIVOS *
Convención	12 marzo	36,3	74
Premiación	21 marzo	13,1	27
Encuentro Empresarial Antofagasta	1 octubre	22,9	47
Caminata Adulto Mayor	6 octubre	8,9	19
Concierto Comunidad	23 noviembre	32,8	67
<b>TOTAL</b>			<b>114</b> <b>234</b>

(\*): La cantidad de árboles nativos equivalentes para compensar las emisiones detalladas en esta tabla se calculan tomando en cuenta que cada árbol captura 0,49 toneladas de CO<sub>2</sub> a lo largo de su vida.

# 11. Desempeño Económico

En Bci, el Comité de Dirección Gerencial, formado por los gerentes que reportan al Gerente General, es la instancia responsable de entregar los lineamientos estratégicos que guían el desempeño económico de la Corporación, así como de coordinar y guiar su implementación. Esta materia también es informada y monitoreada por el Directorio, especialmente a través de sus Comités especializados, y por los Comités de la Administración.

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



(\*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.  
 (1) El Sistema Bancario excluye a Bci y la inversión de Corpbanca en Colombia

## 11.1 Industria Bancaria y Bci durante 2013

A continuación se presenta la evolución gráfica de los resultados y gestión de Bci, durante el periodo 2003-2013, con cifras expresadas en pesos nominales:

### a) Resultados

A diciembre 2013, la utilidad neta de Bci fue de \$300.294 millones, lo que equivale a un aumento de 10,71% sobre la utilidad del año anterior. Con este resultado, Bci mantiene una sólida posición como el tercer banco en participación de utilidad, y obtuvo 16,15% de la utilidad del sistema financiero.

El margen de intereses neto, correspondiente a la relación entre ingresos netos por intereses y reajustes sobre las colocaciones promedio, fue de 4,77% a diciembre 2013, situándose por cuarto año consecutivo por sobre el sistema financiero. La baja respecto al año anterior se explica en parte por menores ingresos por reajuste debido a una inflación menor a la proyectada.

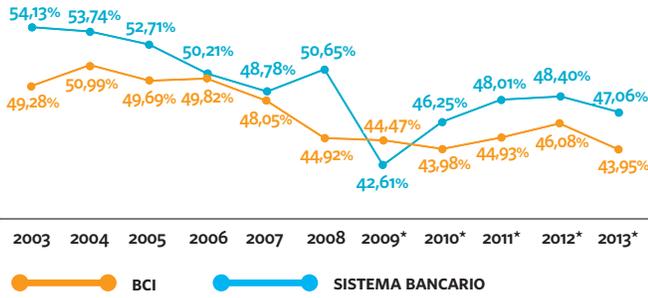
MARGEN DE INTERESES NETOS BCI Y SISTEMA BANCARIO<sup>1</sup>



1) El Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora la inversión de Corpbanca en Colombia

El índice de eficiencia operacional mide la relación entre los gastos de apoyo y el resultado operacional bruto. En concordancia con los objetivos planteados para el 2013, Bci logra mejorar su eficiencia mediante un control de gastos impulsado por campañas de ahorro y productividad. Con una eficiencia de 43,95%, constituye el mejor resultado en los últimos once años, y un aumento de la brecha con respecto al resto del sistema, que a la misma fecha se situó en 47,06%.

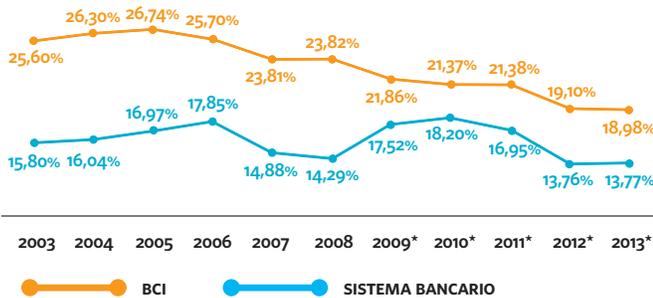
**ÍNDICE DE EFICIENCIA<sup>1</sup>: BCI Y SISTEMA BANCARIO<sup>2</sup>**



(\*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.  
 (1) Una baja del índice representa una mayor eficiencia  
 (2) El Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora la inversión Corpbanca en Colombia

Bci finaliza el 2013 con una rentabilidad sobre capital (ROE) de 18,98%, muy por sobre la rentabilidad del 13,77% mostrada por el resto del sistema bancario. El leve descenso respecto al año anterior contrasta con una sólida posición de capital, reflejado en un ratio de capital básico sobre activos ponderados por riesgo en ascenso.

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

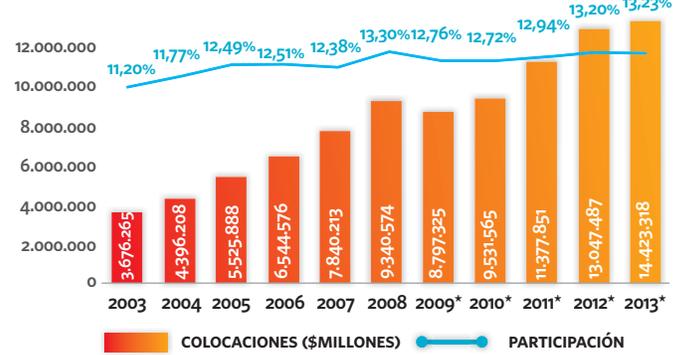


(\*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.  
 (1) El Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora la inversión de Corpbanca en Colombia

**b) Participación de mercado**

Las colocaciones acumuladas totales (netas de interbancarias) de Bci a diciembre de 2013 ascendieron a \$14,42 billones (millones de millones), monto 10,5% mayor que el obtenido en 2012. Con estos resultados, Bci aumenta su participación de 13,20% en 2012 a 13,23% en 2013, reafirmando su posición dentro de los cuatro bancos más grandes del país en términos de colocaciones.

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

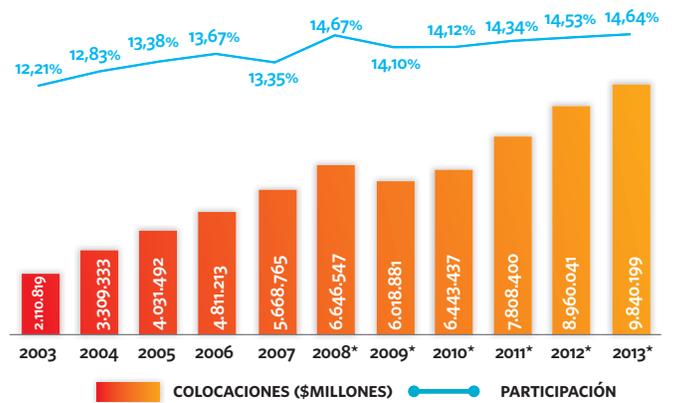


(\*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.  
 (1) Participación de Mercado sin considerar la inversión de Corpbanca en Colombia.

Las colocaciones totales se componen de las colocaciones comerciales, de consumo y de vivienda. Como se puede apreciar en los siguientes gráficos, el Banco ha incrementado en forma sostenida el volumen en cada una de estas partidas.

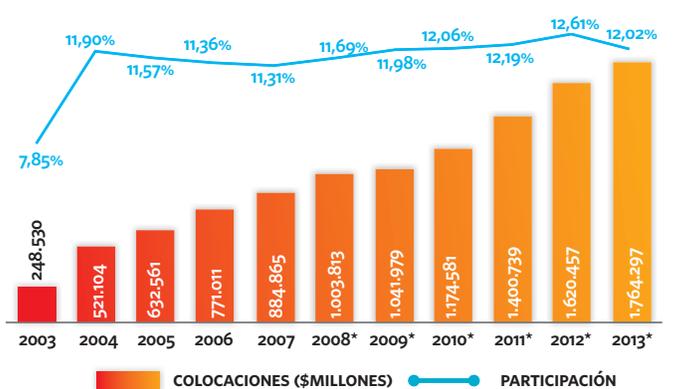
El volumen de colocaciones de consumo creció 8,9% respecto al año anterior. Sin embargo, la participación se vio afectada por la consolidación de tarjetas de crédito no bancarias en diciembre 2013 por parte de un banco del sector retail.

**COLOCACIONES COMERCIALES<sup>1</sup>**



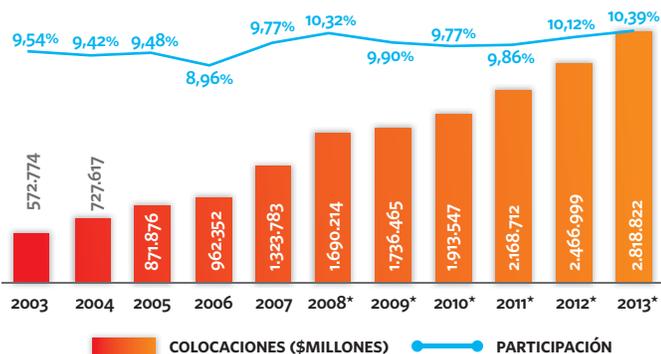
(\*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.  
 (1) Participación de Mercado sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia.

**COLOCACIONES CONSUMO<sup>1</sup>**



(\*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.  
 (1) Participación de Mercado sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia.

**COLOCACIONES VIVIENDA<sup>1</sup>**



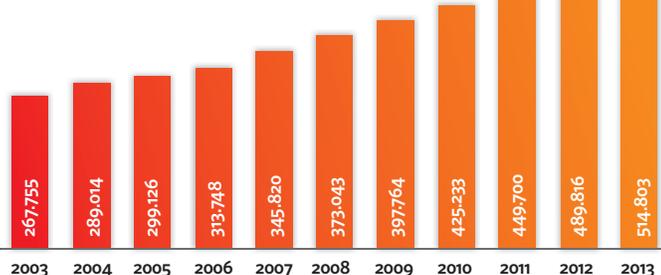
(\*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.

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

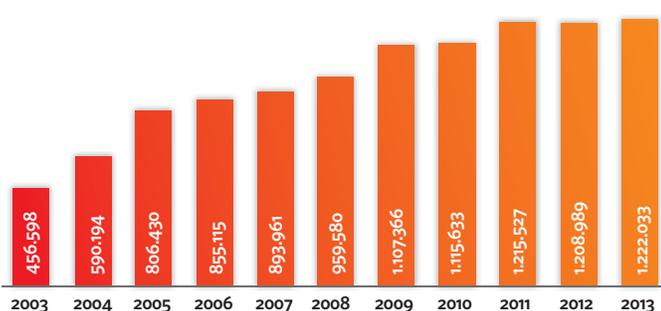
En 2013, las cuentas corrientes mantuvieron su crecimiento sostenido de los últimos años, aumentando 5,10% con respecto a diciembre 2012. Por su parte, las cuentas vistas mostraron un aumento de 1,08% con respecto a diciembre 2012.

**BCI: NÚMERO DE CUENTAS CORRIENTES**

**DICIEMBRE DE CADA AÑO**



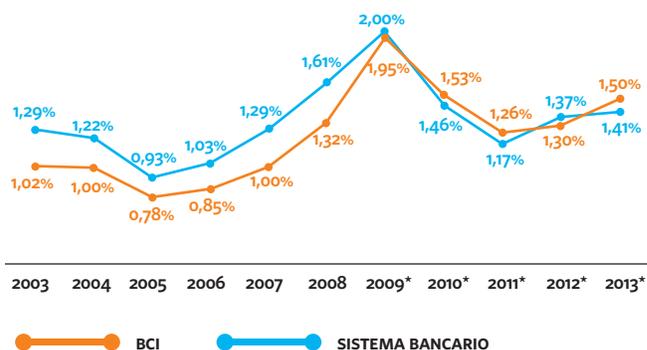
**BCI: NÚMERO DE CUENTAS VISTA (PRIMAS)**



**c) Riesgo**

La tasa de riesgo 1, medido como el gasto en provisiones sobre colocaciones de clientes, fue de 1,50% en 2013. Las provisiones netas constituidas durante el año reflejaron, por un lado, los efectos positivos de la disminución de provisiones por colocaciones de consumo, y por otro, la solicitud de quiebra de una empresa del sector pesquero.

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



(\*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.

1) El Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora la inversión Corpbanca en Colombia

El índice de riesgo, medido como provisiones sobre colocaciones totales, fue de 2,30% a diciembre de 2013, similar al nivel registrado durante el 2012. Este comportamiento contrasta positivamente con la tendencia al alza observada en el sistema.

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



(\*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.

1) El Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora la inversión Corpbanca en Colombia

**d) Nivel de Capital y Coeficiente de Basilea**

Los indicadores de capital básico sobre activos totales y de patrimonio efectivo sobre activos ponderados por riesgo del Banco fueron de 7,14% y 13,44%, respectivamente. Así, ellos superaron holgadamente los coeficientes mínimos regulatorios fijados por la SBIF (3% y 8%) y también el de 10% establecido por ésta para los sucursales en el extranjero.

**BCI: COEFICIENTE DE BASILEA**



## 11.2

# Valor Económico generado y distribuido

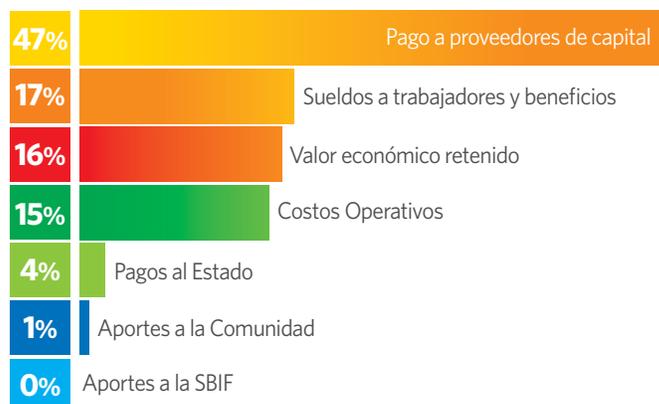
En 2013, el valor económico generado por Bci fue de MM\$1.464.748 lo que significa un aumento de 5,2% en relación con 2012. En términos de valor distribuido, según se puede apreciar en el siguiente gráfico, la operación de la compañía generó valor para sus proveedores de bienes y servicios, sus trabajadores, sus accionistas, sus acreedores, la comunidad y el Fisco.

<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO<sup>1</sup></b> (en millones de pesos)	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>a) Ingresos operacionales</b>	<b>1.464.748</b>	<b>1.392.496</b>
Ingresos Operacionales	1.456.889	1.385.937
Resultados por inversiones en Sociedades	7.859	6.559
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>		
<b>a) Gastos operacionales</b>	(215.166)	(209.032)
Gastos de administración y otros <sup>2</sup>	(174.738)	(170.182)
Depreciaciones y amortizaciones	(40.428)	(38.850)
<b>c) Sueldos a trabajadores y beneficios</b>	(251.957)	(234.923)
<b>d) Pago a proveedores de capital</b>	(682.453)	(668.180)
Accionistas (dividendos)	(91.565)	(86.073)
Proveedores de recursos financieros <sup>3</sup>	(590.888)	(582.107)
<b>e) Pagos al Estado (impuesto a la renta)<sup>4</sup></b>	(62.135)	(55.847)
<b>f) Aporte Superintendencia de Bancos<sup>5</sup></b>	(4.995)	(4.444)
<b>g) Aportes a la comunidad<sup>6</sup></b>	(7.586)	(4.163)
<b>h) Valor económico retenido<sup>7</sup></b>	<b>240.456</b>	<b>215.907</b>

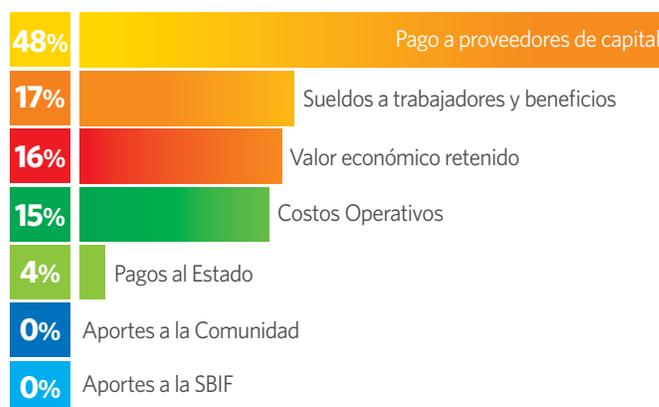
#### NOTAS:

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

### VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2013



### VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2012



## 11.3

# Ayuda financiera recibida del Estado

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

#### CREDITOS 2011-2013 (EN MILLONES DE \$)\*

CONCEPTOS	2011	2012	2013
<b>Crédito por gasto en capacitación</b>	1.249	1.213	1.423
<b>Crédito por donaciones</b>	20	1.779	1.572
<b>Crédito por adquisición de activos fijos</b>	1.250	15	12
<b>Total aporte Estado</b>	<b>2.519</b>	<b>3.007</b>	<b>3.007</b>

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

## 11.4

Resumen  
Financiero 2013

BALANCE CONSOLIDADO	2006	2007	2008	BAJO NUEVAS NORMAS <sup>1</sup>						VARIACIÓN
				2008	2009	2010	2011	2012	2013	2012/ 2013
SalDOS de operaciones al cierre de cada año, expresados en millones de pesos.										
Colocaciones comerciales y adeudado por bancos	4.629.372	5.464.776	6.835.561	6.835.939	6.159.662	6.544.486	7.880.994	9.048.347	9.946.350	9,9%
Colocaciones para la vivienda	963.071	1.324.409	1.690.214	1.693.924	1.736.465	1.913.547	2.168.712	2.466.999	2.818.822	14,3%
Colocaciones de consumo	799.983	911.749	1.003.813	1.008.781	1.041.979	1.174.581	1.400.739	1.620.457	1.764.297	8,9%
Total colocaciones	6.392.426	7.700.934	9.529.588	9.538.644	8.938.106	9.632.614	11.450.445	13.135.803	14.529.469	10,6%
Provisiones por riesgo de crédito	-66.850	-85.650	-131.820	-131.984	-194.334	-249.328	-277.297	-299.373	-334.247	11,6%
<b>Total colocaciones netas</b>	<b>6.325.576</b>	<b>7.615.284</b>	<b>9.397.768</b>	<b>9.406.660</b>	<b>8.743.772</b>	<b>9.383.286</b>	<b>11.173.148</b>	<b>12.836.430</b>	<b>14.195.222</b>	<b>10,6%</b>
Inversiones financieras	845.762	1.019.781	1.452.092	1.458.519	1.951.298	1.346.687	2.072.068	1.994.900	1.976.887	-0,9%
Otros activos	1.595.236	1.394.074	1.946.512	1.897.758	2.426.452	2.465.311	2.864.445	3.095.248	4.074.560	31,6%
<b>Total activos</b>	<b>8.766.574</b>	<b>10.029.139</b>	<b>12.796.372</b>	<b>12.762.937</b>	<b>13.121.522</b>	<b>13.195.284</b>	<b>16.109.661</b>	<b>17.926.578</b>	<b>20.246.669</b>	<b>12,9%</b>
Depósitos a la vista	1.543.020	1.776.766	2.021.931	2.021.931	2.400.959	2.844.029	3.172.480	3.618.365	3.920.617	8,4%
Depósitos a plazo	4.026.275	4.772.001	6.071.804	6.071.804	5.491.152	5.467.545	6.749.054	7.222.588	7.707.698	6,7%
Otras obligaciones	2.609.680	2.776.437	3.912.386	3.902.204	4.333.258	3.844.544	4.966.078	5.665.668	7.036.254	24,2%
Capital y reservas	467.446	568.559	683.811	620.411	783.608	883.708	1.039.157	1.230.077	1.371.893	11,5%
Provisión dividendos mínimos	0	0	-45.617	-45.617	-48.232	-66.623	-78.380	-81.377	-90.088	10,7%
Utilidad	120.153	135.376	152.057	192.203	160.774	222.075	261.268	271.256	300.294	10,7%
Interés minoritario	0	0	1	1	3	6	4	1	1	0,0%
<b>Total pasivos más patrimonio</b>	<b>8.766.574</b>	<b>10.029.139</b>	<b>12.796.372</b>	<b>12.762.937</b>	<b>13.121.522</b>	<b>13.195.284</b>	<b>16.109.661</b>	<b>17.926.578</b>	<b>20.246.669</b>	<b>12,9%</b>

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

INDICADORES FINANCIEROS	BAJO NUEVAS NORMAS <sup>1</sup>									VARIACIÓN
	2006	2007	2008	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2012/ 2013
<b>Acciones Bci</b>										
Precio	15.852	14.950	10.841	10.841	16.576	33.058	28.789	32.946	29.162	-11,5%
Utilidad por acción	1.215	1.369	1.538	1.944	1.586	2.154	2.504	2.563	2.802	9,3%
Precio bolsa /valor libros (veces)	3,35	2,60	1,57	1,70	2,14	3,86	2,57	2,42	1,98	-0,44
Precio bolsa /utilidad por acción (veces)	13,04	10,92	7,05	5,58	10,45	15,35	12,95	12,67	10,41	-2,26
Patrimonio bursátil (millones de pesos)	1.567.134	1.477.962	1.071.745	1.071.745	1.680.642	3.408.483	3.003.599	3.437.305	3.125.421	-9,1%
<b>Rentabilidad y Eficiencia</b>										
Rentabilidad sobre el capital	25,70%	23,81%	23,82%	33,44%	21,86%	21,37%	21,38%	19,10%	18,98%	-0,12
Utilidad capitalizada del ejercicio anterior	53,23%	54,75%	54,72%	54,72%	69,44%	68,47%	67,50%	67,06%	66,24%	-0,82
Rentabilidad sobre activos	1,37%	1,35%	1,19%	1,50%	1,22%	1,68%	1,61%	1,51%	1,48%	-0,03
Eficiencia (gastos de apoyo / ingreso operacional)	50,35%	49,64%	44,76%	48,25%	44,71%	45,42%	44,93%	46,08%	43,95%	-2,13
Activos por empleado (millones de pesos)	983	1.051	1.393	1.389	1.482	1.420	1.576	1.692	1.922	230
<b>Participación de mercado</b>										
Colocaciones <sup>2</sup>	12,51%	12,38%	13,30%	13,30%	12,76%	12,72%	12,94%	13,20%	13,23%	0,03
<b>Riesgo</b>										
Tasa de riesgo <sup>1</sup> (Gasto en provisiones <sup>3</sup> / Colocaciones totales)	0,85%	1,00%	1,32%	1,32%	1,95%	1,53%	1,26%	1,30%	1,50%	0,20
Índice de riesgo (Provisiones / Colocaciones totales)	1,27%	1,32%	1,38%	1,40%	2,18%	2,50%	2,42%	2,28%	2,30%	0,02
<b>Indicadores de actividad (número)</b>										
Empleados (Corporación Bci)	8.918	9.541	9.185	9.185	8.848	9.346	10.220	10.595	10.518	-77
Sucursales	233	282	326	326	332	365	378	388	384	-4
Cuentas corrientes	313.748	345.820	373.043	373.043	397.764	425.233	449.700	489.816	511.662	21.846
Cuentas primas	855.115	893.961	959.580	959.580	1.107.366	1.115.633	1.215.527	1.208.989	1.220.326	11.337
Cajeros automáticos	628	815	990	990	1.013	1.111	1.333	1.294	1.080	-214
Transacciones en cajeros automáticos <sup>4</sup> (diciembre de cada año)	3.218.465	3.214.591	3.777.608	3.777.608	4.037.717	5.455.584	5.672.989	4.572.650	4.173.362	-399.288
Transacciones por internet <sup>5</sup> (diciembre de cada año)	8.984.343	11.792.742	18.510.037	18.510.037	24.827.278	12.925.182	14.434.020	10.472.378	16.083.389	5.611.011
Clientes con clave de acceso a internet	242.641	280.324	297.239	297.239	333.379	404.956	408.987	428.310	508.061	79.751

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

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

<sup>3</sup> Gasto en provisiones definido como la suma de gasto en provisiones por riesgo de crédito de colocaciones y por riesgo de créditos contingentes.

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

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

# 12. Anexos

## 12.1 Membresías y adhesiones

Bci participa en todas las organizaciones sectoriales, cámaras de comercio y organismos gremiales donde es posible compartir su experiencia en materia de gestión y negocios sustentables. Asimismo, esta relación le

permite conocer las mejores prácticas en este campo y estar a la vanguardia en temas de la industria, medio ambiente y sociales.

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

## 12.2

# Alianzas y Acuerdos Internacionales

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

### Alianza con Banco Popular de España

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



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

A través de este acuerdo, Bci refiere empresas chilenas que invierten en Perú, y de esta manera cuenta con un banco local en ese país para el desarrollo de sus operaciones. Este proceso de referidos también se usa para empresas peruanas que invierten en Chile.



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

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



### Acuerdo de Cooperación con Banco Credicoop de Argentina

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



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

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



### Alianza con Wells Fargo de Estados Unidos

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



# 12.3

## Fuentes Consultadas

Para la elaboración de este Informe de Sustentabilidad 2013 se revisaron 768 materiales escritos para dar contexto a la información, y colaboraron 37 personas a través de entrevistas y envío de información. Como todos los años, el Directorio revisó el documento final.

### Cultura Bci y Comunidad

- Gerente de Comunicaciones y RSE

### Gobierno Corporativo

- Gerente Secretario General.
- Subgerente Departamento Seguridad de Información.
- Gerente de Cumplimiento Corporativo y Prevención.
- Jefe de Cumplimiento Normativo.
- Analista Gerencia de Desarrollo de Negocios

### Personas

- Gerente Corporativo de Gestión de Personas
- Ejecutivo Compensaciones Subgerencia Compensaciones y Gestión.
- Subgerente de Compensaciones, Gerencia de Gestión de Personas.
- Subgerente Corporativo de Reclutamiento y Selección.
- Jefe de Procesos y Servicios de Personas.
- Ejecutivo Oferta Valor y Comunicaciones, Gerencia de Desarrollo Organizacional y Capacitación.
- Jefe de Bienestar Laboral, Gerencia de Gestión de Personas.
- Jefe Proyecto Estudios Organizacionales, Gerencia de Desarrollo Organizacional y Capacitación.
- Subgerente de Capacitación de Gestores, Gerencia de Desarrollo Organizacional y Capacitación
- Jefe de Desarrollo Personas, Departamento Desarrollo Personas
- Jefe Corporativo de Salud, Seguridad y Medioambiente, Gerencia de Relaciones Laborales.
- Ejecutivo Relaciones Laborales, Gerencia de Relaciones Laborales
- Ejecutivo Relaciones Laborales, Gerencia de Relaciones Laborales
- Jefe Oferta Valor Comunicaciones y Competencias

### Clientes

- Gerente de Experiencia Clientes Banco Comercial y Banca Privada.
- Gerente de Gestión Experiencia Cliente Banco Retail.
- Gerente de Experiencia Clientes e Imagen Corporativa
- Gerente de Gestión del Cambio.
- Gestor de Transparencia, Gerencia de Gestión del Cambio.
- Gerente de Innovación.
- Subgerente de Desarrollo e Innovación Móvil
- Gerente de Canales.
- Gerente de Ventas Web y Móvil
- Gerente de Negocios Banco Comercial
- Ejecutivo Programas Nace y Renace
- Gerente de Banca Emergente.

### Proveedores

- Gerente de Compras, Gerencia de Compras y Proveedores.

### Comunidad

- Jefe de Responsabilidad Social Empresarial.
- Ejecutiva de Responsabilidad Social Empresarial.

### Medio Ambiente

- Ejecutivo de Apoyo Gestión Inmobiliaria.
- Gerente de Efizity, empresa asesora de Bci en temas energéticos.

## Fuentes escritas revisadas

- Análisis cobertura de prensa enero 2013
- Análisis cobertura de prensa 25 enero - 7 de febrero 2013
- Análisis cobertura de prensa 1 - 31 marzo 2013
- Análisis cobertura de prensa 1 - 30 abril 2013
- Análisis cobertura de prensa 1-31 mayo 2013
- Análisis cobertura de prensa 1-30 junio 2013
- Análisis cobertura de prensa 1-31 julio 2013
- Análisis cobertura de prensa 1-31 agosto 2013
- Análisis cobertura de prensa septiembre 2013
- Análisis cobertura de prensa octubre 2013
- Contacto On Line mayo 2013
- Contacto On Line Abril 2013
- Contacto On Line Octubre 2013
- Diario mural Diciembre 2012
- Diario mural Marzo 2013
- Diario mural Abril 2013
- Diario mural Mayo 2013
- Diario mural Junio 2013
- Diario mural Julio 2013
- Diario mural Septiembre 2013
- Diario mural Octubre 2013
- Diario mural Noviembre 2013
- 716 notas de Intranet
- Discurso Luis Enrique Yarur Convención 2013
- Discursos Luis Enrique Yarur Compra Banco Norteamericano 2013
- Discurso Luis Enrique Yarur Premiación 2013
- Estrategia comunicacional 2013
- Informe Final 2013 Enseña Chile, Diciembre 2013
- Acta reunión Extraordinaria de Directorio N°33
- Metodología Proceso de Autoevaluación del Directorio
- Resultado Proceso de Autoevaluación del Directorio 2013
- Informe de Asistencia de Directores a Directorio y Comités del Directorio
- Casos de Ética Empresarial, BCI
- Información para sección Prevención de Fraudes
- Actividades área Relaciones con Inversionistas 2013
- Informe 2013 Transparencia Corporativa en Chile
- Revistas Contacto Online y Diario Mural de 2013
- Documento interno "Cultura Empresarial Bci"
- Presentación "Educación Financiera Bci - Con Letra Grande"
- Presentación "Gerencia de Experiencia e Imagen 2013" con objetivos 2013 por área.
- Documento interno "Cultura Empresarial Bci"
- Informe Final 2013 Fundación Enseña Chile
- Diario Mural de 2013
- Documento interno "Cultura Empresarial Bci"
- Política de Voluntariado Corporativo
- Informe de desempeño 2013 del Voluntariado Corporativo, elaborado por Fundación Trascender
- Imágenes de campañas internas y externas de "Concierto para la Comunidad" y "Visitas Guiadas de Arte"
- Estrategia de Medio Ambiente de Bci
- Informe Resumen de Eventos Cero Emisión, elaborado por Valor Sustentable
- Revistas Contacto Online y Diario Mural de 2012
- Documento interno "Cultura Empresarial Bci"
- Reporte de Sustentabilidad 2012
- Reporte de desempeño 2013 en materia energética, elaborado por Efizity
- Resumen Ejecutivo Gestión Inmobiliaria 2013
- Bases Fondos Concursables
- Presentación "Capital para tus Intereses"
- Manual Uso del minisitio "Capital para tus intereses"
- Presentación de Inducción

# 12.4

## Principios del Pacto Global

### Pacto global

En 1999 el entonces secretario general de Naciones Unidas, Kofi Annan, hizo un llamado a las empresas a contribuir en la construcción del desarrollo sustentable a partir de la adopción de diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la transparencia. En Chile, la Red del Pacto Global nació en 2004.

La Red de Pacto Global Chile está formada por comisiones cuyo objetivo es constituir grupos de trabajo para desarrollar temas vinculados con los ejes que fundamentan los 10 Principios: Relaciones Laborales, Medio Ambiente, Educación y Transparencia. A cada mesa de trabajo asisten representantes de las organizaciones adheridas, según sus temas de interés o áreas de trabajo y en cada sesión se abordan materias que generalmente son guiadas por un expositor invitado. Asimismo, se mantiene un calendario de seminarios, talleres y charlas, con la participación de expertos, tanto de la academia como del ámbito empresarial.

Desde su adhesión a la Red chilena del Pacto Global en 2007, Bci ha tenido una activa participación, la que se tradujo en que su Gerente General, Lionel Olavarría, presidiera la red chilena en el período 2010-2011 y que actualmente ocupe un lugar en el directorio de la organización en su calidad de Past President.

### Principios

#### DERECHOS HUMANOS

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

#### NORMAS LABORALES

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

#### MEDIO AMBIENTE

7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

#### ANTICORRUPCIÓN

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

# 12.5

## Índice GRI

ELEMENTO GRI	Nivel del Reporte	Principio del Pacto Global	Número de Página
<b>PERFIL</b>			
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
1.1. Carta del CEO ó del máximo responsable de la organización	●		5 - 7
1.2. Descripción de los Principales Impactos, riesgos y oportunidades	◐		5 - 7
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
2.1. Nombre de la Organización	●		12
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios	●		12 - 14
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y joint ventures	●		12 - 14
2.4. Localización de la sede principal de la organización	●		12 y 14
2.5. Número de países en los que opera la organización	●		12
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	●		12
2.7. Mercados servidos	●		12 - 14
2.8. Dimensiones de la organización informante	●		12 - 14
2.9. Cambios significativos vividos durante el periodo cubierto por la memoria	●		En el presente periodo no se vivieron cambios significativos.
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informado	●		16 y 17
<b>3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>			
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	●		8
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente	●		8
3.3. Ciclo de presentación de memorias	●		8
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o sus contenidos	●		Solapa
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>			
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria	●		8
3.6. Cobertura de la memoria	●		8
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	●		8
3.8. Base para incluir información de joint ventures, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades	●		8
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	●		8
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores	●		8
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance	●		8
3.12. Tabla con índice contenidos básicos de la Memoria	●		132 - 135
3.13. Verificación	●		8
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
4.1. Estructura del Gobierno de la organización	●		74 - 83
4.2. Función del más alto ejecutivo	●		76
4.3. Número de ejecutivos independientes	●		77
4.4. Participación de accionistas y empleados	◐		78 y 93
4.5. Vínculo entre las compensaciones y el desempeño de la organización a los miembros de más alto órgano de gobierno, directivos y ejecutivos senior.	●		85 El Directorio tiene un sueldo fijo y un variable de acuerdo con las utilidades de la compañía. Las compensaciones de la alta gerencia están relacionadas con el cumplimiento de las metas del BSC, donde se incluyen factores sociales y ambientales.
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	●		Los procedimientos para evitar potenciales conflictos de interés en el funcionamiento del Directorio se encuentran en el "Manual sobre manejo y divulgación de información para el mercado" y en el Código de Ética de la Corporación.

ELEMENTO GRI		Nivel del Reporte	Principio del Pacto Global	Número de Página
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
4.7.	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	●		76
4.8.	Declaración de Misión, Visión y Valores	●		26
4.9.	Procedimiento del más alto órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización del desempeño económico, social y ambiental	●		El comité de Gobierno Corporativo y RSE es el responsable de identificar riesgos y oportunidades en relación al desempeño económico, social y ambiental del Banco, así como de supervisar su desempeño.
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño del más alto órgano de gobierno	●		85
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>				
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	●	P7	Bci, en relación a sus actividades comerciales y financieras, no es susceptible de generar impactos materiales directos de carácter significativo en el medio ambiente. Sin embargo, a través del financiamiento de proyectos puede incidir de manera indirecta en los ecosistemas. Por ello, la entidad solicita previo a la aprobación del financiamiento los Estudios de Impacto Ambiental (EIA) a proyectos cuya inversión sea superior a UF 300.000, condicionándolos además a la entrega de certificaciones medio ambientales de los organismos pertinentes, durante el avance del proyecto, manteniendo así un enfoque preventivo que favorece al medio ambiente.
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	●		A lo largo del informe
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenece	●		129
<b>PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	●		8
4.15.	Base para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete	●		18 - 19
4.16.	Enfoque de la participación de los distintos grupos de interés, incluyendo la frecuencia de su participación por tipos y grupos	●		18 - 19
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los stakeholders	●		8
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>				
DMA	Enfoque de Gestión	●		122
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
EC1	Valor económico generado y distribuido	●		125
EC2	Implicaciones financieras del cambio climático	●		No se ha considerado aún realizar estudios en esta temática pero se evaluará su realización
EC4	Ayuda financiera recibida del gobierno.	●		125
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>				
EC5*	Salario inicial comparado con el salario mínimo local	●	P1	69
EC6	Prácticas y proporción de gasto en proveedores locales	●		Durante 2013 se mantuvo la proporción de proveedores locales vs. internacionales de los últimos tres años, alrededor del 98% son nacionales.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de directivos senior	●	P6	El 100% de los cargos de alta gerencia son ejercidos por profesionales de origen chileno
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>				
DMA	Enfoque de gestión	●	P 7, 8 y 9	112 y 113
<b>ENERGÍA</b>				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes de energía primarias	●	P8	117
EN5*	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	●	P8, P9	117 - 119
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero	●	P8	121
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	●	P8	121
EN28	Costo de las multas y número de soluciones no monetarias por incumplimiento a la normativa ambiental	●		No se registraron multas o sanciones por incumplimiento ambiental

ELEMENTO GRI		Nivel del Reporte	Principio del Pacto Global	Número de Página
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>				
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>				
DMA	Enfoque de Gestión	●	P 1, 3 y 6	54 La Gerencia de Gestión de Personas, vela por el cumplimiento de los objetivos planteados por la Corporación en relación a sus colaboradores
<b>EMPLEO</b>				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores	●		61
LA2	Número total de empleados y rotación media	●	P6	61
LA3*	Beneficios sociales para empleados con jornada completa	●		56 y 57
<b>RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>				
LA4	Porcentaje de empleados que están representados por sindicatos	●	P1, P3	67
LA5	Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizacionales	●	P3	Bci no cuenta con una política a este respecto.
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>				
LA6*	Porcentaje del colectivo de trabajadores representado en comités de salud y seguridad	●		70
LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	●	P1	70
LA8	Programas de educación relacionada con VIH o con otras enfermedades graves contagiosas	○		Indicador No Material
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado	●		63
LA11*	Programas de habilidades directivas y de formación continua que fomenten la contratación continua de empleados y les apoye en la gestión de los programas de jubilación			62 - 65
LA12*	Porcentaje de los empleados que reciben revisiones regulares de desempeño y de desarrollo profesional			100% de los trabajadores
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>				
LA13	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo	●	P1, P6	62, 72 y 73, 82 y 83
LA14	Relación promedio de retribuciones de hombres y mujeres	●	P6	Bci no hace distinciones entre sexos, por lo tanto, publica la relación entre salario mínimo local y el de la Corporación.
<b>DERECHOS HUMANOS</b>				
DMA	Enfoque de gestión	●	P 1, P2, P3, P4, P5 y P6	Bci cuenta con diferentes órganos y canales que permiten resguardar el respeto de los derechos consagrados por ley y en su Código de Ética, tales como el Comité de Ética, el teléfono e e-mail ¿Qué hago?, entre otros.
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>				
HR1	Porcentaje de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos	●	P2	100% de sus proveedores, según lo indica la política de proveedores
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que pasaron por una observación de los derechos humanos	●	P2, P6	No hubo observaciones
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>				
HR4	Total de incidentes de discriminación y acciones tomadas	●	P1, P6	Al comité de ética le correspondió conocer una serie de situaciones que involucraron faltas e infracciones a las disposiciones del código de ética, adoptando en cada caso las medidas destinadas a corregir dichas situaciones y proponer medidas disciplinarias, cuando fue necesario.
<b>LIBERTAD DE ASOCIACION Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>				
HR5	Incidentes de violaciones de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos	●	P1, P3	Durante el año 2013 Bci no registró ningún incidente
<b>EXPLOTACION INFANTIL</b>				
HR6	Incidentes de explotación infantil y acciones adoptadas para contribuir a su eliminación	●	P1, P5	Durante 2013 Bci no registró ningún incidente. Bci no contempla en su planta de trabajadores personal que no cumpla con lo establecido en las normas laborales legales del Código del Trabajo, Capítulo II artículos 13 al 18.
<b>TRABAJOS FORZADOS</b>				
HR7	Riesgos o incidentes de trabajo forzado y acciones adoptadas para contribuir a su eliminación	●	P1, P4	Bci cumple las leyes laborales y civiles.
<b>SOCIEDAD</b>				
DMA	Enfoque de gestión	●	P10	104 La Gerencia de Comunicaciones y RSE es la encargada de cumplir los objetivos de la Corporación en su relación con la comunidad.

ELEMENTO GRI		Nivel del Reporte	Principio del Pacto Global	Número de Página
<b>COMUNIDAD</b>				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, la operación y la salida	●	P1	104 - 111
<b>CORRUPCION</b>				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	◐	P10	30 y 31
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	●	P10	30 y 31
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	●	P10	31
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	●	P10	El Código de Ética entrega todos los lineamientos que se deben observar en la relación de Bci con el Gobierno.
SO6*	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	●	P10	Bci se acoge a las disposiciones de la Ley que regula la materia.
<b>COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>				
SO7*	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	●		Durante 2013 no se registraron este tipo de acciones.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones, relacionadas a relacionamiento Sociedad (Gobierno, Comunidad, Inst. Académicas, Ongs, etc)	●		No hubo sanciones o multas significativas durante 2013.
<b>SUPLEMENTO FINANCIERO</b>				
<b>DESEMPEÑO FRENTE A LA SOCIEDAD</b>				
FS13	Puntos de acceso a áreas desfavorecidas o de baja intensidad de población por tipo	◐		39
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros de población desfavorecida	●		39
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO</b>				
DMA	Enfoque de gestión	◐	P1 y P8	34
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	○	P1	Indicador no material
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	●	P8	Bci cumple con todas las regulaciones y códigos voluntarios referidos a este tema.
PR4*	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	●	P8	Durante 2013 no se registraron incumplimientos.
PR5*	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de mediciones sobre la satisfacción del cliente.	●		36
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>				
PR6	Programas de cumplimiento con las leyes, estándares y códigos voluntarios, relacionados con las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinios.	●		Bci cumple con todas las regulaciones y códigos voluntarios referidos a este tema.
PR7*	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.	●		No se registraron incidentes en la materia en 2013.
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>				
PR8*	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales.	●	P1	No se registraron incidentes en la materia en 2013.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	●		No se registraron incidentes en la materia en 2013
<b>SUPLEMENTO FINANCIERO</b>				
<b>CARTERA DE PRODUCTOS</b>				
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a la líneas de negocios.	◐		Ver indicador 4.11
FS2	Procedimientos para fijar y proteger las líneas de negocios de los posibles riesgos ambientales y sociales	◐		Ver indicador 4.11
FS3	Procesos para monitorear la implementación y consentimiento de los clientes sobre los requerimientos sociales y ambientales incluídos en los acuerdos transaccionales	◐		Ver indicador 4.11
FS4	Proceso (s) para mejorar las capacidades del personal en la implementación de políticas sociales y ambientales y de los procedimientos, según aplique a las líneas de negocios.	●		No se cuentan con procesos de capacitación formales en esta política
FS5	Interacción con los clientes/inversionistas/socios de negocios en relación a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales	◐		92



## CONTACTO

En caso de que desee mayor información, contáctenos.

## GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RSE

### DIRECCIÓN

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

### TELÉFONO

+562 2692 7357

### E-MAIL

ccorpor@bci.cl - www.bci.cl

## PRODUCCIÓN EJECUTIVA

Gerencia de Comunicaciones y RSE

## REDACCIÓN, EDICIÓN Y ASESORÍA EN PAUTAS DE GRI

Yasmina Zabib

## COLABORACIÓN

Beatriz Calderón  
Ivo Barraza

## DISEÑO

Grupo Oxígeno

## FOTOGRAFÍA

Ana María López / Thomas Wedderville

## ARCHIVO FOTOGRÁFICO BCI

Carlos Fernández

## IMPRESIÓN

Fyrma Gráfica



**PEFC**<sup>TM</sup>  
PEFC/24-31-3000

Este informe cuenta con certificación PEFC que garantiza que el papel utilizado proviene de bosques gestionados de forma sustentable y fuentes controladas.

Promoviendo el manejo  
forestal sustentable  
[www.pefc.org](http://www.pefc.org)