



**Informe de
Gobierno Corporativo
y Responsabilidad
Social Empresarial
Bci 2009**



*"La pasión es la semilla
de la innovación."*





Nuestra Misión

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

Accionistas

Las políticas y decisiones de negocios deben estar siempre destinadas a incrementar el patrimonio que los accionistas tienen invertido en la empresa, procurando que el retorno sobre su inversión sea superior al promedio del sistema bancario, acompañado de niveles de riesgo normales para los negocios en que se desenvuelve la Corporación y con el máximo nivel de transparencia posible en su conducta de acuerdo a las leyes, reglamentación y marco ético vigente.

Clientes y Proveedores

Los productos y servicios que las empresas Bci entreguen a sus clientes deben ser de óptima calidad, a precios competitivos, innovadores y destinados a satisfacer adecuada y oportunamente sus necesidades. Siempre se debe considerar que los clientes son la base del éxito de la Institución, y por ende, las relaciones comerciales con ellos deben ser mantenidas con una perspectiva de largo plazo. Con los proveedores se debe mantener relaciones de mutuo beneficio, lealtad en el tiempo y altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia.

Colaboradores y sus Familias

La Corporación debe procurar que todos sus colaboradores tengan una calidad de vida digna, un trabajo estable y con posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar, incentivando y retribuyendo adecuadamente el buen desempeño, el esfuerzo individual y grupal, entregando al mismo tiempo las directrices y normas que mantengan un ambiente laboral de excelencia y un comportamiento profesional y ético exigente.

La Corporación se define como una empresa familiarmente responsable, en términos que se encuentra comprometida a procurar que las funciones de los colaboradores se desarrollen en condiciones compatibles con una adecuada vida personal y familiar.

Sociedad

El compromiso de la Corporación es desarrollar sus negocios y actividades dentro de la legislación vigente, en el país y en las plazas del exterior en que actúa con plena observación de los principios éticos que aseguran el respeto de los derechos e intereses ajenos, de acuerdo con los cánones establecidos y aceptados por la sociedad. Como empresa también está interesada en contribuir efectivamente a mantener un medioambiente sano y a incrementar el patrimonio social, cultural y económico del país, apoyando iniciativas en esa dirección.



La esencia de la cultura Bci, es ser pioneros en innovación, la cual nos hace estar atentos a los cambios del mundo, involucramos con las necesidades de nuestros grupos de interés, crear proyectos y generar valor para la sociedad. Esto nos lleva a sentir pasión por nuestro trabajo, la empresa y por la vida.

cultura & Bci

1. Nuestra empresa

2. Responsabilidad Social Empresarial en Bci

3. Gobierno Corporativo y Ética

4. Calidad de Vida Laboral

04. Informe del presidente

06. Alcance del informe

18. Metas 2009 y compromisos 2010

10. Perfil de la empresa

- Nuestra Empresa
- Membresías y acuerdos voluntarios
- Premios y reconocimientos
- Diálogo y canales de comunicación con los grupos de interés

18. Responsabilidad social empresarial en Bci

- Mapa de sustentabilidad
- Estrategia
- Ámbitos de acción

22. Gobierno corporativo

- Directorio
- Administración
- Reglamento de Gobierno Corporativo para sociedades filiales Bci
- Accionistas
- Auditores y clasificación de riesgo externos

38. Ética

- Gestión de la ética
- Capacitación de ética
- Estudios de valores éticos
- Prevención y control del lavado de dinero, fraude y corrupción
- Cumplimiento normativo

44. Calidad de vida laboral

- Empleo y rotación
- Remuneraciones
- Representación femenina
- Desarrollo y capacitación
- Desarrollo de las personas
- Beneficios y red social interna
- Salud y seguridad laboral

Información para facilitar la lectura de la memoria



Le permite conocer más información a través del sitio web www.bci.cl



Le permite conocer más información en otra sección del documento.



Le indica en qué otra sección del documento puede encontrar más información sobre RSE.

Los detalles del color definen el capítulo correspondiente



5. Clientes y Proveedores

56. Clientes

- Área de personas
- Área de empresas
- Calidad de servicio y satisfacción de los clientes

64. Proveedores

- Criterios de evaluación de proveedores
- Diálogo con proveedores
- Encuesta de satisfacción de proveedores
- Programa de proveedores Nace y Renace
- Distribución de proveedores
- Reconocimiento Proveedor Destacado

6. Comunidad

68. Compromiso con la comunidad

- Apoyo a adultos mayores y niños en riesgo social
- Voluntariado corporativo
- Compromiso con la educación
- Cultura diferente
- Aporte social

7. Medio Ambiente

76. Medio Ambiente

- Programa “Despierta: el medio ambiente está en tus manos”
- Sucursales autosustentables
- Gestión de residuos

8. Desempeño Económico e Índice GRI

82. Desempeño económico

- Resumen financiero
- Valor económico generado y distribuido
- Ayuda financiera recibida del Estado

86. Índice GRI y Pacto Global

INFORME DEL PRESIDENTE

Desde hace seis años tengo el agrado de poner a disposición de nuestros grupos de interés este Informe, que da cuenta del desempeño y avances de Bci en materias de gobierno corporativo y responsabilidad social empresarial, las cuales contribuyen a la sustentabilidad de nuestra empresa mediante la creación de valor económico, social y ambiental.

A través de este documento, que se distribuye junto a la Memoria Anual de Bci, procuramos demostrar de qué forma nuestra misión y valores se expresan y orientan nuestro actuar en ámbitos fundamentales como gobierno corporativo, ética, calidad de vida laboral, clientes y proveedores, compromiso con la comunidad y el medio ambiente.

En un año caracterizado por un escenario económico adverso que afectó a la mayoría de las economías del mundo y cuyos efectos también se hicieron sentir en nuestro país y en la industria bancaria local, redoblamos nuestros esfuerzos para seguir avanzando en transparencia, confianza e innovación, pues consideramos que ellos son elementos esenciales para promover la prosperidad de Chile.

En materia de gobierno corporativo este informe expresa el espíritu proactivo de Bci al referirse a las políticas y medidas adoptadas por el Directorio con el objeto de avanzar en el cumplimiento de las normas contempladas en la ley N° 20.382 sobre este tema¹.

El estricto apego a los valores éticos que promovemos entre nuestros colaboradores y que incorporamos en nuestra gestión, fue reconocido por la Fundación Generación Empresarial al otorgarnos el premio "Ricardo Claro Valdés", instaurado a partir de este año.

En 2009, continuamos apoyando decididamente a nuestros clientes, en especial a aquellos que fueron más afectados por la crisis económica, y reforzamos el programa de alfabetización financiera dirigido a los segmentos socioeconómicos C3 y D. Asimismo, fortalecimos el apoyo a nuestros clientes empresarios a través de los programas Nace y Renace, que durante este período se duplicaron. Asimismo desarrollamos una innovadora oferta de productos y servicios concretos que nos permitió reafirmar nuestra posición de líder de la industria en calidad de servicio.

En el caso de nuestros colaboradores, la postura fue clara y categórica: mantener la estabilidad laboral y apoyarlos financieramente. Para asegurar el empleo propiciamos la implementación de un plan de reubicación interna y, para mantener sus ingresos, aumentamos temporalmente las comisiones de los colaboradores con ingresos variables que resintieron con mayor fuerza los efectos de la coyuntura. Además, adelantamos la mitad del bono anual a quienes lo necesitaban y facilitamos el acceso a productos y servicios financieros en condiciones preferentes.

Los colaboradores hicieron un esfuerzo importante en materia de ahorro y productividad en este período difícil, mientras que la Academia Líder Bci entregó un liderazgo distintivo y único a 550 jefaturas de Arica a Punta Arenas. Esta iniciativa se reflejó en la última encuesta de clima laboral, en la cual participó la totalidad de los colaboradores y donde el indicador de satisfacción general se mantuvo en 79% y el de ejecución mejoró de 79% a 82%.

Consecuentes con nuestra Misión Empresarial - que identifica explícitamente a los proveedores como uno de los pilares sobre los que desarrollamos nuestra actividad - en 2009 entregamos la primera versión del premio "Proveedor Destacado Bci". También recogimos sus inquietudes a partir de reuniones de escucha e introdujimos mejoras en los procesos de pago, lo que significó elevar la satisfacción general de nuestros proveedores en ocho puntos porcentuales, de 68% a 76%. Asimismo, definimos los indicadores de RSE que se comenzarán a aplicar a partir de 2010 para la evaluación y selección de proveedores.

Bci se ha destacado en el sistema bancario chileno por su compromiso de gestionar sus posibles impactos ambientales y utilizar tecnologías limpias, así como por la implementación de su programa de eficiencia energética. En 2009 dimos un nuevo paso, destinado a fomentar la reducción de las emisiones de CO₂, gracias a nuestra incorporación voluntaria a *May Day Network*.

¹ Esta ley publicada en el Diario Oficial el 20 de octubre de 2009 entrará en vigencia el 1 de enero de 2010.

*"Una idea es el combustible
que da paso a la innovación"*

Esta iniciativa, nacida en el Reino Unido y presidida por el Príncipe de Gales, fue introducida en Chile por AcciónRSE para motivar a las empresas a reducir sus emisiones de carbono. Me es grato informar que Bci fue el primer banco de Chile en integrarse a esta red. Esta adhesión implica que desarrollaremos una estrategia de reducción y mitigación de nuestra huella de carbono. El primer proyecto en tal sentido es la medición de la huella de carbono en nuestro Edificio Corporativo y en sucursales, la cual servirá como línea de base para definir directrices orientadas a reducir y mitigar las emisiones de carbono y que puedan ser replicables en otras instalaciones.

Históricamente hemos dado forma a una cultura corporativa fundada en el liderazgo, el trabajo en equipo, la transparencia y la coherencia, la cual es el eje decisivo de nuestras acciones y valores. Los diversos reconocimientos obtenidos - que este año han sido excepcionales - nos motivan a seguir impulsando nuestra gestión empresarial alineada con la Responsabilidad Social Empresarial con el fin de lograr un desarrollo sustentable que genere valor para todos nuestros grupos de interés.

Agradezco a todos los que nos han ayudado a avanzar en este proceso y espero que este informe les permita conocernos mejor y aportar sus ideas, comentarios y sugerencias para seguir forjando el desarrollo de la industria bancaria y aportar así a la realización de los sueños de los chilenos y al progreso de nuestro país.

LUIS ENRIQUE YARUR REY
PRESIDENTE BCI



ALCANCE DEL INFORME

Por sexto año consecutivo, Bci publica su Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial (RSE), donde da cuenta de manera equilibrada sobre su desempeño económico, social y ambiental en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009 y se proporciona información de años anteriores para garantizar el principio de comparabilidad.

Al igual que el año anterior, para reportar usamos las pautas G3 del *Global Reporting Initiative (GRI)*. Además, consideramos la nueva versión del Suplemento Financiero, publicada en 2008 por esa organización. Para definir la materialidad de la información consideramos entrevistas a los principales ejecutivos de la compañía y los comentarios del jurado del concurso Premio al Mejor Reporte que entregó AcciónRSE² en 2009. En forma adicional, se consideraron las encuestas enviadas por los trabajadores en el proceso de reporte del año anterior, así como la etapa de consulta a proveedores del mismo período y el *benchmark* efectuado con empresas financieras de Chile y el extranjero.

En 2007, Bci adhirió a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas³, relacionados con el respeto a los derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Anualmente, las empresas deben enviar un avance que muestre la forma en que la organización ha avanzado en el cumplimiento de estos principios y en este sentido. Este informe constituye la segunda Información de Comunicación en Progreso (COP) de Bci.

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

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

Los datos y cálculos técnicos que se realizaron para preparar cada indicador cuantitativo de desempeño económico, social y ambiental corresponden, en general, a toda la Corporación Bci y están basados en procedimientos reconocidos por la normativa interna.

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

De acuerdo con los requerimientos de nuestros grupos de interés y como reflejo de nuestro compromiso con el medio ambiente, imprimiremos 3.000 ejemplares en español. La versión en inglés se hará llegar en formato PDF via e-mail a los grupos de interés que lo requieran. Además, para garantizar el acceso a la información, tanto éste como los informes de años anteriores pueden ser consultados en el sitio de la empresa (www.bci.cl).



A través de este informe, mostramos la gestión y la manera de relacionarnos con nuestros grupos de interés.



METAS 2009 Y COMPROMISOS 2010

| TEMA | META 2009 | DESEMPEÑO |
|--------------------------------|---|---|
| Gobierno Corporativo | Avanzar en transparencia e involucramiento en la gestión. | <i>Meta Cumplida:</i> Mejora en proceso de entrega de información al Directorio y participación activa de Directores en comités especializados. |
| Ética Empresarial | Fortalecer los contenidos éticos por medio de talleres presenciales, con foco en temas de interés. | <i>Meta Cumplida:</i> Incorporación formal en el sistema de inducción de talleres presenciales de ética. |
| Calidad de vida laboral | <p>Gestionar la mejora de clima laboral en las áreas que presentan índices más bajos.</p> <p>Lograr 70% de ejecución en todas las áreas de la organización.</p> <p>Fortalecer el perfil Líder Bci en 500 subgerentes y jefe de áreas.</p> <p>Realizar programa de empoderamiento en RSE.</p> <p>Obtener la certificación OHSAS 18001:2007 en una unidad de negocios estratégica.</p> <p>Reducir un 30% los días de ausentismo laboral.</p> <p>Lograr una tasa de accidentabilidad de trabajo menor a 1,25%.</p> | <p><i>Meta Cumplida:</i> Las áreas con clima laboral bajo, mejoraron su clima de 65,8% a 76,6%.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> El índice de Ejecución de Bci durante el año fue de 82%.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> 550 subgerentes y jefes de área capacitados en la Academia Líder Bci.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> El plan se implementó parcialmente y se potenciará el 2010.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> En abril se obtuvo la certificación OHSAS 18001:2007 para las unidades de negocio TBanc y Telecanal, incluyendo procesos de apoyo.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> Por dos casos de enfermedades profesionales con más de 200 días de licencia.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> En materia de accidentabilidad, de trabajo Bci logró un 1,18% durante el 2009.</p> |
| Clientes | <p>Liderar en calidad de servicio por negocios.</p> <p>Extender el programa de Alfabetización Financiera.</p> <p>Fortalecer la Cultura de Innovación.</p> <p>Potenciar el programa Renace.</p> | <p><i>Meta Cumplida:</i> Por segundo año consecutivo, Bci obtuvo el primer lugar en el ranking de calidad de servicio entre los bancos nacionales, según el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores 2009, realizado por el grupo Procalidad, Universidad Adolfo Ibáñez, Adimark, Praxis y Revista Capital.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> Más de 1.200 personas capacitadas.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> Se implementaron dos iniciativas pioneras en el mercado; Chequemático y Magneprint.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> 330 clientes Renace nuevos y más de 8.000 millones de pesos colocados.</p> |
| Proveedores | <p>Incorporar criterios RSE en la evaluación y selección de proveedores.</p> <p>Mantener el programa de escucha a proveedores.</p> <p>Diseñar y desarrollar un programa de reconocimiento a proveedores.</p> <p>Mejorar la satisfacción en proceso de pago.</p> | <p><i>Meta en desarrollo:</i> Se cuenta con el cuestionario diseñado pero su aplicación partirá en 2010.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> Se realizaron tres desayunos de escucha con la asistencia de 45 proveedores.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> Se desarrolló e implementó programa de Reconocimiento Proveedor Destacado Bci 2009.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> La satisfacción global de los proveedores de Bci mejoró a 76% en relación con los niveles de satisfacción alcanzados en 2008 que fue de 68%.</p> |
| Comunidad | <p>Focalizar la Alianza con Fundación Las Rosas.</p> <p>Evaluar nuevas alianzas con foco en Educación.</p> <p>Consolidar programa de Voluntariado Corporativo.</p> | <p><i>Meta Cumplida:</i> Se trabajó en captar nuevos recursos y sensibilizar internamente.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> Se realizó una alianza con Enseña Chile.</p> <p><i>Meta Cumplida:</i> Más de 664 colaboradores participaron como voluntarios en los programas de RSE de Bci.</p> |
| Medio Ambiente | <p>Mantener ahorros logrados en luz y agua.</p> <p>Aumentar el porcentaje de papel reciclado.</p> <p>Extender a los clientes de Bci la campaña "Despierta: el Medio Ambiente está en tus Manos".</p> <p>Implementar un sistema de agua caliente y calefacción más eco-eficiente en el edificio corporativo.</p> | <p><i>Meta en desarrollo:</i> Los consumos totales aumentaron al construirse más sucursales e incorporarse otras en la medición. Pero al realizar la comparación de los mismos edificios y sucursales que el 2008, los consumos se mantuvieron en los mismos niveles.</p> <p><i>Meta en desarrollo:</i> Las toneladas de papel reciclado bajaron de 48,6 a 47,7.</p> <p><i>Meta en desarrollo:</i> El plan se postergó para el 2010.</p> <p><i>Meta en desarrollo:</i> Se postergó para 2010.</p> |

COMPROMISOS 2010

Fortalecer aplicación de nuevas normas sobre gobiernos corporativos y recomendaciones los organismos fiscalizadores.

Fortalecer los contenidos éticos en las decisiones diarias, a través de espacios de reflexión en reuniones de equipo.

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

Mejorar el índice de ejecución.

Mantener el trabajo con 630 líderes que participaron en la Academia Líder Bci y capacitar a 600 colaboradores más.

Continuar con programa de empoderamiento en RSE.

Mantener niveles de accidentabilidad de trabajo corporativa bajo 1,2% y siniestralidad laboral inferior a 18 días de ausentismo.

Desarrollar una oferta de valor Segmentada, Innovadora, con la mejor experiencia de servicio multicanal.

Masificar el programa de Alfabetización Financiera.

Ampliar el desarrollo de productos y servicios Innovadores

Posicionar el programa Renace y Nace.

Iniciar la aplicación de los criterios RSE en el proceso de evaluación y selección de proveedores.

Gestionar resultados del programa de escucha a proveedores.

Posicionar el Reconocimiento de Proveedor Destacado.

Mejorar la Satisfacción global de los proveedores en un 5%.

Focalizar la Alianza con Fundación Las Rosas en la captación de recursos y sensibilizar a la sociedad con la ancianidad.

Implementar el plan de trabajo y comunicación de Alianza con Enseña Chile.

Mantener el Programa de Voluntariado Corporativo, con foco en los Colaboradores Líderes.

Contar con medición en línea del consumo de energía en 40 a 50 sucursales y edificios. Mantener ahorros en luz y agua.

Implementar cuatro de los seis compromisos del May Day.

Implementar sistema de agua caliente y calefacción con energía solar en el edificio corporativo.

Medir huella de carbono en 4 edificios y sucursales del banco incluyendo el edificio corporativo y desarrollar planes de acción para mitigar las emisiones de CO2



*"Creatividad e innovación
llevan a nuevos negocios"*



PERFIL DE LA EMPRESA

Con 72 años de historia, el Banco de Crédito e Inversiones se ha posicionado como una de las entidades financieras más importantes del país, al convertirse en la tercera empresa privada de la industria bancaria en Chile, con activos consolidados por cerca de \$13.150 millones, al 31 de diciembre de 2009.

El 10 de junio de 1937, luego de ser autorizado por el Decreto Supremo de Hacienda N°1683, Bci abrió sus puertas como una sociedad anónima de giro bancario. Desde su inicio el objetivo principal fue atender el sector productivo del país, enfocado principalmente a la pequeña y mediana empresa y a las personas.

Al 31 de diciembre de 2009, 8.848 personas se desempeñaban en la corporación Bci. De ellos 6.550 trabajan en Bci y 2.248 en sus empresas filiales. Adicionalmente, en la corporación trabajan 50 profesionales en otros países.

Cuenta con una red de 332 oficinas de servicios bancarios que satisfacen los requerimientos de los clientes, desde Arica, en el norte, hasta Villa Las Estrellas, en la Antártica. En el exterior opera una sucursal en Miami, oficinas de representación en Ciudad de México, Lima, Sao Paulo y Hong Kong y un agente de negocios en Madrid, en alianza estratégica con el Banco Popular Español.

Para atender a su cartera de clientes cuenta con nueve unidades de negocio:

- Banca Corporativa, Empresas e Inmobiliaria
- Banca Personas
- Banca Privada
- Banca Empresarios
- Banca Masiva
- Banca Finanzas e Internacional
- Banca Internet
- Bci Inversiones
- Leasing

Además, tiene las siguientes sociedades filiales⁴:

- Bci Corredor de Bolsa S.A.
- Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A.
- Bci Factoring S.A.
- Bci Corredora de Seguros S.A.
- Bci Securitizadora S.A.
- Bci Administradora General de Fondos S.A.
- Bci Asesoría Financiera S.A.
- Servicios de Normalización y Cobranzas/Normaliza S.A
- Análisis y Servicios S.A.

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

Los clientes del Banco pueden acceder a los productos a través de la línea comercial y la red de oficinas de servicios bancarios, el sitio web (www.bci.cl), la plataforma telefónica, la banca móvil y otros canales remotos.

⁴ La descripción de cada filial se encuentra en la Memoria Anual 2008



Puntos de contacto Bci en Chile

Bci
254

Bci Nova
78

» **332**

son los puntos de contacto de Bci a lo largo del país



* La dirección y teléfonos de nuestros puntos de contacto se encuentran disponibles en www.bci.cl

Membresías y acuerdos voluntarios



Una de las maneras que tiene Bci de seguir y adaptar las mejores prácticas empresariales y conocer aquellos temas que están en la vanguardia en materia económica, ambiental y social, es participando en las redes de relaciones comerciales, gremiales y de responsabilidad social existentes en el país.

»Asociaciones

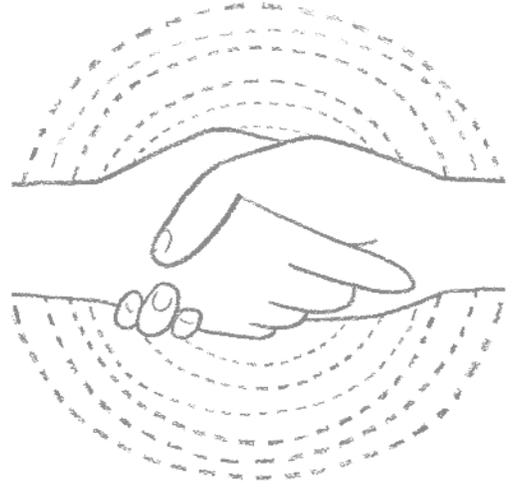
- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)⁵
- Asociación de Exportadores de Manufacturas y Servicios (Asexma)⁶
- Asociación de Exportadores de Chile (Asoex)⁷
- Confederación Internacional de Bancos Populares⁸

»Cámaras

- Cámara de Comercio de Santiago⁹
- Cámara Chilena de la Construcción¹⁰
- Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (Amcham)¹¹
- Cámara Oficial Española de Comercio de Chile¹²
- Cámara Chileno Alemana de Comercio¹³
- Cámara de Comercio Chileno Argentina¹⁴
- Cámara de Comercio Chileno Brasileña de Santiago¹⁵
- Cámara de Comercio Chileno China¹⁶
- Cámara de Comercio Chileno Francesa¹⁷
- Cámara de Comercio Chileno Mexicana¹⁸
- Cámara de Comercio Chileno Peruana¹⁹

»Fundaciones, organizaciones y acuerdos voluntarios

- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (*Icare*)²⁰
- AcciónRSE²¹
- Fundación Prohumana²²
- Fundación Generación Empresarial²³
- Pacto Global en Chile (Naciones Unidas)²⁴
- May Day Network Chile²⁵
- ENGAGE Chile²⁶
- Foro de las comunicaciones (FOCCO)



Premios y reconocimientos

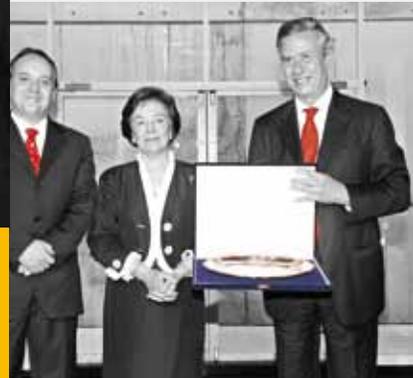


Bci recibió numerosos premios y distinciones durante 2009, que motivan a la Corporación a seguir trabajando con excelencia, espíritu innovador y con el propósito de entregar un mejor servicio a los clientes.



El Mejor

Distinguido como **"Mejor Banco de Chile"**, por la revista The Banker, en asociación con UK Trade & Investment.



Valores éticos

Premio **"Ricardo Claro Valdés"**, entregado por la Fundación Generación Empresarial a Bci por su destacado compromiso con la gestión y difusión de los valores éticos a nivel interno y externo de la organización.

Más respetada

Entre las 20 empresas más respetadas, según Adimark Gfk y Diario La Segunda.

Mejor servicio

Por segundo año consecutivo, Bci obtuvo **el primer lugar en el ranking de calidad de servicio entre los bancos nacionales**, según el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores 2009, realizado por el grupo Procalidad, Universidad Adolfo Ibáñez, Adimark, Praxis y Revista Capital.

Mejor trabajo

Lugar número 5 entre las mejores empresas para trabajar con más de 1.000 empleados, según estudio de Great Place to Work Institute y Revista Capital.





Más distinguida

Bci Asset Management recibió tres distinciones en ranking de fondos mutuos Fund Platinum Performance.

Menos accidentes

Premio del Consejo Nacional de Seguridad de Chile, en la categoría "Bancos", por ser la institución financiera con **más bajos índices de frecuencia de accidentes.**



Mejor memoria

Primer lugar en concurso de memorias institucionales, según Revista Gestión y PricewaterhouseCoopers.

Más responsable

Entre las tres empresas socialmente **más responsables** de Chile, según Fundación Prohumana y Revista Qué Pasa.



Innovación

Premio ACTI 2009 en la categoría "Innovación Empresarial TI", por el avance en este ámbito, al desarrollar aplicaciones únicas en el mundo como el Chequemático y el sistema de seguridad y anticlonación MagnePrint.

Innovación

Premio "**Reconocimiento al desarrollo de contenidos innovadores**" al programa Mirada Empresarial de Bci de Canal 13 Cable, ProChile.

Mejor reputación

Entre las 40 empresas con mejor reputación corporativa, categoría bronce, Hill & Knowlton Captiva-La Tercera y Collect GFK.



Regata

Primer lugar en Campeonato Nacional Oceánico 2008-2009 de Team Sailing Bci, Copa ENTEL, categoría IMS Blanca.

Más admirada

Por quinto año consecutivo, Bci se ubicó dentro de las **diez empresas más admiradas** en el Ranking que elabora el Diario Financiero y PricewaterhouseCoopers.

Más innovación

Premio "Innovación Tecnológica, Excelencia en Generación de Nuevos Canales de Atención y Protección de Datos del Negocio", Novared Security Workshop.



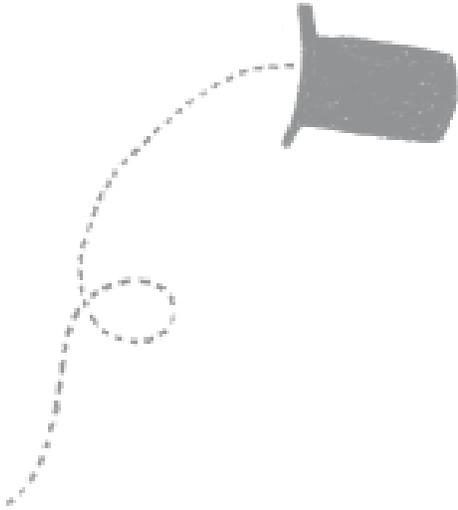
Diálogo y canales de comunicación con los grupos de interés

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

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

| | ACCIONISTAS <i>(Mayoritarios y Minoritarios)</i> | COLABORADORES | CLIENTES |
|-------------------------------|--|---|--|
| Canales masivos | <ul style="list-style-type: none"> • A través de su sitio web www.bci.cl/ accionistas/, Bci entrega a sus accionistas y al público información sobre la gestión financiera, liquidez y riesgo de mercado. • Publicación y difusión de la Memoria Anual • Publicación y difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE. • Junta de accionistas. • Envío de comunicados de prensa con resultados trimestrales. | <ul style="list-style-type: none"> • Portal / Intranet Bci. • Publicación y difusión de la Memoria Anual. • Publicación y difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE. • Revista Interna Contacto. • Diario Mural. • E-mail corporativo. • Canal corporativo de televisión. | <ul style="list-style-type: none"> • Sitio web www.bci.cl/personas/ • Publicación y difusión de la Memoria Anual. • Publicación y difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE. • Programa de televisión "Mirada Empresarial". • Blog clientes. |
| Canales segmentados | <ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Atención al Inversionista, dirigida por la Gerencia de Planificación y Control de Gestión. • Correo electrónico: investor_relations_bci@bci.cl donde se reciben preguntas de analistas e inversionistas. | <ul style="list-style-type: none"> • E-mail corporativo segmentado. • Canal corporativo de televisión (programas segmentados). | <ul style="list-style-type: none"> • Newsletter Tarjeta de Crédito. • Invitaciones a actividades culturales, deportivas, informativas y recreativas. • E-mail segmentados y masivos. |
| Canales participativos | <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones personalizadas con accionistas institucionales y los principales inversionistas del mercado. • Conferencias telefónicas con analistas e inversionistas. | <ul style="list-style-type: none"> • Programa Bci Te Escucha. • Programa Te Quiero Protegido. • Reuniones informativas. • Reuniones de área. • Puertas abiertas. • Escucha a colaboradores. • Encuesta de clima laboral. • Encuesta de calidad de servicio interna. • Encuesta de ejecución. | <ul style="list-style-type: none"> • Escucha a clientes. • Sistema de atención de reclamos. • Encuesta de satisfacción de clientes. |

*"Innovación y éxito,
van de la mano"*



| PROVEEDORES | SOCIEDAD |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Sitio web www.bci.cl/proveedores/ • Publicación y difusión de la Memoria Anual. • Publicación y difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE. | <ul style="list-style-type: none"> • Sitio web www.bci.cl/accionistas/ • Publicación y difusión de la Memoria Anual. • Publicación y difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sitio web www.bci.cl/proveedores/ • Estudio anual de satisfacción de proveedores. | <ul style="list-style-type: none"> • Programa televisivo Mirada Empresarial (Canal 13 Cable). • Invitaciones a actividades culturales, deportivas, informativas y recreativas. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones mensuales de escucha a proveedores. • Desayunos trimestrales de escucha a proveedores. | <ul style="list-style-type: none"> • Ranking Reputación Corporativa. • Ranking Empresas más Admiradas. • Ranking Empresas más Respetadas. • Estudios de Imagen Corporativa. |



El Banco privilegia la generación de confianza y la transparencia en todas sus relaciones y para ello ha desarrollado e implementado diferentes instancias de comunicación, consulta, diálogo y participación.

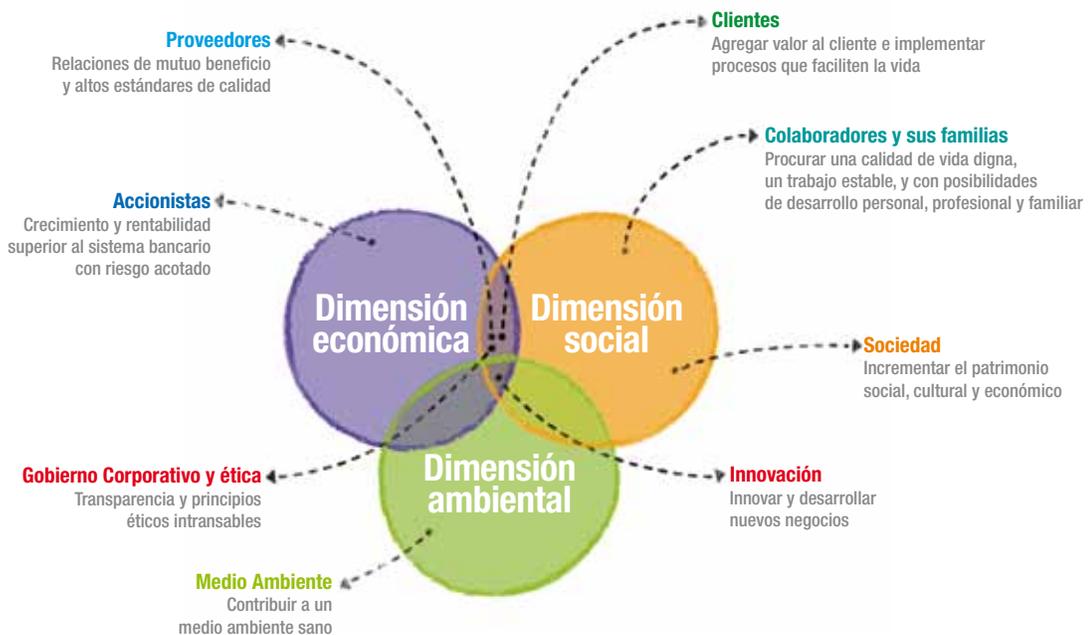
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Modelo de sustentabilidad

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

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

Este compromiso con el desarrollo sustentable -basado en la creación de valor económico, social y ambiental para los grupos de interés mencionados- está plasmado en el Balanced Scorecard (BSC)²⁵ 2007/2009 de Bci. Mediante este programa de planificación y gestión del cambio, el Banco visualiza objetivos, metas y sistemas de evaluación, en los cuales participan todas las áreas corporativas, y define su Modelo de Sustentabilidad Empresarial.



²⁵ Balanced Scorecard (BSC): Modelo de gestión utilizado desde 1992, que ayuda a Bci a traducir la estrategia en objetivos tácticos. Es un programa para la gestión del cambio y no simplemente un programa de medición de lo realizado.

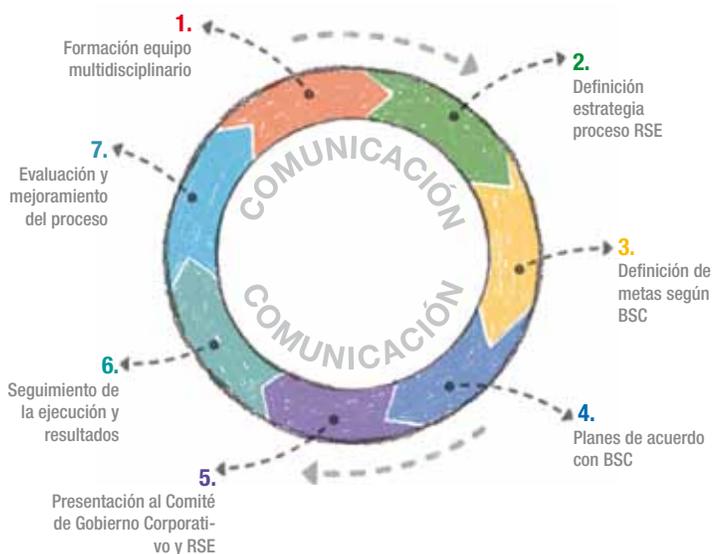
Estrategia

La estrategia de RSE, cuyas metas e indicadores también están incorporados en el BSC, se basa en los siguientes principios:

- La empresa debe velar para que todas sus actuaciones y los efectos de ellas se encaminen a la consecución del progreso, tanto de sus propios accionistas, a todos sus grupos de interés.
- La RSE debe integrarse a la gestión de la empresa de una manera imperativa, pues el bienestar de la comunidad influye en ella de manera significativa.

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

Proceso de Responsabilidad Social Empresarial

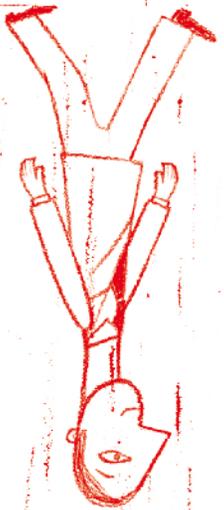


Ámbitos de acción

Bci ha definido seis ámbitos de acción para desarrollar su modelo de gestión, cada uno de los cuales se encuentra íntimamente vinculado con sus principales grupos de interés:



El detalle del desempeño de Bci en cada uno de los ámbitos de acción en que se estructura su gestión de RSE, se presenta en los siguientes capítulos.





SER TRANSPARENTE

Es un factor fundamental para crecer y lograr la sustentabilidad. Hoy, la receta del éxito es actuar con claridad, lograr una interacción fluida con nuestros grupos de interés y generar confianza.

cultura & Bci



GOBIERNO CORPORATIVO

Directorio

El Gobierno Corporativo de Bci se articula a través de un Directorio, integrado por nueve directores que fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas del 24 de abril de 2007, de acuerdo con lo que establece la ley y los estatutos sociales. Ellos desempeñan sus cargos por tres años, sin restricciones de reelección.

La misión del Directorio es maximizar el valor de la empresa en el largo plazo y velar por los intereses de los accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y sus familias y la sociedad. Para ello debe asegurar la viabilidad futura y la competitividad de la empresa con estricto respeto de la legalidad vigente y de los deberes contenidos en el Código de Ética Bci.

Las actuaciones del Directorio se rigen por las normas y principios que se describen detalladamente en el Informe de Gobierno Corporativo y RSE 2007²⁶.

Composición del Directorio (a diciembre de 2009)

| NOMBRE | CARGO | FECHA ELECCIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Luis Enrique Yarur Rey | <i>Presidente</i> | 21 de octubre de 1991 |
| Jorge Cauas Lama | <i>Vicepresidente</i> | 19 de marzo de 1992 |
| Andrés Bianchi Larre | <i>Director</i> | 24 de abril de 2007 |
| Juan Manuel Casanueva Préndez | <i>Director</i> | 24 de abril de 2007* |
| Pedro Corona Bozzo | <i>Director</i> | 24 de marzo de 1998** |
| Sergio De Amesti Heusser | <i>Director</i> | 24 de marzo de 1977 |
| Alberto López-Hermida Hermida | <i>Director</i> | 17 de abril de 2001 |
| Dionisio Romero Seminario | <i>Director</i> | 27 de febrero de 1996 |
| Daniel Yarur Elsaca | <i>Director</i> | 17 de abril de 2001 |

*Juan Manuel Casanueva Préndez se desempeñó anteriormente como Director de Bci durante el período 1995-2001.

**Pedro Corona Bozzo se desempeñó anteriormente como Director de Bci durante los períodos 1978-1980 y 1989-1996.



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



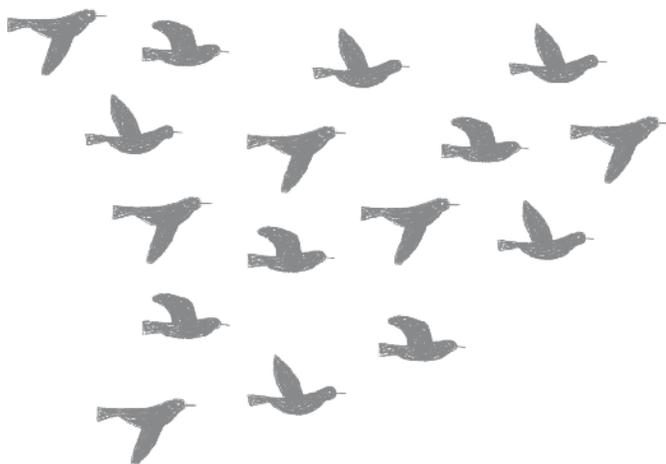
«Pasión, creatividad e ideas - juntos, hacen que la innovación suceda.»



»Perfil

Los directores 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, tradicionalmente el Directorio ha estado compuesto por profesionales y empresarios no relacionados ni con el pacto controlador ni con la familia Yarur, con la sola excepción de su Presidente.

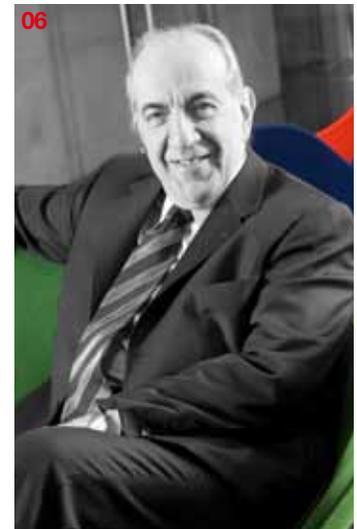


Luis Enrique Yarur Rey / Presidente

Master en Economía y Dirección de Empresas del Instituto de Estudios Superiores de la Empresa (IESE), España y Abogado de la Universidad de Navarra, España. Actualmente es Presidente de Empresas Juan Yarur S.A.C.; Vicepresidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras A.G.; Director de la Bolsa de Comercio de Santiago; Miembro del 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 Empresas Lourdes S.A. y Director del Banco de Crédito del Perú. Con anterioridad a su actual cargo, se desempeñó durante 11 años como Gerente General de Bci.

3. Gobierno Corporativo

Directorio



01 Jorge Cauas Lama / Vicepresidente

Master of Arts en Economía, Columbia University, Estados Unidos e Ingeniero Civil de la Universidad de Chile. Es Miembro de Número de la Academia de Ciencias Sociales, Políticas y Morales del Instituto de Chile. Es Vicepresidente de Empresas Juan Yarur S.A.C.; Presidente Bci Seguros Vida; Presidente Bci Seguros Generales, Miembro del Consejo del Centro de Estudios Públicos y Miembro del Consejo Asesor Empresarial del Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de los Andes (ESE). Ha sido Profesor Titular de la Universidad de Chile y de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Vicepresidente del Banco Central de Chile, Director del Centro de Estudios para el Desarrollo del Banco Mundial, Ministro de Hacienda y Embajador de Chile en Estados Unidos.

02 Andrés Bianchi Larre / Director

Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile y Master of Arts en Economía de la Universidad de Yale. Es Miembro de Número de la Academia de Ciencias Sociales, Políticas y Morales del Instituto de Chile. Actualmente es Presidente del Comité Financiero Asesor del Ministerio de Hacienda, Presidente de la Comisión Fulbright; Director de Empresas Copec S.A. y Director de la Cámara Chileno Norteamericana de Comercio. Ha sido Embajador de Chile en Estados Unidos; Presidente del Banco Central de Chile, del Dresdner Banque Nationale de París y del Banco Credit Lyonnais Chile; y Secretario Ejecutivo Adjunto de la Comisión Económica para América Latina. Ha sido Profesor de Economía de la Universidad de Chile y de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Profesor Visitante de la Universidad de Boston e Investigador Visitante de la Universidad de Princeton.

03 Juan Manuel Casanueva Préndez / Director

Ingeniero Civil de la Universidad de Chile. Es Presidente del Grupo Gtd. Actualmente es Director de la Fundación Rodelillo; Director 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 Miembro del Consejo Empresarial del Centro de Emprendimiento de la Universidad del Desarrollo.

04 Pedro Corona Bozzo / Director

Contador Auditor, Licenciado en Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de Chile. Estudios de Post-Grado en la Universidad de Los Andes, ESE - Programa de Alta Dirección de Empresas - PADE 2001. Ha sido profesor de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile, y profesor de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Diego Portales. Ha ejercido cargos como Presidente de la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones, FIAP; Presidente de la Asociación de AFP A.G. de Chile; Vicepresidente de Finanzas y Ventas de Codelco-Chile; Director Cía. Chilena de Electricidad, Chilectra; Presidente Cámara Italiana de Chile; Integrante del Comité Ejecutivo de la Confederación de la Producción y el Comercio. Actualmente es Director y Past-President de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile; Cónsul Honorario de la República de Eslovenia en Santiago de Chile; Comisionado de la Comisión Nacional de Acreditación de Chile; Presidente de la Inmobiliaria Santa Anita de La Dehesa y Director Suplente de Alimentos Valle Central S.A.

05 Sergio De Amesti Heusser / Director

Abogado de la Universidad de Chile titulado en 1956. Es socio fundador del Estudio Jurídico De Amesti, Bezanilla, Torres y Cía. Ha ejercido el cargo de Director de Bci por 32 años, desde 1977, y ha sido abogado, director, representante y asesor legal de prestigiosas fundaciones y empresas nacionales y multinacionales.

06 Alberto López-Hermida Hermida / Director

Contador Público Nacional de la Universidad de Buenos Aires y Contador Auditor de la Universidad de Chile. Fue socio de la firma PricewaterhouseCoopers en la que ocupó diversos cargos de dirección en Argentina, Inglaterra y Chile, hasta llegar a ser socio principal de la firma. Actualmente es Director General de la Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes (ESE).

07 Dionisio Romero Seminario / Director

Master en Administración de Empresas en la Universidad de Stanford; BA en Ciencias Económicas en Pomona College, California, ambas en Estados Unidos de Norteamérica. Fue Presidente del Directorio del Banco de Crédito del Perú de 1979 a 1987 (con una interrupción de 2 años entre 1987 y 1989) y Presidente y miembro del Directorio de diciembre de 1990 al 31 de marzo del 2009. Asimismo, hasta marzo de 2009 fue Presidente del Directorio y CEO de Credicorp Ltd. (cargo que ocupó desde agosto de 1995); Presidente de Atlantic Security Holding Corporation - Grand Cayman; Presidente y Director del Banco de Crédito de Bolivia, Presidente de Pacífico Peruano Suiza, Cía. de Seguros y Reaseguros y Presidente de Prima AFP. Actualmente es Director de Hochtchild Mining Plc. y Presidente del Consejo Directivo de Tecsup Trujillo.

08 Daniel Yarur Elsaca / Director

Daniel Yarur Elsaca, graduado del Advanced Management Program en Harvard Business School, Estados Unidos; Master of Science in Finance, London School of Economics Reino Unido; e Ingeniero en Información y Control de Gestión y Contador Auditor de la Universidad de Chile. Es Director de Invertec Pesquera Mar de Chiloé S.A.; de la Sociedad Química y Minera S.A.; de Antofagasta Minerals; de Antofagasta plc y Presidente de la Fundación Chilena de Ajedrez. Ha sido Presidente del Council of Securities Regulators of the Americas (COSRA); Superintendente de Valores y Seguros y Profesor de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Chile.

09 Lionel Olavarría Leyton / Gerente General

Master en Economía y Dirección de Empresas del Instituto de Educación Superior de Empresas (IESE)- España, e Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile. 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, Bci Seguros de Vida, Bci Corredor de Bolsa, Empresas Juan Yarur S.A.C., Salcobrand S.A. y Tuves S. A. y Presidente de Bci Factoring y de Bci Asesorías Financieras. Anteriormente se desempeñó como ingeniero consultor en Chile y España, ocupando los cargos de Controller de Chemical Bank, España, y de Gerente Comercial de Banco Santiago. Fue Presidente fundador de Redbanc S.A.; Presidente de Transbank S.A. y Edibank S.A., Presidente de Servipag S.A., Director del Parque del Sendero S.A.; Presidente de Artikos Chile S.A.; del Banco Conosur y Director de la Financiera Solución (Perú). Posee una experiencia de 34 años en la banca y una antigüedad de 28 años en Bci, desempeñándose como Gerente General de la Institución desde 1993.

» Funcionamiento

El Directorio se reúne en forma mensual para analizar y resolver las principales materias de competencia de las actividades del Banco. Además, sesiona extraordinariamente si la gestión de los negocios de la sociedad lo requiere. De acuerdo con lo establecido en la ley, estas reuniones se constituyen por mayoría absoluta de sus integrantes y los acuerdos se adoptan por mayoría absoluta de los directores asistentes a la sesión, sin que existan materias sobre las cuales deba obtenerse un quórum mayor para su aprobación²⁷. El Gerente General oficia de secretario del Directorio, tanto en las sesiones ordinarias como en las extraordinarias, asistido por el Fiscal del Banco.

Al igual que años anteriores y con el fin de tratar materias específicas que requieren un razonamiento y profundización propios de un buen gobierno corporativo, el Directorio realizó el 15 de diciembre de 2009 una sesión ordinaria durante un día completo, con el propósito de revisar temas como la determinación de la estrategia y planificación global de Bci, el presupuesto para el año siguiente, la definición de los planes prioritarios para el año entrante, la revisión de los resultados del año y el grado de cumplimiento de los planes de acción acordados.

Asistencia a reuniones del Directorio

| DIRECTORES | 2007 | 2008 | 2009 |
|-------------------------------|------|------|------|
| Luis Enrique Yarur Rey | 12 | 11 | 12 |
| Jorge Cauas Lama | 11 | 12 | 12 |
| Andrés Bianchi Larre | 9 | 12 | 11 |
| Juan Manuel Casanueva Préndez | 8 | 11 | 12 |
| Pedro Corona Bozzo | 11 | 11 | 12 |
| Sergio De Amesti Heusser | 10 | 12 | 12 |
| Alberto López-Hermida Hermida | 9 | 11 | 12 |
| Dionisio Romero Seminario | 10 | 10 | 7 |
| Daniel Yarur Elsaca | 9 | 8 | 11 |

» Nueva Ley de Gobiernos Corporativos

Considerando la importancia de las normas incluidas en la nueva Ley N°20.382, sobre Gobiernos Corporativos²⁸, ella fue ampliamente examinada y se articularon las medidas necesarias para su debido cumplimiento a contar de su entrada en vigencia el 1 de enero de 2010.

Cabe señalar que Bci había tomado diversas medidas en esta materia. En 2008 publicó el “Manual sobre Manejo y Divulgación de Información para el Mercado”, que estableció las disposiciones necesarias para una rápida y adecuada entrega de información al público.

Las nuevas disposiciones regulan diversos aspectos, especialmente de la Ley de Mercado de Valores y Ley de Sociedades Anónimas. Entre ellas destacan la definición, naturaleza de funciones y designación de los directores independientes; la composición, facultades, obligaciones, y funcionamiento del Comité de Directores; la definición, presunciones y control del uso de información privilegiada; las definiciones y requisitos para realizar operaciones con partes relacionadas; y las obligaciones de información y políticas internas.

En sesión de Directorio del 15 de diciembre de 2009, los directores fueron ampliamente informados acerca de estas nuevas disposiciones, y se adelantaron a tomar acuerdos respecto de algunas materias específicas contempladas en la Ley.

Entre otras de las materias a ser puestas en práctica con motivo de la nueva normativa, el Directorio determinó en dicha oportunidad la conformación de sus ejecutivos principales y la formación de una nómina reservada de clientes, proveedores y competidores relevantes; estableció la política sobre habitualidad de las operaciones ordinarias del Banco en consideración al giro social; fijó los mecanismos técnicos para relacionarse con la SVS y Bolsas de Comercio; definió una política en materia de adquisición y venta de acciones Bci para incorporarlas al “Manual sobre Manejo y Divulgación de Información para el Mercado”; y acordó una política de grabación de las sesiones y cumplimiento de acuerdos.

Asimismo, el Gerente General emitió sendas comunicaciones para informar ampliamente estas modificaciones legales y hacer posible que todas las personas a quienes impacta la nueva normativa puedan dar expedito cumplimiento sus obligaciones. Asimismo, la Fiscalía del Banco organizó un evento al que asistieron las principales autoridades del Banco y sus filiales, encabezadas por su Presidente y Gerente General, destinado a informar sobre las normas recientemente implantadas y a responder las inquietudes de los distintos estamentos de la Corporación en esta materia.

27 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).

28 Esta ley fue publicada en el Diario Oficial el 20 de octubre de 2009



» Poderes especiales conferidos al Presidente por el Directorio

El Presidente del Directorio posee poderes especiales para actuar con la necesaria flexibilidad que requiere su cargo. Sin perjuicio de las facultades que por ley o estatutos son propias del Presidente, este poder incluye las siguientes atribuciones:

- Supervisar los procesos de planificación y presupuesto anual, junto con conocer y supervisar las operaciones y negocios sociales.
- Aprobar la organización general del Banco.
- Designar y remover, cuando lo estime conveniente, a uno o más gerentes, subgerentes y otros ejecutivos, con excepción del Gerente General, quien sólo podrá ser nombrado o removido por el Directorio.
- Determinar las facultades de los comités y ejecutivos para otorgar créditos o para asumir posiciones en instrumentos financieros del país o del exterior, en lo que se refiere a montos, características, condiciones y demás modalidades; adoptar descalce de posiciones, aceptar pérdidas máximas y efectuar operaciones de intermediación.
- Delegar parcialmente las facultades que se le han otorgado en uno o más gerentes.

En caso de ausencia del Presidente, estas atribuciones son ejercidas por el Vicepresidente.

» Comités

Considerando las necesidades de examinar y analizar detalladamente algunas materias, el Banco cuenta desde hace varios años 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.

Cada comité reporta regularmente al Directorio sus análisis y resultados, lo que asegura una total información y coordinación entre todas las instancias.



Los temas abordados por los comités integrados por directores durante 2009, fueron los siguientes:

Comité Ejecutivo del Directorio

Sesiona dos veces por semana. Al 31 de diciembre de 2009 registró 83 reuniones en las que participaron además ejecutivos del Banco, asesores y auditores externos. En ellas el Comité:

- Examinó y aprobó conforme a sus atribuciones, operaciones financieras y de crédito de altos montos y relevantes.
- Aprobó políticas generales de riesgo de créditos, operacionales y de mercado.
- Analizó regularmente la situación y evolución de los distintos sectores económicos del país, y fijó los límites de exposición crediticia y financiera aplicable a cada uno de ellos.
- Aprobó el plan anual de sucursales y la apertura, traslado y cierre de diversas oficinas.
- Examinó y aprobó en forma preliminar los resultados de balances mensuales.
- Otorgó diversos poderes generales y especiales.
- Aprobó mensualmente castigos de créditos y activos no bancarios, y determinó los recursos que se destinarán a provisiones y castigos.
- Aprobó los manuales internos y sus modificaciones.
- Examinó y aprobó distintas operaciones con partes relacionadas, previo examen del Comité de Directores.
- Aprobó aportes sociales y donaciones específicas, conforme a la legislación vigente.

Comité de Directores

Sesiona al menos una vez al mes, centralizando 18 reuniones en 2009.

En sus sesiones contó con la participación regular de la Gerente de Contraloría, el Fiscal y el Gerente de Riesgo Operacional. Además participaron asesores externos, auditores y clasificadoras de riesgo cuando las circunstancias lo exigieron. Durante 2009 destacaron las siguientes acciones:

- Analizó y aprobó las actividades realizadas por la Gerencia de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos.
- Examinó y aprobó los planes anuales de funcionamiento de la Gerencia de Contraloría para 2009, y cuyos avances les fueron informados regularmente durante el año.
- Recibió y analizó regularmente los distintos informes de Contraloría sobre diversas materias, especialmente los relacionados con la gestión de riesgos.
- Analizó los avances en los planes de cumplimiento de las observaciones realizadas en sus visitas y revisiones por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), los Auditores Externos y la Gerencia de Contraloría.
- Examinó el informe anual emitido en enero de 2009 por los auditores externos, con recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativo-contables.
- Fue informado regularmente de las materias tratadas por el Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo.
- Examinó y propuso al Directorio las empresas de auditoría externa y clasificadores de riesgo, que fueron sometidos a la consideración de la Junta Ordinaria de Accionistas.
- Con la asistencia de representantes de *PricewaterhouseCoopers*, examinó los estados financieros auditados del ejercicio 2008, individuales y consolidados.

- Conoció y examinó los planes de la Gerencia de Riesgo Operacional para 2009, especialmente la aplicación del modelo avanzado de cálculo de riesgo operacional, los planes de continuidad del negocio, el riesgo de cumplimiento normativo y los principales riesgos identificados durante 2009.
- Analizó el modelo estadístico de cálculo de capital según Basilea II.
- En materia de operaciones con partes relacionadas, examinó diversas operaciones que fueron sometidas posteriormente a la aprobación del Directorio y/o Comité Ejecutivo, por realizarse en condiciones de mercado.
- Conoció el informe sobre la gestión del riesgo financiero y operaciones de tesorería desde el punto de vista operacional.
- Fue informado de las materias tratadas por el Comité de Compensaciones.
- Examinó los avances en la implementación de los acuerdos de Basilea II.
- Conoció el informe sobre administración de riesgo de créditos y la gestión global del proceso de créditos.
- Examinó y propuso el texto de los estatutos del Comité de Directores, que posteriormente aprobó el Directorio.
- Analizó la administración de las exposiciones en el exterior.
- Con la participación de los representantes de las empresas *FitchRatings* y *Feller Rate*, fue informado de la forma como practican las clasificaciones de riesgo de las empresas, según escalas de clasificación internacional y local.
- Con la asistencia de representantes de *PricewaterhouseCoopers*, examinó los estados financieros referidos exclusivamente al 31 de diciembre de 2008 con todas sus notas según las normas IFRS, así como el informe especial solicitado por la SBIF.

"Los innovadores tienen una gran cualidad - nunca se dan por vencidos"



Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo

Al 31 de diciembre celebró nueve sesiones, y conoció las siguientes materias:

- Examinó y aprobó diversos límites de riesgo financiero, entre ellos, el límite único del valor en riesgo de las posiciones de tesorería (VaR), y fue regularmente informado de sus variaciones y efectos.
- Analizó y aprobó las políticas generales sobre administración del producto opciones, y sus procesos asociados.
- Examinó y aprobó diversas modificaciones a las políticas sobre derivados contenidas en el Manual de Finanzas.
- Examinó los índices y estrategia de liquidez del Banco y fuentes de financiamiento.
- Analizó regularmente las variables de mercado, en especial las proyecciones de inflación, de la tasa de política monetaria, variación del tipo de cambio y sus impactos.
- Analizó las variaciones del financiamiento externo, conforme a la actual situación financiera mundial.
- Revisó las proyecciones del índice de Basilea para 2009.
- Examinó nuevos modelos de cálculo de provisiones para operaciones de créditos.
- Examinó las facultades de constitución y gestión de las barreras de liquidez.
- Examinó la estructura de atribuciones y límites internos relacionados con la gestión de riesgo de mercado y de liquidez.

Comité de Gobierno Corporativo y RSE

Al 31 de diciembre había celebrado cinco sesiones, en las cuales:

- Analizó las actividades y planes de la Gerencia de Comunicaciones y RSE 2009.
- Se informó del proceso de autoevaluación de los Directorios de filiales y sus resultados.
- Analizó el nuevo formato de autoevaluación del Directorio del Banco.
- Analizó la gestión de donaciones y aportes sociales.
- Examinó el avance de diversos programas de RSE en los ámbitos clientes, proveedores y compromiso con la comunidad.
- Con la presencia de Soledad Teixidó, Directora Ejecutiva de la Fundación Prohumana, fue informado de los resultados del *Ranking RSE 2009*, que evalúa el desempeño social, ambiental y económico.
- Fue informado de los contenidos del Informe de Gobierno Corporativo y RSE.

Comité de Compensaciones

Al 31 de diciembre efectuó dos sesiones, en que:

- Examinó y aprobó la estrategia de compensaciones 2009.
- Incorporó al Director señor Alberto López-Hermida como miembro del Comité.
- Analizó las siguientes materias:
 - Avance y logros de objetivos específicos 2009.
 - Aplicación de política de compensaciones 2009.
 - Proyecciones 2010.
 - Bono por metas anuales.



»Proceso de autoevaluación del Directorio

Para el adecuado funcionamiento del Directorio, desde hace cinco años, sus integrantes realizan un proceso de auto evaluación. En éste revisan aspectos como el nivel de preparación con el que asisten a las sesiones, la profundidad de los temas tratados, la forma en que las prioridades e inquietudes del Directorio se reflejan en el accionar de la Administración y la manera como se observa el compromiso de los directores en la gestión del Banco. En 2009, los principales temas abordados se refirieron a las formalidades de las sesiones, la suficiencia y oportunidad de la información suministrada, el grado de preparación de los Directores acerca de los temas a tratar, el tiempo disponible para abordar los temas agendados, el efecto en el accionar de la administración de las prioridades y las preocupaciones manifestadas por el Directorio, la motivación, aporte y compromiso que se observa de parte de los directores en la marcha del negocio, la visión de los Directores acerca del futuro de la organización, la posibilidad de generar al interior de esta instancia un clima favorable a la discusión abierta de los temas y la diversidad de opiniones, su participación en los Comités integrados por Directores, entre otros.

Como resultado de este ejercicio, fueron incorporadas algunas medidas concretas destinadas a mejorar el desempeño del Directorio. Una de las mejoras operativas fue adelantar la entrega de la información y antecedentes que serán tratados en la reunión de Directorio y el acuerdo de celebrar -al menos- una reunión anual, sin tabla previa, destinada a reflexionar y analizar las visiones y preocupaciones de los directores con relación especialmente al entorno económico, al mercado financiero, a la marcha del banco y sus filiales.

»Remuneraciones del Directorio

De acuerdo con lo establecido en la ley y en los estatutos sociales, la Junta Ordinaria de Accionistas es la que establece la remuneración del Directorio del Banco para el período inmediatamente siguiente. En 2009 se aprobó mantener la estructura de remuneraciones señalada en la reunión del 15 de abril de 2008 hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, con excepción de la remuneración variable en función de utilidades de los últimos tres años que se propuso reducir en un 20% y del presupuesto de gastos de funcionamiento del comité de Directores que también bajó en un 51,4%:

- **Remuneración mensual fija:** 150 Unidades Tributarias Mensuales para cada uno de los integrantes del Directorio, con excepción del Presidente, a quien le corresponderá una remuneración fija de 650 Unidades Tributarias Mensuales.

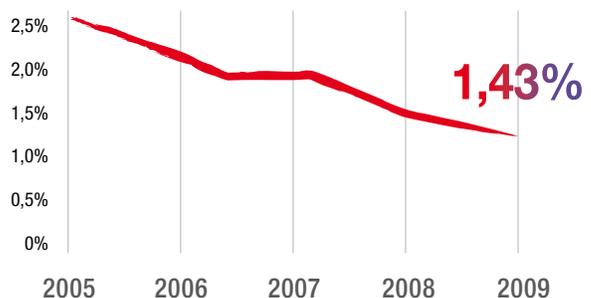
- **Remuneración por asistencia:** Se considera una remuneración de cinco Unidades Tributarias Mensuales por cada sesión del Directorio, Comité Ejecutivo del Directorio, Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial, Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo y Comité de Compensaciones.
- **Remuneración variable:** Corresponde al 0,4% de la utilidad líquida. Estos efectos se considera el promedio de las utilidades correspondientes a los últimos tres ejercicios anuales. La participación en las utilidades se divide por diez, asignando dos décimos al Presidente del Directorio y un décimo a los demás directores²⁹.
- **Remuneración del Comité de Directores:** Cada integrante recibe 50 Unidades Tributarias Mensuales. Con respecto al presupuesto de gastos de funcionamiento del Comité de Directores, el Directorio estimó conveniente proponer la suma equivalente a 170 Unidades Tributarias Mensuales³⁰.

De la misma manera en que el monto total de las utilidades de Bci ha experimentado un crecimiento a lo largo de los años, sus accionistas han disminuido el porcentaje de las utilidades que corresponden a los directores como remuneración total por sus servicios. Mientras hace diez años este porcentaje ascendía casi al 5% de las utilidades del Banco, hoy alcanza al 1,43% de las utilidades anuales.

De esta forma, los montos totales pagados al Directorio en 2009, considerando sumas fijas y variables, se descomponen en:

- Dietas, honorarios y otros gastos pagados, equivalentes al 1,06% de las utilidades del año 2009.
- Participación en las utilidades, equivalentes al 0,37% de las utilidades del año 2009.

Remuneración total Directorio Bci
Utilidades de la empresa



²⁹ En el año 2008, la remuneración variable del Directorio era de 0,5% de la utilidad líquida de los últimos tres ejercicios.

³⁰ En el año 2008 el presupuesto del Comité de Directores fue fijado en 350 UTM

Nota: La forma de cálculo de esta clase de remuneraciones para los años 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009 considera el promedio de las utilidades de los tres últimos ejercicios.

*"No es la cantidad de innovación,
es la calidad de esta
la que define el éxito"*



» Política del Directorio en materia de operaciones con partes relacionadas

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

Conforme a la normativa vigente y sus estatutos, el Comité de Directores examina las operaciones con partes relacionadas que están fuera de las políticas anteriores, especialmente las establecidas en los artículos 44 y 89 de la Ley de Sociedades Anónimas. Para ello, considera que se ajusten a condiciones de equidad similares a las que habitualmente prevalecen en el mercado y las somete a la consideración definitiva del Directorio o Comité Ejecutivo del Directorio.

Adicionalmente, y en consideración a las exigencias legales, el Directorio mantiene una nómina de proveedores habituales de bienes y servicios necesarios para el normal funcionamiento del Banco. 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 de bienes y servicios, que no corresponda a operaciones bancarias o que provenga de un proveedor relacionado no incluido en la nómina autorizada, deberá ser previamente calificada y aprobada por el Directorio, luego de su examen e informe por parte del Comité de Directores.

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

Empresas Relacionadas

Archivos Credenciales e Impresos Ltda. Archivert Ltda.
Bolsa de Comercio de Santiago
Carnes Nuble
Empresas Jordan S.A.
Galería de Arte Patricia Ready Limitada
Vigamil S.A.C. E I.
Viña Morandé S.A.

Sociedades Filiales

Análisis y Servicios S.A. (Proservice)
Bci Administradora General de Fondos S.A.
Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A.
Bci Asesoría Financiera S.A.
Bci Corredor de Bolsa S.A.
Bci Factoring S.A.
Bci Securitizadora S.A.
Cia. de Normalización de Créditos Normaliza S.A.

Sociedades de Apoyo al giro

Artikos Chile S.A.
Centro Compensación Automatizado S.A.
Depósito Central de Valores
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.
Redbanc S.A.
Sociedad de Recaudación y Pagos de Servicios Ltda. (Servipag)
Transbank S.A.

» 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.

Luis Enrique Yarur Rey

- **Presidente** / Empresas Juan Yarur S.A.C.
- **Presidente** / Inversiones Jordan Dos S.A.
- **Presidente** / Salcobrand S.A.
- **Vicepresidente** / Empresas Lourdes S.A.
- **Director** / Inversiones Empresas Juan Yarur S.A.
- **Director** / Bci Seguros de Vida S.A.
- **Director** / Bci Seguros Generales S.A.
- **Presidente** / Parque del Sendero S.A.

Jorge Cauas Lama

- **Presidente** / Inversiones Empresas Juan Yarur S.A.
- **Presidente** / Bci Seguros de Vida S.A.
- **Presidente** / Bci Seguros Generales S.A.
- **Vicepresidente** / Empresas Juan Yarur S.A.C.

Sergio De Amesti Heusser

- **Director** / Empresas Juan Yarur S.A.C.

Lionel Olavarría Leyton

- **Presidente** / Bci Factoring S.A.
- **Director** / Empresas Juan Yarur S.A.C.
- **Director** / Bci Seguros de Vida S.A.
- **Director** / Bci Seguros Generales S.A.
- **Director** / Salcobrand S.A.
- **Director** / Bci Corredor de Bolsa S.A.
- **Presidente** / Bci Asesorías Financieras S.A.



Administración

» Principales Ejecutivos

Una de las características de la Administración de Bci es que está formada por personas altamente calificadas, que han desarrollado la mayor parte de su carrera en la organización y que muestran un promedio de 15 años de experiencia en la banca. Al cierre del ejercicio 2009, la organización estaba integrada por 414 gerentes y subgerentes.

» Principales comités de administración

Los Comités Gerenciales de Administración son la instancia ejecutiva más importante para discutir sobre la marcha del negocio y garantizar el logro de los objetivos corporativos. Éstos tienen como función generar la información necesaria, resolver y entregarla a los Comités de Directores. Los principales Comités de Administración son los siguientes³¹:

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

» Reorganización de la estructura del Banco

A fines de diciembre de 2009, Bci implementó una serie de cambios en su estructura organizacional, con el fin de dar un mayor foco estratégico a los negocios preferentes.

Esta reorganización implicó la creación de tres grandes divisiones: la Gerencia de División Banco Retail, a cargo de Nicolás Dibán; la Gerencia de División Banco Comercial, a cargo de Mario Gómez, y la Gerencia de División Banco Inversión y Finanzas, a cargo de Eugenio Von Chrismar.

Estas áreas reportan directamente a Lionel Olavarría, quien sigue encabezando el equipo gerencial. Por otra parte, los ejecutivos que le reportan pasaron de 12 a ocho, con el objeto de privilegiar los negocios más relevantes.

La nueva estructura organizacional de Bci está en línea con su misión y visión empresarial, las que destacan al cliente como el centro de su actividad. Esta reorganización permite entregarle una mejor oferta de valor, por una mayor alineación de la estrategia, planes, ejecución y del servicio.

Los cambios implementados favorecerán la coordinación entre las áreas y facilitará la toma de decisiones con lo que se simplificaron los tiempos de respuesta de cara a los clientes. De esta manera, se favorecerá el crecimiento de Bci y se podrá ofrecer la mejor experiencia de servicio multicanal a los clientes, de forma ágil, cercana y confiable.



La nueva estructura organizacional de Bci está en línea con su misión y visión empresarial, las que destacan al cliente como el centro de su actividad.



"Innovación es el largo y difícil camino hacia la montaña del éxito."



01
Mario Gaete Hörmann /
Gerente División Áreas de Apoyo
Graciela Durán Vidal/
Gerente División Contraloría

02
Nicolás Dibán Soto /
Gerente División Riesgo Corporativo
Eugenio Von Chrismar Carvajal /
Gerente División Finanzas e Internacional
Abraham Romero Pequeño /
Gerente División Banca de Personas
Mario Gómez Dubravcic /
Gerente División Comercial y Filiales

03
Carlos Andonaegui Elton
Gerente Secretario General de Bci
Pedro Balla Friedmann
Fiscal
Humberto Béjares Jara
Asesor Corporativo Bci y Filiales
Marcela Bravo Puldain
Gerente División Comunicaciones y Responsabilidad
Social Empresarial

04
Roberto Bustos Kaempffer
Gerente División Planificación y Control Financiero
Eduardo Paulsen Illanes
Gerente División Innovación y Programas Corporativos
Pablo Jullian Grohnert
Gerente División Corporativo Gestión de Personas

Reglamento de Gobierno Corporativo para sociedades filiales

Mientras la actuación del Gobierno Corporativo de Bci se rige por los estatutos, sus sociedades filiales cuentan con un Reglamento de Gobierno Corporativo con el fin de estandarizar las prácticas de toda la Corporación. Sus principales indicaciones están referidas a los temas de funcionamiento del Directorio, la planificación estratégica y el Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos.

Adicionalmente, todos los directorios de las sociedades filiales efectúan un proceso de auto evaluación anual.

Además, las filiales envían reportes -como los estados financieros auditados y el informe de control interno que hacen los auditores externos- al Comité de Directores del Banco. Este último debe analizar las mismas materias respecto del banco con los resultados consolidados³².





Accionistas

Los accionistas vinculados a la familia Yarur, que al 31 de diciembre de 2009 poseen el 63,70% de las acciones suscritas y pagadas de Bci, celebraron un pacto de accionistas con fecha 30 de diciembre de 1994, actualizado en junio de 2008, donde reafirman su voluntad de mantener la tradicional unidad y control del Banco. Además, reiteran su propósito de conservar los principios en los que se ha basado la administración de la Institución.

La relación con los accionistas se efectúa a través del Departamento de Acciones, mientras que el vínculo con los inversionistas lo efectúa la Unidad de Desarrollo de Nuevos Negocios, la cual entrega información al día. Adicionalmente existe información actualizada diariamente en el sitio web. El Banco fue el primero de la industria en publicar en su sitio web los resultados mensuales que entregaba a la SBIF. En el capítulo de accionistas de ese sitio, están disponibles, dentro de los primeros días de cada mes, los resultados del Banco. Esto permite que exista información oportuna para tomar decisiones. También se realizan *conference calls* con inversionistas extranjeros y relación directa permanente con este grupo de interés.



Los principales accionistas al 31 de diciembre de 2009, se detallan a continuación.

| Nombre | Nº Acciones | % |
|--|--------------------|----------------|
| Empresas Juan Yarur S.A.C. | 54.378.967 | 53,63% |
| Jorge Yarur Bascuñán | 4.284.796 | 4,23% |
| Sociedad Financiera del Rimac S.A. | 3.522.791 | 3,47% |
| Inversiones BCP Ltda. | 3.444.476 | 3,40% |
| AFP Habitat S.A. | 2.239.467 | 2,21% |
| AFP Provida S.A. | 2.207.296 | 2,18% |
| Inversiones Jordan Dos S.A. | 2.025.325 | 2,00% |
| AFP Cuprum S.A. | 1.603.035 | 1,58% |
| AFP Capital S.A. | 1.564.686 | 1,54% |
| Tarascona Corporation | 1.493.801 | 1,47% |
| Inversiones Millaray S.A. | 1.212.499 | 1,20% |
| Banco Chile por cta. de terceros | 1.190.902 | 1,17% |
| Inmobiliaria e Inversiones Cerro Sombrero S.A. | 1.112.448 | 1,10% |
| Bci Corredor de Bolsa S.A. | 1.060.916 | 1,05% |
| Luis Enrique Yarur Rey | 990.363 | 0,98% |
| Banchile Corredores de Bolsa S.A. | 913.156 | 0,90% |
| Banco Itau por cta. de inversionistas | 871.625 | 0,86% |
| Larrain Vial S.A. Corredores de Bolsa | 745.728 | 0,79% |
| Bolsa Electrónica de Chile Bolsa de Valores | 736.141 | 0,73% |
| Inmobiliaria y Comercial Recoleta Sur Ltda. | 600.046 | 0,59% |
| Celfin Capital S.A. Corredores de Bolsa | 586.291 | 0,58% |
| Modesto Collados Núñez | 586.039 | 0,58% |
| Penta Corredores de Bolsa S.A. | 540.480 | 0,53% |
| Inversiones VyR Ltda. | 539.586 | 0,53% |
| Moneda S.A. Administradora de Fondos de Inversión | 424.000 | 0,42% |
| Otros Accionistas | 12.515.200 | 12,34% |
| Acciones suscritas y pagadas* (Capital Accionario Autorizado) | 101.390.060 | 100,00% |

(*) Incluye a colaboradores de Bci. En su conjunto, ellos poseen 613.382 acciones, equivalentes al 0,60% de participación.

Audidores y clasificadores de riesgo externos

Según lo establecido en la legislación vigente, los emisores de valores de oferta pública que emitan títulos representativos de deuda deben contratar la clasificación continua e ininterrumpida de dichos valores con, a lo menos, dos clasificadoras de riesgo.

Durante 2009, los evaluadores privados de riesgo, Feller Rate y Fitch Ratings, emitieron positivos informes sobre el Banco. Este último mantuvo la clasificación del banco con relación a los años anteriores, calificó las perspectivas de Bci como “Estables” y asigna a los instrumentos emitidos por la Corporación las siguientes categorías de riesgo:

| | Rating 2009 | Rating 2008 |
|---------------------|------------------|------------------|
| Corto Plazo | N+1 | N+1 |
| Largo Plazo | AA | AA |
| Letras Hipotecarias | AA+ | AA+ |
| Bonos | AA | AA |
| Bonos subordinados | AA- | AA- |
| Acciones | 1ª Clase Nivel 2 | 1ª Clase Nivel 2 |

Por su parte, Feller-Rate, también mantuvo la clasificación del Banco, califica las perspectivas de Bci como “Estables” y asignando a los instrumentos emitidos por el Banco las siguientes categorías de riesgo:

| | Rating 2009 | Rating 2008 |
|-----------------------------------|--------------|--------------|
| Solvencia | AA+ | AA+ |
| Depósitos a Plazo hasta un año | Nivel 1+ | Nivel 1+ |
| Depósitos a plazo a más de un año | AA+ | AA+ |
| Letras de crédito | AA+ | AA+ |
| Bonos | - | - |
| Línea de bonos | AA+ | AA+ |
| Bonos subordinados | AA | AA |
| Acciones serie única | 1ª Clase N.1 | 1ª Clase N.1 |

Las clasificaciones anteriores se fundan especialmente en las siguientes consideraciones que constan en cada uno de los informes.

Aspectos favorables

- Estable desempeño a lo largo del ciclo, con retornos ubicados en el rango superior del sistema.
- Saludables ratios de riesgo de crédito, abundante liquidez y estable contribución del fondeo sin costo.
- Buen control de los procesos de evaluación, gestión y administración crediticia, de riesgos y provisiones que mantiene el banco.
- Estrategia estable y consolidada en el tiempo, que busca potenciar los segmentos donde cuenta con ventajas competitivas, así como de mejoras continuas en su eficiencia operativa.
- Perfeccionamiento de sus políticas internas de gobierno corporativo, creando nuevos comités. Destacan la activa participación de miembros del directorio en comités de gestión del banco.
- Estabilidad y experiencia de su plana ejecutiva.

Eventuales mejoras futuras

- Peso relativo del capital sobre activos totales todavía es ajustado e inferior a sus pares y restringe la clasificación asignada.
- La mayor expansión de su actividad en segmentos más sensibles a las variables económicas puede incidir potencialmente en un incremento del riesgo de cartera. Dicho riesgo es atenuado por el buen control del proceso de evaluación crediticia que mantiene el banco.

Esta evaluación es resultado del trabajo permanente efectuado por todas las unidades del Banco y sus filiales, pero específicamente por la labor encabezada por la Gerencia de Riesgo, que analiza todos los riesgos corporativos de las bancas Empresa, Empresarios, Personas, Internacional y la Financiera (mesa de dinero) así como de las filiales. A esta Gerencia le reportan ocho Gerencias a cargo de tres grandes áreas: Riesgo de Crédito, Riesgo Financiero y Riesgo Operacional. Adicionalmente, cuenta con una unidad de cobranza.

El 2009 estuvo marcado por la crisis financiera internacional y nacional. La previsión efectuada por la Corporación se focalizó en aumentar, por primera vez en la historia del Banco, las provisiones por sobre las utilidades.

"Los innovadores no tienen todas las respuestas, pero sí tienen una mejor brújula"



Los evaluadores de riesgo Feller Rate y Fitch Ratings mantuvieron la clasificación de solvencia de Bci.

Esto hizo que el foco del año estuviera puesto en apoyar a los clientes con problemas de solvencia. Se definieron cuatro sectores críticos que fueron observados durante todo el año. Estos son el inmobiliario, salmoneo, automotriz y el retail. Cada cliente de estos sectores fue revisado, mediante procesos de *due diligence*. En el caso de la industria salmonea, que representa el 2% de las colocaciones del Banco, fue beneficiada con iniciativas de respaldo a su gestión.

En cuanto a la Banca Personas ante el posible impacto en el pago de los créditos de consumo, se reforzó la dotación de las áreas de cobranza y el *call center* en un 15%. Se desarrollaron planes alternativos en caso de que fuese necesario mayor apoyo, como tener activados más proveedores de telefonía.

Para respaldar este proceso, se efectuaron capacitaciones específicas para todos los ejecutivos comerciales entre enero y mayo, donde fueron capacitados el 80% en riesgo comercial. Esta actividad complementa las inducciones efectuadas habitualmente donde se consideran aspectos de ética y de riesgo de crédito y lo relacionado con las políticas asociadas.

Como la innovación cruza todas las unidades del Banco, la Gerencia de Riesgo permanentemente busca agilizar los procesos de los clientes, garantizando a la vez la información disponible. Por ejemplo, se han desarrollado modelos matemáticos que predicen el comportamiento de clientes y las pérdidas esperadas del Banco, para evaluar créditos hipotecarios, de consumo, tasas de interés, entre otros temas. Actualmente, la Gerencia se encuentra construyendo un nuevo modelo de riesgo operacional.



ÉTICA



La gestión ética está basada en un Código de Ética y considera capacitaciones y seguimientos de las mejores prácticas de Bci.

Gestión de la ética

La administración está a cargo de un Comité de Ética, el cual debe normar, regular y monitorear las prácticas que, de acuerdo con estándares éticos, son consideradas adecuadas para el cumplimiento de los fines y la aplicación de las políticas de la empresa.

La ética en Bci es una forma de vida, parte de sus valores y de su gestión. Esta actitud se consolidó, en 1997 cuando se publicó el Código de Ética, actualizado en 2005. La administración está a cargo de un Comité de Ética, el cual debe normar, regular y monitorear las prácticas que, de acuerdo con estándares éticos, son consideradas adecuadas para el cumplimiento de los fines y la aplicación de las políticas de la empresa.

La gestión del Código de Ética incluye capacitaciones y seguimientos respecto de las mejores prácticas al interior de la compañía. Además existe una Línea Abierta con la finalidad de recibir los reclamos y comentarios asociados a incumplimientos del Código.

Durante 2009, el Comité de Ética se reunió en dos oportunidades para revisar, entre otros, los siguientes temas:

- Ética en tiempos de crisis, con énfasis en el reforzamiento de los contenidos éticos en las áreas de cobranza, banca empresas, banca personas y en la relación con los colaboradores. Se solicitó realizar un programa de reforzamiento de contenidos éticos, por medios virtuales y con la participación de los gerentes más un plan de comunicaciones.
- Establecer una declaración formal sobre la asistencia a casinos de juego y otros juegos de azar.
- Normar las relaciones sentimentales dentro del banco y bajo régimen de supervisión.
- Revisar los resultados del Barómetro de Valores Éticos y Ética Empresarial que realiza la Fundación Generación Empresarial.

En 2009 fue incorporado Eduardo Paulsen, Gerente Programas Corporativos (ganador del premio Jorge Yarur Banna 2008) como miembro transitorio del Comité de Ética, en reemplazo de Patricio Canales, Gerente Inmobiliario y BciHome, quien cumplió su período de dos años en el cargo.

Durante el período, la línea ¿Qué Hago? y el Secretario Ejecutivo del Comité recibieron más de 100 consultas de carácter ético, que motivaron la revisión de 15 casos.



Capacitación en ética

Como Bci considera que la ética debe ser vivida día a día en las actividades del Banco, a partir de este año se incorporó la capacitación en ética dentro del programa de Inducción Corporativa. Este programa se aplica a todos los colaboradores que ingresan a la Corporación.

Durante 2009 se realizaron 43 talleres en los que participaron 967 trabajadores. Ambas cifras muestran un descenso en relación con las informadas el año anterior ya que entre 2007 y 2008 estos talleres se realizaron no sólo a los trabajadores que ingresaban al Banco, sino que además a colaboradores habituales que por alguna razón no habían tenido esta capacitación.

| | 2007 | 2008 | 2009 |
|---------------------|-------|-------|-------------------|
| N° de Talleres | 54 | 63 | 43 |
| N° de Participantes | 1,020 | 1,290 | 967 ³³ |

Estudio de Valores Éticos

Por tercer año consecutivo, Bci obtuvo el primer lugar entre las empresas del sector financiero que participaron en el estudio Barómetro de Valores Éticos y Ética Empresarial³⁴ realizado por Fundación Generación Empresarial. Esta es una encuesta de percepción sobre la ética al interior de las empresas, que busca sensibilizar a ejecutivos y empresarios sobre la importancia de desarrollar culturas organizacionales basadas en valores. Su objetivo es contar con información sistemática y comparable en el tiempo en materia de definición de valores y su difusión, compromiso de las jerarquías, impactos en la competitividad y principales conflictos éticos.

El estudio está segmentado por nivel jerárquico (directivos, mandos medios y bases de la organización) y por sector productivo (financiero, industrial, servicios). Dentro de este análisis, el sector mejor evaluado ha sido el financiero y en éste, Bci ha obtenido la mejor ubicación durante tres años consecutivos.

Entre los resultados relevantes, destaca que en Bci se percibe una cultura organizacional donde los valores más vividos son el respeto por el medio ambiente (97%), honestidad / probidad (96%), seguridad (95%) y excelencia y responsabilidad personal en la toma de decisiones (ambos con 94%).

Prevención y control del lavado de dinero, fraude y corrupción

La prevención, detección y control de posibles casos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, tanto desde el punto de vista de su organización interna, como de sus áreas de negocios, son temas prioritarios para Bci.

Hacia ese objetivo está enfocada la labor de la Gerencia de Cumplimiento, que depende directamente de la Gerencia de Riesgo Operacional, la que a su vez reporta a la Gerencia de Riesgo Corporativo. Este trabajo preventivo se desarrolla en estrecha colaboración con entidades públicas y privadas.

» Control del lavado de dinero

Durante 2009, la Gerencia de Cumplimiento fortaleció el sistema de detección de operaciones sospechosas y la información acerca de ellas mediante alertas y procedimientos de monitoreo de transacciones y controles específicos para distintos productos, identificación de zonas de alto riesgo y de clientes con actividades riesgosas, evaluación de proveedores y nuevos segmentos, entre otros. Además, esta gerencia revisó y actualizó el Manual Corporativo de Prevención de Lavado de Activos.

Paralelamente, se mantuvo una preocupación constante para que todos los colaboradores conocieran las políticas y formas de actuación en esta materia y asumieran una participación activa en las labores de prevención y control. En 2009, los programas de formación y capacitación incluyeron charlas presenciales en las que participaron 1.358 colaboradores; procesos de inducción destinados a las personas que se integran a la compañía; ciclos de e-learning básicos y diferenciados por áreas funcionales; distribución masiva de material gráfico; y comunicaciones vía correo electrónico, que abordan este tema mediante casos prácticos.

³³ Esta cifra no considera los nuevos colaboradores que ingresan en regiones, ya que la charla de Ética es sólo presencial y para ingresos a plazo fijo.

³⁴ Disponible en www.generacionempresarial.cl

» Prevención de fraudes

En 2009 no se realizaron cambios en la estructura interna del Departamento, ni tampoco se afectó su dependencia original, por lo que continuó bajo la dirección de la Gerencia Informática de Bci.

En este período el trabajo se concentró en dos focos principales. El primero estuvo dirigido a definir los factores críticos de riesgo de fraude e implementar las medidas de control (reglas de detección) para el monitoreo de dichos factores. El segundo consistió en la actualización de la plataforma de monitoreo, lo que incluyó la creación de un nuevo sistema para la gestión de las alertas (Visor de Monitor), revisión y reimplantación de las condiciones básicas de detección y alertas exclusivas para el área de Prevención de Fraudes.

Se verificó la integración total del sistema de Seguridad “Magneprint” con el “Monitor Bci”, a fin de gestionar las alertas que se generan en los ATMs protegidos, como una más de las alertas nativas del Monitor. Además se mantiene una beneficiosa relación de coordinación y trabajo con las instituciones públicas, especialmente con Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones, lo que ha permitido articular oportunas acciones para contrarrestar la actuación de determinadas bandas delictuales que afectan la acción de los bancos.

En 2010, se implementarán nuevas estructuras al interior del Departamento, tal es la Unidad de Monitoreo, dedicada exclusivamente a la gestión primaria de las alertas del Sistema Monitor Bci. Esto permitirá la organización de las funciones y el trabajo preventivo, a partir del análisis de la información de dichas alertas que servirá para retroalimentar el sistema de control, crear nuevas reglas, efectuar un oportuno y efectivo seguimiento del fenómeno de fraude que afecta a los bancos y tomar con la debida antelación, todas aquellas medidas de resguardo y prevención que permitan minimizar el riesgo para el patrimonio de los clientes y del mismo banco.



*"Todos los innovadores tienen algo en común,
han fallado a lo menos una vez"*



Cumplimiento normativo

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

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

En 2009 el Departamento de Cumplimiento Normativo de Bci pasó a depender directamente de la Gerencia de Cumplimiento. Su principal responsabilidad es la identificación de riesgos normativos, la aplicación de planes efectivos que contribuyan a mitigarlos y el mejoramiento constante de los sistemas de control y prevención en esta materia.

El Departamento de Cumplimiento Normativo opera en estrecha colaboración con otras áreas del Banco y la Corporación Bci, así como con organismos regulatorios, lo que permite la oportuna evaluación, análisis, interpretación e implementación de nuevas disposiciones normativas a fin de perfeccionar los procedimientos de negocios, control y aplicación de buenas prácticas existentes. Además, presta especial atención a las decisiones del Comité de Basilea de Supervisión Bancaria que en 2005 publicó la directriz denominada "El cumplimiento y la función de cumplimiento en los bancos".

En 2010, este departamento centrará su atención en la transparencia de la información al público; el desarrollo de un modelo de sustentabilidad; la calidad de atención a clientes; y la revisión de normas legales y regulatorias de alto impacto.





SER CONSECUENTE

Es soñar que todo es posible, es aceptar las diferencias como una manera de enriquecernos, es aplicar nuevas ideas con el equilibrio perfecto para llevarlas a la realidad y ponerlas al servicio de las personas.

cultura & Bci



CALIDAD DE VIDA LABORAL

Para Bci es fundamental el desarrollo de las personas que trabajan en la organización. Por ello busca construir una cultura de excelencia que asegure atraer, desarrollar y retener el talento. En esta línea, durante 2009 los focos de trabajo de la Gerencia Gestión de Personas estuvieron orientados a acelerar la incorporación del liderazgo en el negocio, desarrollar las capacidades organizacionales, asegurar el talento de los colaboradores y potenciar la oferta de valor de Bci.

Asimismo, coherente con la filosofía de Bci de centrar la gestión en las personas que en ella trabajan, ante la crisis económica que comenzó en septiembre de 2008, la gerencia se focalizó en generar programas de apoyo a los colaboradores para asegurar su estabilidad laboral y tranquilidad económica y social.

Empleo y rotación

Al 31 de diciembre de 2009, la dotación total de la Corporación Bci era de 8.798 personas, registrándose una rotación promedio anual de 1,6%. La baja de 4% en el número de colaboradores registrado en 2009 respondió a un proceso de ajustes en la dotación con contrato fijo del área de ventas de Proservice Bci y Proservice Nova.

Evolución de la Dotación 2007-2009
(Número de colaboradores)



| 2007 | 2008 | 2009 |
|-------|-------|--------------|
| 9.541 | 9.152 | 8.848 |





54,2%
del total de
los colaboradores
son mujeres.

Remuneraciones

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

El salario mínimo medio que tiene Bci es 1.9 veces mayor al salario mínimo legal.

| TIPO DE CARGO | N° Colaboradores | % Remuneración Fija | % Remuneración Variable |
|----------------------------|------------------|---------------------|-------------------------|
| Altos Ejecutivos | 13 | 67 | 33 |
| Gerentes | 68 | 75 | 25 |
| Ejecutivos | 5.181 | 85 | 15 |
| Administración y Servicios | 3.536 | 94 | 6 |
| Total General | 8.798 | 84 | 16 |

| AÑO | Salario mínimo medio Bci (A) | Salario mínimo legal | Remuneración Variable |
|------|------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 2008 | \$ 260.000 | \$ 159.000 | 1,6 |
| 2009 | \$ 310.000 | \$ 165.000 | 1,9 |

Representación femenina

El 2009, el 54.2% del total de los colaboradores eran mujeres. De ellas, 359 ocupaban cargos de jefatura sobre un total de 4.765 lo que corresponde al 7,5% del total.

Jefatura mujeres
2007-2009
(Número de jefaturas mujeres)



| 2007 | 2008 |
|------|------|
| 243 | 372 |

2009
359

Desarrollo y Capacitación

Un pilar fundamental de la estrategia corporativa de Bci es formar personas que aporten al futuro de la empresa, razón por la que cada año se potencia el desarrollo permanente de las competencias de los colaboradores. Para ello, la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Capacitación, que depende de la Gerencia de Gestión de Personas, se concentró en tres áreas de trabajo:

La primera fue la certificación de los cargos críticos lo que implicó validar los conocimientos mínimos de los colaboradores en esas posiciones. Dichos conocimientos contemplan características de nuestros productos y servicios, procesos de atención (*front y back office*), riesgo y todos los temas normativos que nos permiten ser precisos, confiables y oportunos en la respuesta a nuestros clientes. Para ello se aplicaron pruebas de conocimientos *on line* a 2.140 colaboradores y presenciales a 1.068 de este segmento.

El segundo énfasis del año estuvo puesto en el rediseño del modelo de Inducción Corporativa, orientado a aquellos colaboradores que ingresan a trabajar por primera vez a la Corporación. Tomando como base, el principio que inspira nuestra Cultura de Servicio, el cual consiste en generar experiencias memorables de servicio a nuestros clientes, es que se desarrolló un modelo de inducción que busca sorprender a los nuevos colaboradores y hacerlos sentir bienvenidos desde el primer día. Los talleres buscan transmitir a los nuevos colaboradores los rasgos culturales de Bci; ser emprendedor, ser protagonista y ser banquero, su historia, su marco valórico, sus políticas de gestión de personas, oferta de valor de empleo, su estrategia competitiva y sus objetivos estratégicos, junto a otros temas considerados críticos para el negocio, como lo son: prevención de lavado de activos y riesgo operacional.

Además de talleres presenciales, durante las dos primeras semanas, los nuevos colaboradores deben realizar otras actividades en su puesto de trabajo, tales como revisión de videos y realización de cápsulas de entrenamiento en la plataforma de capacitación "Bci Aprende"; reunirse con la jefatura y trazar su camino de desarrollo, definiendo sus áreas de interés e identificando también oportunidades de mejora en las cuales el nuevo colaborador pueda requerir apoyo, entre otras actividades.

Con el objetivo de que estas actividades se realicen en forma adecuada, cada jefatura designa a "un colaborador *partner*" quien tendrá el rol de apoyar y guiar al nuevo colaborador durante sus primeros días, por supuesto junto a la jefatura, quien es el principal responsable del proceso. Para formalizar cada uno de estos roles y velar para que estas actividades en el puesto de trabajo se realicen de forma efectiva, se desarrollaron manuales para cada uno de ellos, es decir, tanto para la jefatura como para el colaborador *partner*. Así también, cada nuevo colaborador recibe su manual con toda la información, el calendario de actividades y otra información de interés.

El tercer foco del año en materia de capacitación fue el apoyo a los proyectos estratégicos o negocios preferentes, a través de programas de entrenamiento específicos. En este contexto durante el 2009 se trabajó con las siguientes áreas:

- **Gerencia de Riesgo Corporativo:** se potenciaron las herramientas y habilidades en manejo de riesgo de forma que los colaboradores puedan asesorar mejor a los clientes. En promedio se capacitaron 270 ejecutivos de cuenta PyME y medianas y grandes empresas.
- **Banca Premier:** Se efectuó una capacitación integral del modelo de atención a los ejecutivos que asumían en esta nueva unidad. Se definieron los puntos en que se tenía que diferenciar el modelo de experiencia y se hizo un alineamiento de todo el modelo de atención: sucursales, Telecanal (atención telefónica) y las áreas de apoyo, de manera que los tiempos de ciclos fueran más expeditos y la promesa de valor fuera mayor.
- **Gerencia Comercial y Filiales:** Se implementó una capacitación cruzada con el fin de que los colaboradores pudieran mejorar su atención a los clientes. Ello implicó reforzar y capacitar a toda la fuerza comercial o ejecutivos comerciales en el conocimiento de los productos.
- **Bci Nova:** Se instruyó a todos los ejecutivos de Bci Nova sobre el programa de Tranquilidad Económica, como preparación para el lanzamiento de la campaña masiva.

| Indicadores de capacitación | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|------|------|------|
| Total N° de horas/total de colaboradores | 51 | 54 | 52 |
| Colaboradores de Santiago capacitados/dotación Santiago | 85% | 86% | 89% |
| Colaboradores de Regiones capacitados/dotación Regiones | 88% | 88% | 92% |

Bci invirtió alrededor de \$ 1.200 millones en capacitación, lo cual incluye los programas mencionados anteriormente y los recurrentes.

"Hacer operaciones,
menor innovación"



» Perfil Líder Bci y Academia Líder Bci

Con el objetivo de desarrollar en forma integral y sostenible el liderazgo institucional de la organización como factor clave para preservar y potenciar el desempeño y la cultura de la corporación, se desarrolló el Perfil Líder Bci. Este contempla cuatro atributos y tres principios rectores que debe poseer y diferenciar a un Líder Bci:



A partir de éste, se desarrolló e implementó el programa Academia Líder Bci, que busca potenciar el liderazgo de Bci, reforzando los atributos distintivos y desarrollando un estilo que genere ventajas competitivas, basados en la cultura interna. La meta es desarrollar un estilo de liderazgo distintivo y único y para ello, la primera etapa consistió en abordar a 85 gerentes, los que equivalen a un 95% del total.

Durante 2009, este programa se rediseñó para llegar a 550 jefaturas, quienes participaron de talleres de conocimiento y desarrollo personal y profesional. Esta bajada se inició en abril e incluyó a todos los gerentes de tercer reporte, jefes de oficina, jefes de plataformas Empresas y Empresarios, líderes de célula y jefes comerciales de Nova, desde Arica a Punta Arenas.

Los talleres fueron impartidos por gerentes-facilitadores quienes, tras asistir a la primera parte del programa en 2008 y comienzos de 2009, recibieron un entrenamiento especial en un programa llamado "Train the Trainers". Este consistió en ocho días intensivos, en los cuales adquirieron

la experiencia y los conocimientos necesarios para conducir el proceso y la bajada de contenidos.

En este contexto, durante 2009 se avanzó en la incorporación de los atributos del Perfil del Líder Bci en las evaluaciones de desempeño de todos los trabajadores, también se contempló en los procesos de inducción y selección de personal.

» Mallas de Carrera

Con el fin de proporcionar una orientación a todos los colaboradores de la Corporación, sobre las oportunidades a las que puede acceder en el futuro de manera de ir preparándose con tiempo para desarrollar las competencias y los requisitos técnicos del cargo objetivo, se crearon cuatro mallas curriculares en las áreas masivas y vinculadas al *core business* del negocio:

- Banca Personas y Empresas
- Operaciones Banca Empresas
- Operaciones Banca Personas
- Informática.

Para iniciar el proceso indicado en la malla de carrera se requiere cumplir con dos años mínimo en el cargo. Cabe destacar que estas mallas se construyeron en un proceso altamente participativo, escuchando a las personas a través de *focus group* y entrevistas.

10 Claves del Éxito

La necesaria coherencia entre las políticas de Bci y las características del estilo directivo de quienes tienen responsabilidades de mando en la empresa, se encuentran reflejadas en las normas de comportamiento profesional Claves de Éxito Bci. Estos son conceptos fáciles de comprender, pero que encierran un profundo contenido. Hacerlas parte de la vida personal y profesional es el camino escogido por la Corporación para alcanzar la coherencia y la excelencia.

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

» Clima organizacional y capacidad de ejecución organizacional

Como parte del desarrollo de las capacidades organizacionales, se ha realizado como en años anteriores, el proceso de Gestión de Clima y Ejecución.

Año tras año, la Corporación Bci contempla entre sus objetivos promover y asegurar la existencia de un clima organizacional de excelencia, que impulse la productividad y el logro de resultados del negocio, resguardando una buena calidad de vida laboral para sus colaboradores. Para ello, durante el año se implementó el Plan Anual de Gestión de Clima el cual contempla acciones transversales a nivel corporativo y también el acompañamiento a las jefaturas de unidades específicas.

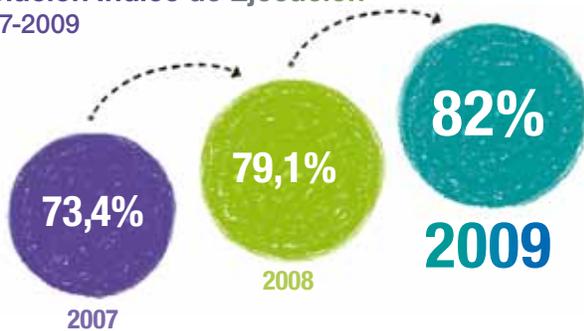
Con el propósito de monitorear la evolución del Clima en Bci, se realizaron visitas a terreno y aplicaciones de encuestas de monitoreo. Finalmente, durante el segundo semestre del año fue realizada la encuesta de clima por un organismo externo e independiente, con una tasa de participación de 98,8% del total de personas, obteniéndose un promedio de 79,1% de respuestas positivas.

Entre los aspectos que se destacan como fortalezas del clima a nivel corporativo, se encuentran un alto índice de Satisfacción General, donde el 92,1% de los colaboradores declara sentirse satisfecho por pertenecer a la Corporación Bci, y 90,8% de los encuestados manifiesta estar satisfecho en términos generales con su trabajo actual.

Asimismo, Bci estudió la capacidad de los equipos de la Corporación para impulsar la estrategia y asegurar su cumplimiento con excelencia, mediante dos encuestas de ejecución organizacional, orientadas a evaluar competencias personales, de equipo y de liderazgo que aseguren la ejecución con excelencia de la estrategia del negocio. En esta evaluación se registró un índice de Ejecución Bci de 82,2%, lo que implica un aumento de 3,1 puntos en relación con el año anterior.

98,8%
fue la tasa de participación
en la encuesta de clima
laboral

Evolución Índice de Ejecución 2007-2009



Los procesos de monitoreo y acompañamiento de Clima y Ejecución permiten a los equipos alcanzar resultados de excelencia, siendo coherentes con el estilo Bci. Ello porque en la medida que el líder y los colaboradores desarrollan buenas prácticas en relación a las dimensiones del clima (como claridad organizacional, coordinación entre las áreas, retroalimentación del desempeño, resolución de conflictos, entre otras) mejoran la efectividad y funcionamiento del equipo y el área, favoreciendo el logro de resultados de excelencia.

Como parte de los apoyos que se brindan a las jefaturas para potenciar su capacidad de liderazgo y gestionar adecuadamente en sus equipos el clima laboral y desarrollar su capacidad de ejecución, el 2009 se lanzó el programa Sinfonía de Liderazgo, una nueva herramienta de desarrollo, que reúne un conjunto de buenas prácticas para la Gestión de Clima y Ejecución, con el fin de potenciar el rol de los líderes de la Corporación, entendiendo que son ellos los “directores de orquesta”. En este material se presentan las respuestas a interrogantes cotidianas acerca de cómo gestionar al equipo para el logro de resultados, en un buen ambiente de trabajo.

Se presentan cinco temáticas de contenido denominadas “Movimientos”:

- Movimiento N°1 Liderazgo para Resultados
- Movimiento N°2 *Feedback* y Reconocimiento para el desempeño
- Movimiento N°3 Gestión de Clima Organizacional
- Movimiento N°4 Potenciando el Trabajo en Equipo
- Movimiento N°5 Gestionando el Cambio

Los movimientos son presentados en un formato de guía de autoconsulta, física y electrónica disponible en BciAprende. El objetivo es que cada líder las utilice a su ritmo, y construya día a día su propio camino de desarrollo. Esta herramienta busca a la vez apoyar el proceso de transformación que los líderes experimentan como parte de la Academia Bci.

» Programa Bci Reconoce

Con el fin de fortalecer los atributos distintivos de la cultura Bci, durante el segundo semestre de 2009 se implementó el Programa Bci Reconoce, que busca consolidar prácticas de reconocimiento y fomentar una mirada positiva de las conductas y del quehacer de los colaboradores. Esto se desarrolla en dos frentes: el primero es promover prácticas de reconocimiento de los líderes, y el segundo es fomentar en cada área de la Corporación la realización de ceremonias formales de reconocimiento, con símbolos transversales y aspiracionales a nivel de toda la Corporación, asociados a los cuatro atributos del Perfil Bci.

En este contexto se reconocieron 162 colaboradores de diferentes áreas, tales como Banca Personas, Áreas de Apoyo, Comercial y filiales, entre otras.



Beneficios y red social interna: estabilidad laboral en tiempos de crisis



En un año de crisis, Bci demostró su permanente preocupación hacia sus colaboradores lanzando un paquete de medidas y beneficios, diseñado a partir de reuniones de escucha con colaboradores, los cuales tuvieron como objetivo asegurar la estabilidad laboral.

A partir de abril se implementaron las siguientes medidas:

- **Estabilidad laboral para todos:** La estabilidad laboral de todos los colaboradores es una prioridad para la Corporación y, por esa razón, no se aplicó ningún proceso de desvinculación masivo como consecuencia de la coyuntura económica y financiera. En esa línea, Bci aplicó un Plan Corporativo de Reubicación Interna, cuyo objetivo era privilegiar el movimiento de colaboradores para cubrir vacantes y necesidades en distintas áreas de la empresa.
- **Aumento temporal de comisiones para aquellos colaboradores con ingresos variables:** En materia de remuneraciones, se dispuso aumentar temporalmente las comisiones de aquellos colaboradores con ingresos variables que fueron afectados por una caída en la demanda. Esta medida benefició a aquellos colaboradores cuyo ingreso total no superaba las 60 UF y que contaban con un año de antigüedad al 31 de marzo de 2009 o que presentaran un desempeño destacado. De esa manera, su remuneración mensual variable llegó a aumentar en hasta un 50% durante los meses de abril, mayo y junio, de acuerdo a la realidad de cada uno de los negocios.
- **Anticipo del 50% del bono anual de diciembre:** Todos aquellos colaboradores de la Corporación que lo necesitaron pudieron solicitar un anticipo equivalente al 50% del Bono Anual, el que habitualmente se entrega en diciembre de cada año.
- **Productos y servicios financieros preferentes:** La Banca Colaboradores Bci, que ofrece productos y servicios en condiciones preferentes a todos los miembros de la Corporación, renegoció —para aquéllos que lo solicitaron— créditos vigentes en Bci y en otros bancos a menores tasas. Asimismo, se cursaron créditos a tasas preferenciales y en plazos de hasta 84 meses, para colaboradores con al menos un año de antigüedad. Por otro lado, aquellos colaboradores que contaban con tarjeta de crédito Bci y que recibían un ingreso mensual no superior a 60 UF, obtuvieron un descuento de 20% en compras de supermercado durante mayo, junio y julio, y con un tope máximo mensual de \$ 40.000.

Adicionalmente, se mantienen los beneficios segmentados reunidos en el Programa Bci Contigo, creado en 2007 en los ámbitos de Salud, Familia y Recreación³⁵.

» Jornada flexible

Si bien el concepto de trabajo flexible ya existía de alguna manera en el Bci, durante 2009 se buscó ampliar y formalizar esta modalidad laboral, principalmente a través de teletrabajo en las unidades de Telecanal y Riesgo, y la implementación de nuevas alternativas de trabajo flexible. Esto significó que aumentó la cantidad de personas que accedieron a este sistema, mejoró el proceso de selección y se instauró la modalidad de *Flexitime* que consiste en horarios diferidos para que las unidades o áreas adelanten su inicio y fin de jornada. Además se realizaron programas pilotos para regularizar el horario de algunas áreas, hacerlas más productivas y promover el equilibrio trabajo y familia. Otra modalidad de *Flexitime* es promover, en algunas áreas, que las personas que usan notebook o que trabajen por proyectos, puedan trabajar algunos días desde su casa.

Al finalizar 2009, un total de 780 colaboradores de la Corporación, se encontraban haciendo uso de alguna de las modalidades de trabajo flexible.

Alternativas de trabajo flexible

| TIPO DE TRABAJO | DESCRIPCIÓN |
|-----------------|---|
| Part-time | Trabajar un número reducido de horas. |
| Teletrabajo | Trabajar en el hogar y/o vía remota fuera de la oficina. |
| Flexitime | Tipo 1: Fluctuación en la hora de inicio y fin de jornada respecto al horario vigente. Tipo 2: Días de permanencia en la oficina y días de trabajo remoto. |

» Relaciones laborales

Al 31 de diciembre de 2009, en la Corporación habían 204 personas asociadas a 11 sindicatos, lo que representa 2,3 % del total de trabajadores de la empresa.

Número de socios en sindicatos 2008-2009

| REGION | 2008 | | | 2009 | | |
|-----------------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|
| | BCI | PROSERVICE | Total | BCI | PROSERVICE | Total |
| Región de Tarapacá | 8 | 7 | 15 | 6 | 6 | 12 |
| Región de Antofagasta | 6 | 8 | 14 | 6 | 8 | 14 |
| Región de Coquimbo | 4 | 25 | 29 | 3 | 16 | 19 |
| Región de Valparaíso | - | 38 | 38 | - | 34 | 34 |
| Región Metropolitana | 67 | 94 | 161 | 73 | 50 | 123 |
| Región del Bío Bío | - | - | - | - | 2 | 2 |
| Total | 85 | 172 | 257 | 88 | 116 | 204 |

90,8%
manifiesta estar satisfecho
con su trabajo actual.





Salud y seguridad laboral



Durante 2009 el Departamento Corporativo de Salud, Seguridad y Medio Ambiente incrementó su dotación en 40%, con énfasis en el trabajo de las áreas de ingeniería de seguridad, medio ambiente en el trabajo y la gestión en salud integrada (enfermería, kinesiología y nutrición).

Este cambio, que se llevó a cabo con el apoyo de la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción, se enmarcó en el proceso de mejora continua que busca fortalecer la cercanía hacia los colaboradores y proveedores de la Corporación en todo el país.

En abril se registró un hito más, a través de la acreditación con la certificación Internacional del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007 para las unidades de negocio TBanc y Telecanal, incluyendo procesos de apoyo. De esta forma Bci se convirtió en el primer banco comercial en Chile, que cuenta con esta certificación internacional.

En materia de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, éstos se incrementaron en 30% con respecto a 2008, lo que equivale a cinco nuevas agrupaciones. Con esto la Corporación queda actualmente con 22 comités activos. Los Comités Paritarios reúnen al 34% de la dotación total, los que desarrollan programas de salud y seguridad en el trabajo en todo el país.

Por otra parte, en agosto se realizó el Segundo Encuentro Regional Metropolitano de Comités Paritarios, en el que se premió a las organizaciones con mejor gestión y al mejor integrante y se presentaron los resultados anuales del trabajo realizado por los diferentes comités corporativos.

» Contratistas y seguridad laboral

Durante 2009, Bci organizó el Encuentro Regional Metropolitano de Empresas Proveedoras de Servicios en Régimen de Subcontratación, al que asistió el 100% de este segmento en las unidades de negocio de TBanc y Telecanal, donde se desempeñan 600 colaboradores de atención telefónica y web.

» Desempeño en seguridad

Por los resultados y la gestión de 2008 en prevención de riesgos, Bci obtuvo por decimocuarta vez el primer lugar en el Premio "Menor Índice de Accidentes Laborales"³⁶ entregado por el Consejo Nacional de Seguridad de Chile. Dicho reconocimiento fue entregado a Bci por el Índice de Frecuencia de Accidentes del trabajo más bajo de la industria bancaria (6,15 accidentes por cada millón de horas hombre trabajadas), el cual bajó sustancialmente en 2009.

En materia de accidentabilidad, el banco registró un 1,18% en el período, con lo cual superó la meta propuesta, que era de 1,28%.

Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo 2007-2009



Fórmula:

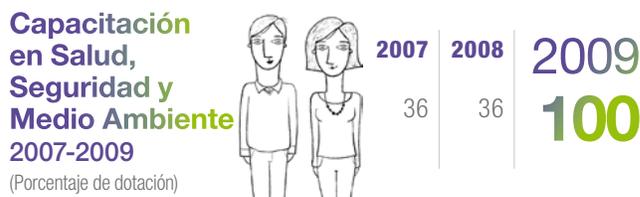
$$\text{ siniestralidad} = \frac{\text{Días de licencia médica por accidente de trabajo}}{\text{Promedio Anual de trabajadores cotizados en mutual}} \times 100$$

En materia de capacitación en prevención de accidentes, intervenciones en salud y medio ambiente, se diseñó y desarrolló un Programa Estratégico de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, con cuatro ejes estratégicos, agrupados en 16 iniciativas de cobertura nacional. Esto se tradujo en la reducción de los niveles de riesgo y ausentismo por accidentes del trabajo y enfermedades laborales.

Programas implementados de salud y seguridad laboral

| DESAFÍOS | INICIATIVAS |
|---|--|
| Fortaleciendo el liderazgo | 1. Capacitación Corporativa E-LEARNING 2. Expo-Vive la Salud y Seguridad 3. Gestionar medios comunicacionales 4. Integración Regional con Clientes y Comités Paritarios |
| Crecimiento con talento | 5. Mejora de Procesos en Riesgo Operacional 6. Programa de Contingencias Ambientales y Sociales 7. Rentabilidad Productos y Servicios |
| Mejoras de estructura para lograr objetivos | 8. Certificación OHSAS 18001:2007 9. Seminario con Proveedores |
| Potenciar la gestión atractiva de productos y servicios | 10. Riesgo Persona y Planes de Intervención 11. Promoción Salud: Alimentación Saludable 12. Plan Caminar Seguro BciTube 13. Fitness in Job 14. Despertando tus Sentidos 15. Formatea tu Puesto de Trabajo 16. Tecnologías de Información en Salud, Seguridad y Medio Ambiente. |

Lo anterior permitió capacitar en forma directa y como auto instrucción en materias de salud, seguridad y medio ambiente a toda la dotación corporativa.



» Planes de Emergencia

En el marco del Programa de Contingencias Sociales y Ambientales, los colaboradores que trabajan en edificios corporativos fueron el 18% de la dotación total de la Corporación que fue capacitada en materias de simulacros de evacuación, planes de emergencia y formación de brigadas de incendio y de primeros auxilios.

El nivel de riesgo operacional en materias de procedimientos de salud, seguridad y medio ambiente se redujo en un 23%, superando la meta del 20%

³⁶ El Premio se entrega de acuerdo a los resultados de 2008



SER COMPROMETIDO

Es la forma de abordar nuestro trabajo, de ser protagonistas, marcar la diferencia, comprometernos con las necesidades de las personas, entender qué les emociona y cumplir sus sueños.

cultura & Bci

CLIENTES



Bci apunta a satisfacer y resolver las necesidades financieras tanto de personas como de empresas. Para ello, cuenta con una amplia red de sucursales a lo largo del país, a la que se suman oficinas de representación fuera de Chile.

Para facilitar la vida de los clientes y optimizar su tiempo, la Corporación ofrece distintos canales de atención remota, como cajeros automáticos, Internet y una plataforma telefónica. Además, el Banco cuenta con diferentes filiales que ofrecen diversos productos y servicios financieros. Entre éstas se incluyen la Corredora de Bolsa, Administradora General de Fondos, Corredora de Seguros, Factoring, y Securitizadora, entre otros.

Área de Personas

Esta área abarca cinco grandes unidades de negocios: Banca Personas, TBanc, Bci Nova, Banca Empresarios y Banca Privada. Su objetivo apunta a entregar a cada cliente una variada y completa propuesta de productos y servicios que esté acorde con su perfil y necesidades.

A través de una amplia red de sucursales y múltiples puntos de contacto, el Área de Personas entrega un servicio ágil, cercano y confiable. Para ello cuenta con más de mil ejecutivos repartidos a lo largo de Chile. Esta red se complementa con otros canales que buscan facilitar la vida a los clientes, como Banca Móvil, Banca Telefónica y Web. Los avances y programas desarrollados durante 2009 en esta área fueron los siguientes:



“Una buena innovación se transforma en una gran idea con marketing”

» Programa de Alfabetización Financiera

Con el fin de reforzar una bancarización responsable de los segmentos C3 y D, que corresponden aproximadamente al 60% de la población en Chile, hace más de un año, Bci Nova se propuso ser el primero en ayudar y comprometerse con todos los chilenos, ofreciéndoles participar en un programa único de alfabetización financiera, que busca promover un endeudamiento responsable, así como entregar herramientas que permitan a las personas estar lo más informadas posible y puedan tomar la mejor decisión al momento de contratar productos y servicios financieros, así como organizar su presupuesto.

Este programa comenzó en forma personalizada, a través de una alianza con Infocap -la Universidad del Trabajador– que se firmó en 2008, la cual se mantuvo este año, logrando capacitar 287 personas por medio de los cursos de Trabajo Independiente II y Formación General; la cátedra sobre “El ABC de los bancos” y las Clínicas Bancarias.

Asimismo, se realizaron alianzas con las municipalidades de Maipú e Independencia y con una red de almaceneros clientes de Embonor, embotellador de Coca-Cola, con quienes se implementaron siete cursos de tres horas cada uno, lo que permitió capacitar a más de 350 microempresarios.

Dentro de este contexto, se amplió la capacitación a personas naturales, quienes se inscribieron en la página web www.bcinova.cl/tranquilidad para asistir a los cursos que mensualmente se realizaban en las oficinas centrales de Bci Nova. Adicionalmente, se creó por primera vez en Chile, la “Clínica Bancaria Masiva” que ofreció educación financiera a los vecinos de las comunas de Estación Central y Maipú atendiendo las consultas de aproximadamente 500 personas.

Los resultados obtenidos del programa fueron los siguientes:

- El programa de Alfabetización Financiera fue evaluado con nota 6,1 (escala de 1 al 7).
- En el caso de los alumnos de Infocap la percepción positiva aumentó en 23 puntos porcentuales (pp) y la percepción negativa disminuyó en 16 pp.
- El 60% de los participantes en los cursos de las Municipales y Bci Nova tiene (luego de la capacitación) una imagen positiva de Bci Nova.
- El 34% de los participantes no ha sido cliente de Bci Nova y post capacitación tiene la intención de serlo.
- La confianza en los bancos creció 15% post capacitación.
- Aumentó en 10% la opción de endeudarse con un banco versus otras alternativas.

Cifras programa 2009

Número de participantes

| | |
|-----------------------------------|--------------|
| Infocap | 287 |
| Coca Cola Embonor | 368 |
| Municipalidades | 28 |
| Bci Nova | 31 |
| Clínica Bancaria Estación Central | 300* |
| Clínica Bancaria Maipú | 200* |
| Total | 1.214 |

* Cifras estimadas

» Puntos Bci Nova

En octubre de 2009 se inauguró en la comuna de Maipú el piloto de una red de servicios bancarios llamados “Punto Bci Nova”, que opera a través de los almacenes de barrio y donde es posible acceder a servicios bancarios tradicionales como giros en efectivo, depósitos, pago de cuotas y solicitud de saldos, en un horario más extendido, ahorrando tiempo, costos de traslado y aprovechando la instancia para comprar e ir al banco.

La red “Punto Bci Nova” forma parte de los programas de innovación que el banco desarrolla con el objetivo de ofrecer una experiencia de servicio memorable a sus clientes y contribuir a su calidad de vida, acercando el acceso a productos y servicios bancarios a través del “almacén de la esquina”.

Los microempresarios se suman en forma gratuita a la red y, con ello, aprovechan la alianza con Bci Nova para desarrollar una oportunidad de negocio, al aumentar el flujo de potenciales clientes e ingresos por concepto de comisiones al ofrecer este nuevo servicio.

En una primera etapa se habilitaron 100 almacenes en los principales sectores de la comuna de Maipú y, para el próximo año, se espera ampliar la red a más de 2.000 “Punto Bci Nova” en todo el país.

15%
creció la confianza de los asistentes al programa Alfabetización Financiero.



Durante 2009 Bci se propuso generar oportunidades de negocios para las pequeñas y medianas empresas (PyME) comprometiendo un monto de US\$ 200 millones en ayuda a este sector, con el fin de promover la reactivación de la economía nacional y darle un apoyo concreto.

» **Emprendimiento: Pequeña y Mediana Empresa**

Gran parte de este plan se centró en las herramientas financieras que Bci puso a disposición de sus clientes, que alcanzaron los US\$ 170 millones. Una de las principales fue el aumento de la línea de factoring a pequeñas y medianas compañías. Además, el 38% de los clientes obtuvieron la reprogramación de sus créditos con recursos CORFO y se reestructuró la deuda de largo plazo del sector salmonero. En la misma línea, Bci fue el primer banco en rebajar sus tasas de interés en enero pasado y anunciar la ampliación de las líneas de financiamiento de sus clientes. Además, la institución aumentó el plazo de los créditos de consumo y/o comerciales ya pactados, disminuyendo la cuota mensual y aliviando de esta manera a las pymes. Estas facilidades otorgadas se sumaron a las iniciativas previas que han perdurado en el tiempo las que se detallan a continuación:

» **Programa Nace**

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

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

Durante el 2009, el total de clientes del Programa Nace llegó a 1.530, de los cuales 700 corresponden a nuevos clientes. En el período se aprobaron créditos por \$8.500 millones.

» **Programa Renace**

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

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

Durante el 2009 ingresaron 311 nuevos clientes al Programa Renace, lo que significa que desde su creación a la fecha, 600 clientes han sido beneficiados con este programa de Bci. En este marco, se aprobaron créditos por \$8.000 millones.

*"Cuanto mejor nos innovamos,
en tiempo se innova"*



» Encuentro Empresarial

Entre el 9 y el 10 de junio se realizó el Segundo Encuentro Empresarial Bci: Un lugar para nuevos negocios. La iniciativa, gratuita para todos los asistentes fue desarrollada por la Banca Empresarios Bci. El Encuentro que reúne a las PyME con las grandes empresas para generar oportunidades de negocios, convocó aproximadamente a 5.000 visitantes y tuvo por objetivo promover la reactivación económica del país, además de ratificar el apoyo permanente que la Corporación le ofrece a los empresarios.

Del total de las empresas participantes, 409 fueron PyME y 42 correspondieron a grandes corporaciones que demostraron su voluntad por adquirir productos

y servicios en distintos rubros, a través de un programa de agendamiento que generó más de 3.000 reuniones de negocios. Además, representantes comerciales de 20 países también exploraron y concretaron contactos durante la cita empresarial.

Al finalizar el encuentro, Fundes Chile³⁷ aplicó una encuesta a los participantes en la cual el 90% de los encuestados destacaron el compromiso de Bci con los empresarios; en tanto el 75% destacó la organización del Encuentro y el proceso de agendamiento. El 93% de los empresarios que asistieron al Encuentro declaró la intención de hacer nuevos negocios gracias a los contactos establecidos y el 100% manifestó su interés por participar en la tercera versión en el 2010.



37  www.fundes.org/CHILE/Paginas/principal.aspx



» Premio Empresario Destacado

A través del Premio Empresario Destacado, Bci busca reconocer, apoyar y motivar a sus actuales clientes empresarios en su gestión y esfuerzo. Durante 2009 evaluó a los empresarios nacionales que destacaron entre sus pares en seis categorías.

Ganadores 2009

- 1 **Empresario Tecnológico**
Manuel Sepúlveda de Servicios Informáticos Serinfo.
- 2 **Empresario Globalizado**
Octavio Urzúa de Inversiones Admiral Ltda.
- 3 **Nace un Empresario**
Raúl Hernández Butrón de Precisa Frozen Ltda.
- 4 **Mejora Continua**
Andrés Saldías de Midas Ltda.
- 5 **Mujer Empresaria**
Juanita Galaz de Consultora Minería y Medio Ambiente M&MA.
- 6 **RSE**
Pedro Traverso de Late Ltda.

» Programa UC Mediana y Pequeña Empresa

En 2009 Bci auspició y ofreció en conjunto con la Universidad Católica de Chile el Programa UC Mediana y Pequeña Empresa, con el fin de fortalecer el desarrollo económico y el empleo en el país. Para ello se ofrece apoyo a la mediana y pequeña empresa, a través de asesorías para incrementar su competitividad y para dejar instalados sistemas de gestión y planificación eficientes a la medida de cada PyME participante en el programa.

En el proyecto piloto desarrollado durante el año participaron 43 empresas, de las cuales aproximadamente 50% aumentó su dotación.

» Red de Mentores “Sofofa – Foro Innovación”

En el marco de su compromiso permanente con las PyME y el emprendimiento, Bci se incorporó como auspiciador de la Red de Mentores Sofofa - Foro Innovación³⁸. Esta iniciativa está integrada por destacados empresarios y ejecutivos nacionales que quieren entregar sus conocimientos y experiencia a emprendedores que necesitan potenciar o consolidar su empresa.

La Red aspira a atender 2.000 empresas al año a través de 1.000 mentores distribuidos en Santiago, Concepción, Viña del Mar, Puerto Montt y Antofagasta.

"Una idea es sólo una idea hasta que se convierte en algo con rentillo. Ahí es cuando la innovación comienza."



» Programa Nuevamente, Oportunidad de Reemprender

En línea con el Programa Renace, el Banco se sumó a comienzos del año, al Programa Nuevamente. Este es un proyecto piloto para toda Latinoamérica cuyo objetivo es desarrollar un entorno más favorable para la dinámica empresarial en Chile, promoviendo el espíritu empresarial a través de una segunda oportunidad y reduciendo el estigma asociado al fallo empresarial. Esta iniciativa cuenta con el apoyo de la Cámara de la Producción y el Comercio (CPC), el Foro Innovación, Octantis³⁹, InnovaChile de CORFO⁴⁰ y Bci. También cuenta con el financiamiento internacional del Fondo Multilateral de Inversiones del BID⁴¹.

De acuerdo con estudios de la CPC, la cultura nacional no estimula a que los emprendedores tomen nuevos riesgos empresariales. Asimismo, el Monitor Global de Emprendimiento 2007, señala que sólo el 13,4% de la población adulta del país está involucrada en una actividad emprendedora.

Por esa razón, el proyecto "Nuevamente" se compromete a entregar herramientas de gestión y financiamiento a las PyME con el objeto de contribuir a su crecimiento y desarrollo.

» Libro "La Ruta del Emprendedor"

Con miras a promover e inspirar el emprendimiento, difundir el rol de las PyME y reafirmar el compromiso de la Corporación con el apoyo al espíritu emprendedor, en julio lanzó el libro "La Ruta del Emprendedor".

El texto recopila 19 historias y testimonios de emprendedores las que se constituyen en una fuente de conocimiento, experiencia e inspiración para los futuros emprendedores. La edición contó con el apoyo de la Corporación Patrimonio Cultural de Chile⁴² y se acogió a la Ley de Donaciones Culturales.

El libro fue entregado en forma gratuita a bibliotecas, universidades, organizaciones gremiales, clientes y empresarios entre otros.

³⁹ www.octantis.cl ⁴⁰ www.corfo.cl/acerca_de_corfo/innova_chile/que_es_innovachile
⁴¹ www.iadb.org/mif/home/index.cfm?language=Spanish ⁴² www.nuestro.cl/corporacion/index.htm

Área de Empresas

Esta área atiende a las medianas y grandes empresas, ofreciéndoles soluciones financieras a su medida y que respondan a sus distintas necesidades. Cuenta con productos y servicios de excelencia que se entregan por medio de las diferentes áreas y canales de Bci, incluyendo las sucursales en Chile y el extranjero, empresas filiales y oficinas de representación. Su apoyo incluye distintos tipos de financiamiento a corto y largo plazo, servicios transaccionales, transferencias de fondos, recaudación, factoring, leasing, asesorías financieras, securitización, seguros, operaciones de cambio al contado y a futuro, comercio exterior e inversiones.

El área se subdivide en tres unidades: Banca Corporativa e Inmobiliaria, Banca de Grandes Empresas, y Banca de Medianas Empresas. Esta segmentación permite abarcar a compañías de diferentes tamaños y rubros, entre las que se incluyen empresas privadas, sector público, empresas estatales, Fuerzas Armadas, universidades y corporaciones, entre otras.

Durante 2009 se efectuaron iniciativas asociadas a los clientes del área y se puso especial énfasis en apoyar a los que se encontraban en dificultades.

Adicionalmente, Bci fue el banco encargado de enrolar a los beneficiarios y de pagar el subsidio que entregó el Gobierno a los jóvenes menores de 30 años que fueran contratados por las diferentes empresas.

Estudio de caso: Fondo Mutuo Bci Energías Alternativas

Con el objeto de ofrecer a los clientes de Bci la oportunidad de participar del crecimiento, que experimenten las mayores empresas del mundo que operan en el campo de las energías alternativas renovables y la optimización y descentralización de la oferta de estas energías, en el segundo semestre de 2009 Bci lanzó el Fondo Mutuo Bci Energías Alternativas, lo que marcó un hito en materia de la relación con clientes.

La política de inversión de este Fondo Mutuo explicita que, al menos, el 60% de sus activos deben invertirse directa o indirectamente en instrumentos de capitalización de aquellos emisores que estén relacionados o que pertenezcan al sector de las energías alternativas; en índices de referencia cuyos subyacentes estén relacionados al mencionado sector; y/o en cuotas de fondos de inversión abiertos o cerrados que inviertan en emisores que tengan vinculación con el sector energético ya citado.

Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes

El programa corporativo de calidad de servicio de 2009 tuvo tres focos. El primero fue mejorar la gestión de calidad, el cual consistió en robustecer las prácticas actuales de servicio, en conjunto con las unidades de negocio para abordar el diagnóstico y acciones de fortalecimiento de la calidad de servicio y movilizar a la organización. El segundo foco fue "Mejorar la Experiencia de Servicio", que consiste en tener a las personas, los procesos, los productos y servicios, las innovaciones y los puntos de contacto que faciliten y mejoren la calidad de vida al cliente.

Esto significa, entre otras cosas, reconocer que si queremos mantener una buena relación con nuestros clientes es nuestro deber entender sus necesidades y nuestro compromiso el satisfacerlas. Esta política de largo plazo -que ha mantenido nuestra institución por más de 70 años- no es fácilmente copiable, porque no está basada en una campaña o en un plan específico, sino en una cultura que ha sido consistente en el tiempo y que constituye el tercer foco de trabajo para consolidar una cultura de excelencia en servicio.

Dentro de este contexto cabe destacar los siguientes programas:

- Programa de escucha a clientes en cada una de las sucursales Bci, con el objetivo de estar más cerca de sus necesidades para entenderlas y satisfacerlas.
- Desarrollo de un modelo de atención para el segmento premier, con énfasis en la atención personalizada, incluyendo innovadores servicios, tales como agenda abierta del ejecutivo en horarios bancarios extendidos y la opción de que los clientes dejen un mensaje a través de internet, solicitando un contacto con su ejecutivo de cuentas.
- Término de la implantación del nuevo modelo de sucursales, el que contempla tecnología única para la auto atención de los clientes.
- Rediseño del modelo de atención telefónica orientado a resolver los requerimientos de los clientes en el primer punto de contacto y a mejorar la contactabilidad con ellos.

Nuestra Promesa de Servicio al Cliente

Prometemos ser:

Cercanos

- Siempre atenderemos con una sonrisa.
- Cuando nos necesite, siempre estaremos disponibles para apoyarle.
- Siempre recomendaremos la mejor solución para Ud.

Ágiles

- Siempre atenderemos sus solicitudes sin burocracia.
- Cuando tenga una urgencia, ésta será lo más importante para nosotros.
- Siempre tendrá alternativas de atención para que elija según su preferencia.

Confiables

- Siempre entregaremos la información en forma clara y oportuna.
- Si hay un cargo o comisión que desconozca, se lo reintegraremos y después lo analizaremos.
- Siempre estaremos capacitados para asesorarle de la forma más profesional.
- Siempre garantizaremos la confidencialidad de su información.



PROVEEDORES

La Gerencia de Compras Corporativas y Proveedores se enfocó, durante 2009, en mejorar y fortalecer las relaciones de largo plazo con sus proveedores las que tradicionalmente han estado, basadas en el beneficio mutuo, la calidad, el cumplimiento y la transparencia. Por ello se trabajó en perfeccionar los criterios de evaluación de proveedores, capacitación en gestión socialmente responsable, desayunos de escucha, visitas a sus empresas, premiar a los proveedores destacados, implementación de sistemas computacionales (SAP) para mejorar integralmente la gestión de compras y la aplicación de la encuesta de satisfacción.

» Criterios de evaluación de proveedores

Durante 2009 se perfeccionaron algunos criterios de evaluación de proveedores incluidos en la Política de Proveedores de Bci⁴⁴ y se incorporaron tres aspectos:

- Evaluación/monitoreo de estados financieros de los proveedores (con apoyo del Área de Análisis y Gestión de Riesgo).
- Evaluación de riesgo operacional (con el apoyo de la Gerencia de Riesgo Operacional).
- Evaluación de su nivel de desarrollo en la Responsabilidad Social Empresarial – RSE (este último criterio se encuentra a nivel de diseño con el apoyo de la Gerencia de Comunicaciones y RSE por lo que se empezará a aplicar a partir de 2010).

En relación con esta última variable y con la intención de apoyar a sus proveedores en el conocimiento e incorporación de la RSE en su gestión, Bci los invitó al encuentro “Beneficios de la RSE en la cadena de valor”, en el cual 130 de sus proveedores tuvieron la oportunidad de informarse sobre la importancia y el valor que agrega a la empresa la implementación de prácticas de RSE y conocieron los programas que Bci realiza en este ámbito. Como resultado de esta actividad la Corporación realizará a partir de 2010 un programa de transferencia de buenas prácticas de RSE a sus proveedores.

» Diálogo con proveedores: Desayunos de Escucha y Visitas a Proveedores

Durante 2009 se organizaron tres desayunos con un número aproximado de 60 proveedores. Tanto los desayunos de escucha como el lanzamiento de un programa de visitas a proveedores, tienen como fin lograr un mayor conocimiento de los proveedores y afianzar las relaciones.



» Encuesta de Satisfacción de Proveedores

Por tercer año consecutivo se aplicó la Encuesta de Satisfacción de Proveedores, que tiene por objetivo medir la percepción y satisfacción con el servicio prestado por Bci. En esta ocasión se realizaron 63 encuestas a proveedores y entre los resultados cabe destacar lo siguiente:

- La satisfacción global de los proveedores de Bci pasó de 68% en 2008, a 76% en 2009.
- En lo referido al Proceso de Compras se logró un aumento de 25 puntos. Se presentó una baja en los niveles de satisfacción de 10 puntos y un aumento en la insatisfacción de 6% a 12% para el aspecto “En el proceso de cotización o licitación es tratado con igualdad de oportunidades que los otros proveedores”.
- En relación al Proceso de Pagos, éste mejoró su satisfacción global de 30%, en 2008, a 68% en 2009. En general, todos los aspectos mejoraron los niveles de satisfacción, destacando “Precisión del proceso de pagos (sin errores)” como la variable mejor evaluada con un 86% (en 2008 fue 51%).
- En el ítem referido a Responsabilidad Social Empresarial (RSE) destaca el aspecto “Estimulación de Bci en sus Proveedores por el Cumplimiento de Normativas Ambientales” que en la medición pasada tuvo el mayor nivel de insatisfacción y en esta oportunidad logró un aumento significativo.

⁴⁴ La Política de Proveedores acoge las recomendaciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) explicitadas en la circular N°3.430, referida a la externalización de servicios.

"La creatividad es el motor de la innovación"



» Programa de Proveedores Nace y Renace⁴⁵

Durante 2009, concluyó la etapa piloto del Programa de Proveedores Nace y Renace, iniciado en 2008 para darle la oportunidad de integrarse como proveedores preferentes y así apoyarlos en su desarrollo y crecimiento. Esta iniciativa se desarrolló con 13 proveedores que presentaron la siguiente evolución:

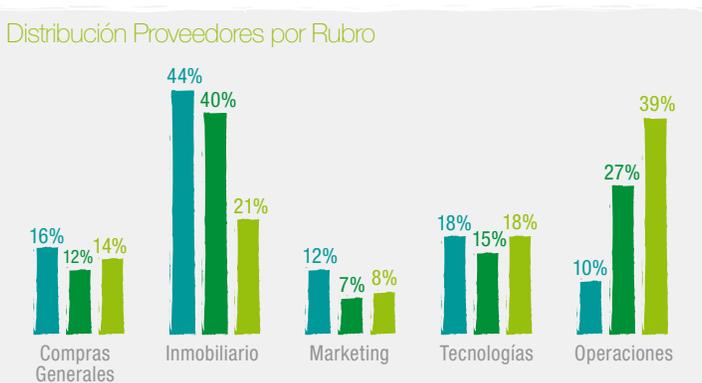


Al finalizar el plan piloto se acordó continuar con este plan de apoyo. Para su operación el área de Nace y Renace mantendrá una base de datos, la cual podrá ser solicitada por el área de compra a fin de evaluar cuál de los proveedores cumple con las características exigidas y de esta forma ser considerado en el proceso de compra. Este procedimiento se hará regular a partir de 2010.

» Distribución de proveedores

Del universo total de proveedores de la Corporación, durante 2009, un 99% fueron nacionales y un 1%, internacionales. Estos últimos corresponden a proveedores de tecnología.

A continuación se muestra la distribución por rubro, sobre un total de 1.700 proveedores activos registrados al 31 de diciembre de 2009:



⁴⁵ Los clientes Nace y Renace forman parte de un programa de RSE, diseñado para apoyar a emprendedores que comienzan y a aquellos que requieren una segunda oportunidad. Ver detalle capítulo Clientes pag. 58.

Las principales variaciones en el número de proveedores acreditados entre el 2008 y 2009 en los rubros operaciones y marketing responden a que se ha logrado un mayor conocimiento de los proveedores en general y a que se depuró la cartera de proveedores calificados.

» Reconocimiento Proveedor Destacado

En el segundo semestre de 2009 se lanzó el "Reconocimiento Proveedor Destacado", que tiene como objetivo destacar a quienes cumplen con los más altos estándares de calidad en la entrega de sus productos y servicios, con una trayectoria destacada y modelos de gestión adecuados, capaces de innovar y con visión de futuro, que viven la calidad de servicio, alentando el emprendimiento y comprometidos con la Responsabilidad Social Empresarial.

Al premio postularon 94 proveedores de los que fueron preseleccionados 22 para las seis categorías:

- Trayectoria Destacada: Entel y Comercial Liberona
- Innovación / Visión de Futuro: Belltech
- Calidad de Servicio: GTD Teleductos
- Gestión Empresarial: Declarada desierta
- Responsabilidad Social Empresarial: Movistar
- Emprendimiento: CYL Express

»» **Del universo total de proveedores de la Corporación, durante 2009, un 99% fueron nacionales y un 1%, internacionales.**



SER RESPONSABLE

Es hacernos cargo de nuestros compromisos,
ir más allá a nuestras obligaciones,
dar oportunidades que den sentido a la vida.

cultura & Bci

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

El objetivo de la Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es aportar a la reputación corporativa de Bci, mediante el diseño de programas que estén alineados con sus objetivos estratégicos y que generen valor para los grupos de interés, para cumplir su misión y visión.

Esta Gerencia informa trimestralmente el avance de los programas de RSE al Comité de Gobierno Corporativo y RSE, que está integrado por cuatro Directores, es presidido por el Presidente de Bci y su secretario es el Gerente General.

Durante 2009 continuó la focalización en adultos mayores, niños en riesgo social, educación y cultura y se profundizó el aporte a la educación a través de una alianza estratégica con la Fundación Enseña Chile⁴⁶.

Apoyo a adultos mayores y niños en riesgo social

» Fundación Las Rosas

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

En ese contexto durante 2009 se realizó una campaña masiva denominada "Vas a Colaborar" con el objetivo de sensibilizar a la sociedad y obtener recursos para la Fundación. Producto de ella se logró recaudar \$216 millones, y sumar 812 nuevos amigos (199 colaboradores de Bci y 613 clientes).

También continuó el Programa de Voluntariado Corporativo, con la participación de 450 colaboradores incentivados por ocho líderes, quienes realizaron 40 visitas a cinco hogares apadrinados en Santiago y la Región de Valparaíso.



» Corporación de Crédito al Menor

Entre los principales resultados de las actividades realizadas en la Corporación de Crédito al Menor destaca la incorporación de 257 nuevos socios, la recepción de 500 regalos gracias a la Campaña de Navidad y la recaudación de \$22 millones a través de una rifa, que tuvo como objetivo renovar el bus. Las principales actividades realizadas durante 2009 fueron:

- Campaña de socios
- Celebración del Día del Niño
- Campaña de Navidad
- Celebración de vacaciones de invierno
- Realización de una rifa
- Gestión de la Clínica de Tenis
- Visitas de altos ejecutivos y colaboradores

La Corporación de Crédito al Menor (CCM) fue creada en 1990 por un grupo de colaboradores de Bci para otorgar protección a niñas que han sido gravemente vulneradas en sus derechos. Busca promover su formación y desarrollo integral en un ambiente de vida familiar, con la finalidad de reinsertarlas social y/o familiarmente. Ésta cuenta con dos hogares, uno ubicado en La Pintana, en Santiago, y el otro en Temuco, en los cuales se entrega vivienda, educación, alimentación, salud, recreación y formación valórica a 77 niñas provenientes de sectores de extrema pobreza.



Voluntariado Corporativo

Durante 2009, se superó la barrera del “acompañamiento” en el Programa de Voluntariado Corporativo. Esto significa que los colaboradores dejaron de ser asistidos y comenzaron con énfasis propio a trabajar por las causas impulsadas por Bci.

El principal hito del año en esta área lo constituyó la adhesión del Banco a la iniciativa Engage impulsada por AcciónRSE, cuyo objetivo es aumentar y mejorar el impacto de las acciones de voluntariado corporativo de las empresas que se suman a la iniciativa.

| Programa de Voluntariado Corporativo 2009 | Número de colaboradores voluntarios |
|---|-------------------------------------|
| Fundación Las Rosas | 450 |
| Corporación de Crédito al Menor | 50 |
| Programa Nace | 48 |
| Programa Renace | 31 |
| Amigo Digital | 10 |
| Programa "Despierta: el medio ambiente está en tus manos" | 25 |
| Total | 614 |



Durante 2009 continuó la focalización en adultos mayores, niños en riesgo social, educación y cultura y se profundizó el aporte a la educación a través de una alianza estratégica con la Fundación Enseña Chile.

Compromiso con la educación



Bci ha visualizado la educación como una de las principales herramientas para romper el círculo de la pobreza, razón por la cual apoya iniciativas que buscan mejorar la calidad de educación.

» Alianza con Enseña Chile

El objetivo de Enseña Chile es generar cambios concretos en la educación nacional para terminar con la desigualdad y, a la vez, crear un semillero de profesionales de excelencia.

El programa, inspirado en el exitoso programa norteamericano Teach for America, lleva durante dos años a jóvenes profesionales de excelencia a enseñar diversas materias en colegios vulnerables, para mejorar la calidad de la educación y estrechar las diferencias entre la enseñanza privada y la pública.

La participación de Bci consiste en una donación anual, trabajo en conjunto permanente —el Banco participa en su Consejo Directivo—, entrega de testimonios de líderes exitosos del Banco que han surgido gracias a su esfuerzo y, próximamente, en realizar tareas de voluntariado para ayudar a mejorar las condiciones de los colegios del programa y participar en la campaña de difusión junto a los socios estratégicos de Enseña Chile.

Adicionalmente, Bci lleva a cabo las siguientes iniciativas:

» Becas de estudios universitarios

Bci entregó 12 becas de estudios superiores para universidades y escuelas técnicas a estudiantes de carreras como Ingeniería Civil, Medicina, Pedagogía y Música, a través de diversas organizaciones educacionales y sociales.

» Amigo Digital

El programa Amigo Digital, iniciado en 2006, hoy se encuentra inserto en BciAprende y capacita a colaboradores en temas de computación básica. Este año 126 alumnos se perfeccionaron en el conocimiento de Windows, Internet, Excel, Word y Power Point con la ayuda de relatores de Formación y Capacitación (Forcap⁴⁸) y de colaboradores Bci que actúan como voluntarios para apoyarlos en las clases.

» Emprende UC y UC Jump

Por segundo año consecutivo el Banco auspició los concursos Emprende UC⁴⁹ y UC Jump. El primero tiene como objetivo promover el espíritu emprendedor entre los estudiantes, proveer servicios y articular las capacidades de la Universidad Católica para apoyar la creación de emprendimientos de alto impacto económico y social.

Jump UC es un concurso de ideas de emprendimiento organizado en conjunto con la Federación de Estudiantes de la Universidad Católica (FEUC) y Emprende UC. Durante 2009 se presentaron más de 160 ideas de negocios, tecnología y emprendimiento social, participaron más de 350 alumnos de todas las carreras y más de 3.600 alumnos votaron para elegir la mejor idea.



"Conocer las necesidades del cliente es el punto de partida para la innovación"



Cultura Diferente



Por más de 70 años, Bci apoya las manifestaciones que dan cuenta de la cultura nacional e internacional. Este aporte busca acercar este tipo de espacio artístico a la comunidad.

» Orquesta Necedal

Bci financia desde 2002 a la Orquesta Infantil Necedal de La Pintana, en Santiago, formada por 64 alumnos desde tercero básico a cuarto medio. Las clases de música que reciben son individuales, impartidas por diez profesores. La orquesta realizó más de 22 conciertos en la Región Metropolitana, además de participar en los eventos internos de Bci.

» Conciertos a la comunidad

Para celebrar la Navidad, y por tercer año consecutivo, Bci invitó en forma gratuita a la comunidad a un evento musical de alto nivel. En esta oportunidad se presentó el concierto sinfónico coral "El Mesías" de Händel, una de las obras cumbres de la música occidental. Esta iniciativa forma parte del programa "Cultura Diferente" de Bci que promueve el valor de las distintas disciplinas artísticas y culturales con el objeto de acercarlas a la sociedad. Más de 4.500 personas asistieron a la presentación que se realizó el 27 de diciembre en el Parque Araucano.



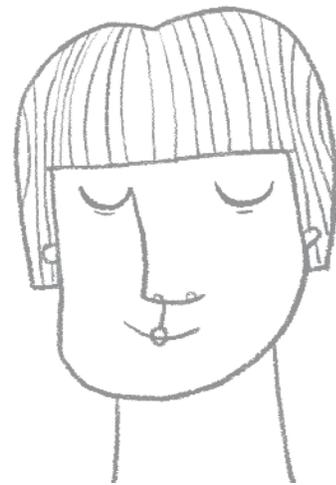
» Muestra “El Mar: una mirada a lo nuestro”

Por cuarto año consecutivo Bci apoyó, junto a la Armada de Chile y la Pontificia Universidad Católica de Chile, la exposición “El mar, una mirada a lo nuestro” y sus diferentes actividades asociadas, que busca acercar la labor de la Armada de Chile y los recursos del mar a los alumnos y al público en general.

» Visitas guiadas de arte

En 2009 se realizaron 11 visitas guiadas de arte en el edificio corporativo del Banco, entre mayo y diciembre. En estos recorridos estuvieron presentes 300 personas, entre clientes, colaboradores, proveedores y público en general, quienes evaluaron la muestra con nota sobresaliente.

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



"Un innovador es observador, creador y lo hace todo al mismo tiempo"

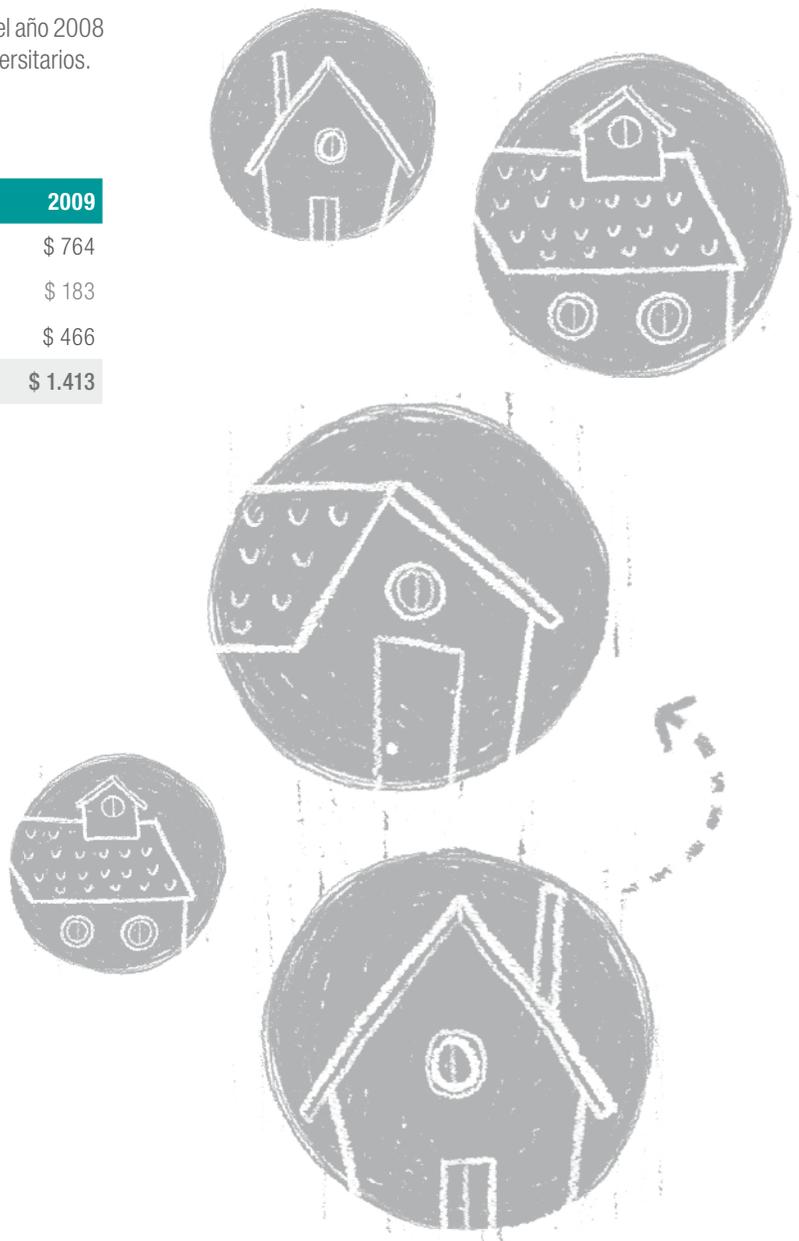
Aporte Social

El aporte social de Bci aumentó en un 10% durante 2009. El mayor crecimiento se dio en el ámbito cultural principalmente por la renovación del contrato con el Teatro Municipal y por la aprobación de diversos proyectos relacionados con el Bicentenario.

En el ámbito educacional hubo una disminución, porque durante el año 2008 se realizaron aportes excepcionalmente altos a proyectos universitarios.

Aportes Sociales, 2009.
(en millones de pesos)

| Donación | 2007 | 2008 | 2009 |
|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Cultural | \$ 607 | \$ 370 | \$ 764 |
| Educacional | \$ 196 | \$ 558 | \$ 183 |
| Social | \$ 300 | \$ 356 | \$ 466 |
| Total | \$ 1.103 | \$ 1.284 | \$ 1.413 |





SER CONSCIENTE

Es conocer el rol que cumplimos en la sociedad, *cultura & Bci*
saber qué esperan de nosotros nuestros
públicos de interés y ser capaces de entregar lo
mejor a cada uno de ellos.

MEDIO AMBIENTE



Bci se comprometió en 2006 a gestionar sus posibles impactos ambientales y a utilizar tecnologías limpias así como criterios de protección ambiental en todas sus actividades, incluyendo la etapa de diseño de todo nuevo proyecto de negocios. La gestión ambiental en Bci es coordinada por la Gerencia de Administración, la cual ha focalizado su accionar en el desarrollo e implementación del Programa de Eficiencia Energética.



Uno de los hitos del año 2009 fue la adhesión voluntaria a *May Day Network* promovida por AcciónRSE, que convirtió a Bci en el primer banco chileno en formar parte de esta red. Su objetivo es movilizar al empresariado chileno para que tome acciones que apunten a reducir las emisiones de carbono en sus compañías.

Ésta es una iniciativa creada por *Business in the Community (BITC)*⁵⁰ presidida por el Príncipe de Gales y en la que hoy participan más de 1.500 empresas en Inglaterra. AcciónRSE lanzó en septiembre el *May Day Network Chile*, convirtiéndose en el primer país latinoamericano en formar parte de dicha campaña.

Tras la adhesión de Bci a esta iniciativa, se inició una evaluación para seleccionar la empresa con quien se trabajará para medir la Huella de Carbono de la Corporación, como una primera aproximación a este cálculo (que se ejecutará durante el 2010). Tomando como referencia sólo el consumo de energía de las sucursales y edificios, durante 2009 Bci emitió 7.138 toneladas de CO₂.

Al finalizar el año, el Comité de Gobierno Corporativo y RSE aprobó iniciar el proyecto de medición de la Huella de Carbono de las operaciones del Edificio Corporativo, como primera etapa de la estrategia, para establecer una línea base de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) que servirá de directriz para definir una estrategia de reducción y mitigación de la Huella de Carbono y que pueda ser replicable en las otras instalaciones.

Adicionalmente, con este proyecto se busca potenciar las capacidades internas en Bci en lo referente a los conceptos generales tanto de Huella de Carbono como del consumo energético, con el fin de formar un sistema de gestión sostenible en el tiempo.

"El futuro brilla
para los innovadores"



Programa "Despierta: el medio ambiente está en tus manos"

Ésta es una iniciativa que comenzó en 2007 y tiene por objetivo promover nuevos hábitos de cuidado del medio ambiente entre los colaboradores de la Corporación. En una primera etapa, el programa consideró una campaña de sensibilización, lo que se tradujo en ahorros de energía, agua y reciclaje de papel, permitiendo desarrollar proyectos de mejora ambiental en aquellas regiones donde las sucursales lograron los mayores ahorros.

En 2009 el mayor ahorro se logró en el consumo de energía de los edificios centrales de la Corporación ubicados en la Región Metropolitana, el que equivale a una disminución energética de 841.492 Kwh, menos que la energía consumida durante 2008.

Además, se realizó una actividad de mejoramiento medioambiental en la Región Metropolitana y se eligió al colegio Eduardo de la Barra de la comuna de Peñalolén, en el cual se implementaron áreas verdes, se pintaron muros en sector del gimnasio y se arregló el jardín de la entrada al colegio. Lo anterior se logró gracias al trabajo en conjunto de Fundación Casa de la Paz, alumnos del establecimiento educacional y 25 colaboradores voluntarios de Bci.

En forma complementaria, esta actividad fue parte del Programa Engage, al cual adhirió el Banco en el segundo semestre del año, que impulsa AcciónRSE⁵¹, para aumentar y mejorar el impacto de las acciones de voluntariado corporativo.

Indicadores de Principales Consumos Consolidados.

| | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|-------|------|-------|
| Consumo de papel (en millones de hojas) | 37,5 | 43 | 42,3 |
| Consumo de agua potable (en miles de metros cúbicos) | 204,2 | 178 | 195,5 |
| Consumo de energía (en megawatts) | 19,2 | 16,7 | 18,6 |

El aumento de los consumos de agua y energía durante 2009 responde principalmente al inicio de las operaciones de 13 nuevas sucursales, a la incorporación en las estadísticas de 19 sucursales que no estuvieron en el registro de 2008 y a la ampliación de iluminación y climatización en 39 sucursales.

La Gerencia de Administración de Bci comenzó las pruebas de dos softwares para gestionar en línea los consumos de agua y energía, y que a la vez le permitirá medir las emisiones de CO₂. Se espera tener en operación el programa adecuado durante 2010.

Sucursales autosustentables

De acuerdo con la Política Ambiental, Bci continuó la construcción o remozamiento de sucursales cuidando en ello la incorporación de medidas para el ahorro de agua y energía. Durante 2009 se construyeron 13 nuevas sucursales según estos parámetros.

Adicionalmente, comenzó un plan piloto en tres de las 13 nuevas sucursales, asociado a que todos los avisos publicitarios utilicen iluminación leed, lo que representa un ahorro aproximado de un 40% en el consumo de electricidad en relación a la iluminación tradicional. Se espera que esta práctica se masifique en 2010 con el plan de construcción de todas las nuevas sucursales.

En cuanto a las sucursales que requieren aire acondicionado, se inició la adquisición de nueva tecnología que incorpora un gas más ecológico llamado R410.



Estudio de Caso: Plan piloto de ahorro energético en Concepción

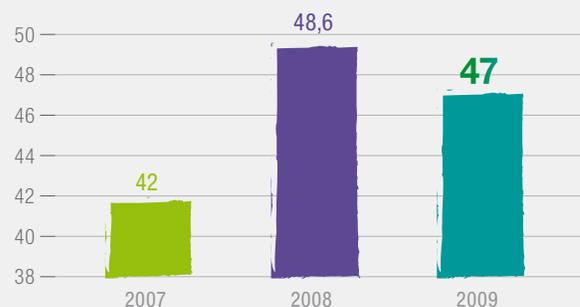
Como en todas las sucursales de Bci, la oficina de Concepción terminaba su jornada laboral después de las 20:30 hrs. El plan piloto de ahorro energético significó cambiar hábitos, pues se programó que la energía eléctrica en la sucursal se cortara cuando anocheciera, lo cual era avisado con anticipación para no afectar la operación diaria. Desde su puesta en marcha, los colaboradores ordenaron de mejor forma su horario de trabajo, junto con simplificar y eliminar tareas que les permitieran cumplir con sus labores con luz natural. Los objetivos de esta medida fueron:

- a.- Mejorar la calidad de vida de los colaboradores.
- b.- Disminuir las horas extras.
- c.- Ahorrar el consumo de energía eléctrica.
- d.- Reducir emisiones de CO₂ a la atmósfera.

Gestión de residuos

Durante 2009 Bci recicló 52 toneladas de papel, lo que significa un aumento de 8% en relación con las 48 toneladas recicladas durante 2008. Todo el papel es entregado a la Fundación San José⁵⁵, en beneficio de los recién nacidos de Casa Belén.

Recuperación de Papel 2007- 2009 (en toneladas)



"La visión innovadora genera crecimiento y la fructos"

» **Reciclaje de equipos electrónicos**

Para el reciclaje seguro de desechos electrónicos, baterías y computadores se contó con los servicios de Recycla Chile, campaña que recogió 2.809 kilos desde las dependencias de Bci.

Esta eliminación se focalizó en equipos electrónicos almacenados en bodegas, dados de baja en años anteriores y durante 2009. En diciembre se eliminaron 1.000 kilos más de residuos electrónicos correspondientes a cintas magnéticas.

» **Gestión de residuos peligrosos**

Durante 2009 se diseñó un programa para el manejo de residuos peligrosos, cuya aplicación se iniciará en el 2010. El programa se focaliza en el retiro, transporte, destrucción y almacenamiento de los tubos y ampollas fluorescentes que han cumplido su vida útil en los edificios centrales. Los resultados se informarán en el próximo Informe.

Los tubos y ampollas fluorescentes deben ser gestionados como residuos peligrosos, debido a su contenido en mercurio y otros metales pesados.

| TRATAMIENTO DE RESIDUOS POR PESO (EN TONELADAS) | 2008 | | 2009 | |
|---|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|
| | Reciclaje (TN) | Disposición | Reciclaje | Disposición |
| Baterías | 4 | Recycla | Sin Movimientos | - |
| Residuos Electrónicos | 3 | Recycla | 3,8 | Recycla |
| Papel | 48,6 | Fundación San José | 47,6 | Fundación San José |



SER RESPECTUOSO

Las metas particulares se consiguen respetando las metas de los otros... Esto refleja el hábito de meditar antes de dar el siguiente paso para conseguirlas y cómo utilizar al máximo el talento al llevarlas a cabo.

cultura & Bci

El grupo de gerentes que conforman el Comité de Dirección Gerencial es responsable de entregar los lineamientos estratégicos que guían el desempeño económico de la Corporación, de su implementación y la administración de los procesos.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

El año 2009 será inolvidable debido a los problemas que enfrentaron los mercados financieros internacionales y a que la economía de muchos países comenzó a sufrir una aguda recesión, debido a la crisis económica que comenzó en septiembre de 2008 en Estados Unidos.

Esta situación se vivió también en Chile, donde se produjo una importante disminución del producto interno bruto y un incremento de la cesantía a pesar de que el país se encontraba en una buena posición financiera. Diversas y vigorosas fueron las medidas tomadas por el Gobierno como la drástica reducción de la tasa de interés de política monetaria.

Como consecuencia de las sucesivas y fuertes bajas de la tasa de interés de política monetaria dispuestas por el Banco Central de Chile, durante 2009, la banca nacional redujo las tasas de interés que cobra a sus deudores. Entre diciembre de 2008 y diciembre de 2009, el interés corriente medio cobrado por los bancos disminuyó aproximadamente en 8,6 puntos porcentuales para los créditos no reajustables de menos de 5.000 unidades de fomento; en 3,5 puntos porcentuales para los créditos reajustables de menos de un año; y en 4,3 puntos porcentuales para los créditos expresados en moneda extranjera pagaderos en moneda nacional.

En particular, el principal efecto de la crisis en Bci se vivió en la calidad de su cartera de colocaciones, ya que el indicador de riesgo aumentó de 1,32% en diciembre de 2008 a 1,95% en diciembre de 2009. Además que el rubro provisiones y castigos sobre activos riesgosos de la cuenta de resultados aumentó a \$148.225 millones, suma equivalente a 23,1% del ingreso operacional, mientras que este valor durante 2008 fue de 15,8%.

Pese a que el 2009 se caracterizó por importantes reducciones de las tasas de interés, de la unidad de fomento y del tipo de cambio, Bci obtuvo una utilidad neta de \$160.774 millones, cifra 16,42% inferior a la registrada en el ejercicio anterior, ajustada de acuerdo con las nuevas normas contables en que se presenta la utilidad del presente ejercicio.

Sin embargo, la utilidad neta integral —concepto que incluye el rédito que producen determinadas inversiones financieras que por norma ingresan al patrimonio del banco y no es distribuible como dividendo— alcanzó a \$178.233 millones, un 4,9% inferior al resultado integral registrado al cierre de 2008.

Para paliar los débiles resultados obtenidos en los primeros meses de 2009, Bci ocupó parte de las provisiones adicionales o voluntarias registradas en su patrimonio efectivo. A medida que los resultados se fueron recuperando, esas provisiones comenzaron a ser repuestas en el patrimonio, terminando el ejercicio con una utilización neta de \$10.507 millones.

Por otra parte, corresponde destacar el relevante resultado obtenido por las sociedades filiales de Bci, que en conjunto aportaron \$47.313 millones a la utilidad consolidada de Bci, un 58,3% más que la utilidad conseguida por estas sociedades al cierre de 2008.

Para comparar los resultados obtenidos el año 2009 con los de 2008 se publican ajustados por los criterios contables dispuestos en las normas internacionales adoptadas recientemente por Chile (IFRS). Esto provoca que la utilidad presentada en 2008 pase a \$192.203 millones, un 26,4% más que la de \$152.057 millones publicada originalmente. La casi totalidad del aumento de la utilidad del año 2008 con motivo de estos ajustes se explica por el mayor ingreso calculado para los resultados de las sociedades que no son filiales del Banco, por la eliminación de la diferencia neta por corrección monetaria del capital propio y de los activos no monetarios (que resultaba deficitaria), y por la menor provisión para impuesto a la renta.

Sin embargo, el resultado operacional neto prácticamente se mantuvo entre 2008 y 2009, a pesar de la disminución de ciertos ingresos y del fuerte gasto en provisiones de la cartera de créditos.

En definitiva, al cierre del ejercicio, la rentabilidad obtenida por Bci sobre su capital básico fue de 21,9%, mientras que el sistema bancario presentó una rentabilidad de 18,0%. Por otra parte, la eficiencia operativa de Bci, medida por los gastos de apoyo en relación con el resultado operacional bruto, fue de 44,7%, proporción similar a la de 44,6% del sistema bancario, según información de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras referida a diciembre de 2009.

"Tradicición es un reto para la innovación"

Los recursos de capital, incluyendo la utilidad del ejercicio, ascendieron a 0,896 billones de pesos, presentando un aumento de 16,8% con respecto a diciembre de 2008.

» Valor Económico Generado y Distribuido

Desde su creación, Bci ha mantenido un compromiso explícito con la generación de valor para el entorno en el cual se encuentra inserto, centrando sus esfuerzos en la maximización del valor que el Banco genera tanto para sus accionistas y clientes, como para sus colaboradores, proveedores y la sociedad en su conjunto.

A continuación se presenta la información sobre la contribución de Bci a la generación de valor agregado a la economía chilena y cómo ese valor ha sido distribuido entre sus principales grupos de interés con los que se relaciona. Esta información es consistente con los estados financieros al 31 de diciembre de 2009. Los valores presentados respecto del año 2008, no son similares, dado que este año los valores de ambos años se han ajustado de acuerdo con los criterios contables dispuestos en las normas internacionales adoptadas recientemente por Chile (IFRS).

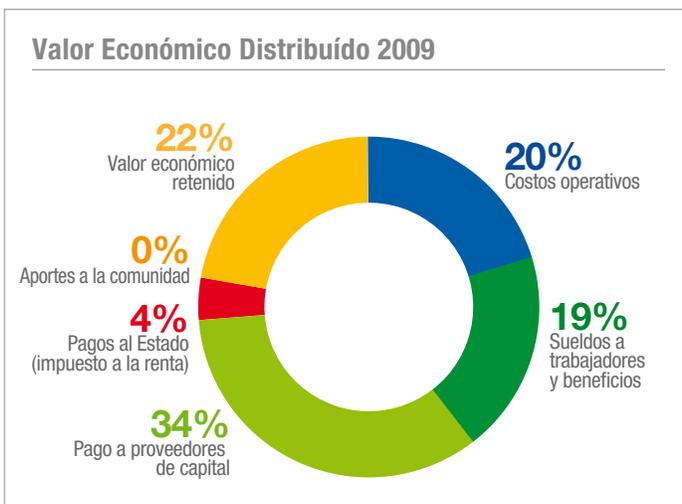
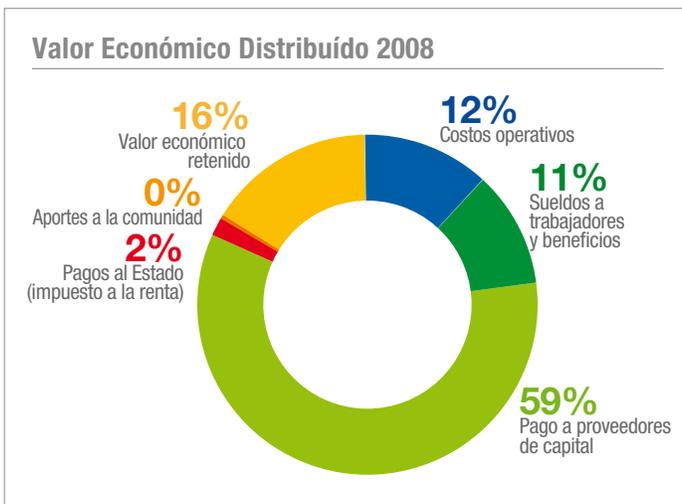
| | 2009 | 2008 ¹ |
|---|------------------|-------------------|
| VALOR ECONÓMICO GENERADO² | | |
| a) Ingresos operacionales | 807.756 | 1.336.425 |
| Ingresos operacionales | 804.780 | 1.319.231 |
| Resultados por inversiones en sociedades | 2.976 | 17.194 |
| VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO | | |
| a) Gastos operacionales | (140.332) | (167.907) |
| Gastos de administración y otros ³ | (113.435) | (138.683) |
| Depreciaciones y amortizaciones | (26.897) | (29.224) |
| c) Sueldos a trabajadores y beneficios | (160.666) | (143.580) |
| d) Pago a proveedores de capital | (284.560) | (782.676) |
| Accionistas (dividendos) | (46.464) | (61.293) |
| Proveedores de recursos financieros ⁴ | (238.096) | (721.383) |
| e) Pagos al Estado (impuesto a la renta)⁵ | (30.647) | (24.899) |
| f) Aporte Superintendencia de Bancos⁶ | (3.492) | (2.175) |
| g) Aportes a la comunidad⁷ | (2.109) | (1.242) |
| h) Valor económico retenido⁸ | 185.950 | 213.946 |

1. Para los efectos comparativos, los valores del año 2008 se presentan bajo la nueva normativa, instruida por la SBIF.
2. Los valores han sido redondeados para dar facilidad a la lectura.
3. Incluye impuesto al valor agregado e impuesto territorial.
4. Se refiere a los pasivos por los cuales Bci paga intereses, como depósitos a plazos y los prestamos.
5. Se refiere a la renta sobre la utilidad imponible.
6. Corresponde a los recursos aportados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de acuerdo con el artículos 8 de la Ley General de Bancos.
7. Considera donaciones otorgadas a distintas entidades.
8. Considera la utilidad líquida del ejercicio (2009 \$160.774 millones y 2008 \$192.203 millones).



"Innovar es encontrar nuevos o mejores usos a los recursos de que ya disponemos"

» **Valor económico distribuido (en millones de pesos)**



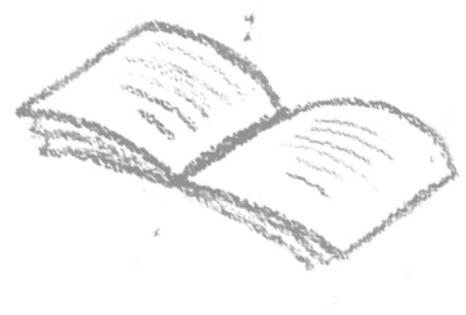
A pesar de la crisis económica, el compromiso del Banco con sus trabajadores, la comunidad, el Estado se mantuvo a través de un mayor aporte a estos grupos de interés. Sólo bajó el pago a accionistas y a proveedores de capital.

» **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)¹, la deducción del impuesto a la renta y el crédito fiscal por concepto de donaciones a la comunidad.

Créditos 2008-2009 (en millones de pesos)

| CONCEPTOS | 2009 | 2008 |
|--|--------------|--------------|
| Crédito por gasto en capacitación | 678 | 687 |
| Crédito por donaciones | 489 | 651 |
| Crédito por adquisición de activos fijos | 24 | 24 |
| Total aporte Estado | 1.191 | 1.362 |



Resumen Financiero 2008-2009

| BALANCE CONSOLIDADO | BAJO NORMAS ANTERIORES | BAJO NUEVAS NORMAS | | VARIACIÓN |
|--|------------------------|--------------------|-------------------|------------------|
| | 2008 | 2008 | 2009 | 2008/2009 |
| <i>*Saldo de operaciones al cierre de cada año expresados en millones de pesos</i> | | | | |
| Colocaciones comerciales y adeudado por bancos | 6.835.561 | 6.835.939 | 6.159.662 | (676.277) |
| Colocaciones para la vivienda | 1.690.214 | 1.693.924 | 1.736.465 | 42.541 |
| Colocaciones de consumo | 1.003.813 | 1.008.781 | 1.041.979 | 33.198 |
| Total colocaciones | 9.529.588 | 9.538.644 | 8.938.106 | (600.538) |
| Provisiones por riesgo de crédito | (131.820) | (131.984) | (194.334) | (62.350) |
| Total colocaciones netas | 9.397.768 | 9.406.660 | 8.743.772 | (662.888) |
| Inversiones financieras | 1.452.092 | 1.458.519 | 1.951.298 | 492.779 |
| Otros activos | 1.946.512 | 1.897.758 | 2.426.452 | 528.694 |
| Total activos | 12.796.372 | 12.762.937 | 13.121.522 | 358.585 |
| Depósitos a la vista | 2.021.931 | 2.021.931 | 2.400.959 | 379.028 |
| Depósitos a plazo | 6.071.804 | 6.071.804 | 5.491.152 | (580.652) |
| Otras obligaciones | 3.912.386 | 3.902.204 | 4.333.258 | 431.054 |
| Capital y reservas | 683.811 | 620.411 | 783.608 | 163.197 |
| Provisión dividendos mínimos | (45.617) | (45.617) | (48.232) | (2.615) |
| Utilidad | 152.057 | 192.203 | 160.774 | (31.429) |
| Interés minoritario | 1 | 1 | 3 | 2 |
| Total pasivos más patrimonio | 12.796.372 | 12.762.937 | 13.121.522 | 358.585 |

INDICADORES FINANCIEROS

| | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|------------|
| Acciones Bci | | | | |
| Precio (pesos nominales) | 10.841 | 10.841 | 16.576 | 5.735 |
| Utilidad por acción (pesos nominales) | 1.538,10 | 1.944,20 | 1.585,70 | (359) |
| Precio bolsa / valor libros (veces) | 1,57 | 1,70 | 2,14 | 0,4 |
| Precio bolsa / utilidad por acción (veces) | 7,05 | 5,58 | 10,45 | 4,9 |
| Patrimonio bursátil (miles de dólares) | 1.636.886 | 1.636.886 | 3.309.979 | 1.673.092 |
| Rentabilidad y eficiencia | | | | |
| Rentabilidad sobre el capital | 23,82% | 33,44% | 21,86% | (11,58) pp |
| Utilidad capitalizada del ejercicio anterior | 54,72% | 54,72% | 69,44% | (14,72) pp |
| Rentabilidad sobre activos | 1,19% | 1,50% | 1,22% | (0,28) pp |
| Productividad (gastos de apoyo / ingreso operacional) | 44,76% | 48,25% | 44,71% | 3,54 pp |
| Activos por empleado (millones de pesos) | 1.393 | 1.389 | 1.482 | 93 |
| Participación de mercado | | | | |
| Colocaciones | 13,30% | 13,30% | 12,76% | (0,54) pp |
| Riesgo | | | | |
| Gasto en provisiones / colocaciones totales | 1,32% | 1,32% | 1,95% | 0,63 pp |

INDICADORES DE ACTIVIDAD (NÚMERO)

| | | | | |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| Empleados (Corporación Bci) | 9.185 | 9.185 | 8.848 | (337) |
| Sucursales | 326 | 326 | 332 | 6 |
| Cuentas corrientes | 373.043 | 373.043 | 397.764 | 24.721 |
| Cuentas primas | 959.580 | 959.580 | 1.107.366 | 147.786 |
| Cajeros automáticos | 990 | 990 | 1.013 | 23 |
| Transacciones en cajeros automáticos (diciembre de cada año) | 3.777.608 | 3.777.608 | 4.037.717 | 260.109 |
| Transacciones por Internet (diciembre de cada año) | 18.510.037 | 18.510.037 | 24.827.278 | 6.317.241 |
| Clientes con clave de acceso a internet | 297.239 | 297.239 | 333.379 | 36.140 |

ÍNDICE GRI Y PACTO GLOBAL

Perfil

| Número | Indicador | Página | Principio del pacto global |
|-----------|---|--|----------------------------|
| 1. | ESTRATEGIA Y ANALISIS | | |
| 1.1. | Carta del CEO ó del máximo responsable de la organización | 4 y 5 | |
| 1.2. | Descripción de los Principales Impactos, riesgos y oportunidades | 4,5 y 82 | |
| 2. | PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | |
| 2.1. | Nombre de la Organización | 10 | |
| 2.2. | Principales marcas, productos y/o servicios | 10 | |
| 2.3. | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y joint ventures | 10 y 11 | |
| 2.4. | Localización de la sede principal de la organización | 10 y 11 | |
| 2.5. | Número de países en los que opera la organización | 10 | |
| 2.6. | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica | 10 | |
| 2.7. | Mercados servidos | 10 y 11 | |
| 2.8. | Dimensiones de la organización informante | 10 y 11 | |
| 2.9. | Cambios significativos vividos durante el periodo cubierto por la memoria | 6 | |
| 2.10. | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informado | 14 y 15 | |
| 3. | PARAMETROS DE LA MEMORIA | | |
| | <i>PERFIL DE LA MEMORIA</i> | | |
| 3.1. | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria | 6 | |
| 3.2. | Fecha de la memoria anterior más reciente | 6 | |
| 3.3. | Ciclo de presentación de memorias | 6 | |
| 3.4. | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenidos | Solapa | |
| | <i>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</i> | | |
| 3.5. | Proceso de definición del contenido de la memoria | Este año no se desarrolló un proceso de materialidad para la definición del contenido de la memoria. Se tomó como referencia el proceso realizado para el reporte 2008 | |
| 3.6. | Cobertura de la memoria | 6 | |
| 3.7. | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria | 6 | |
| 3.8. | Base para incluir información de joint ventures, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades | 6 | |
| 3.9. | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos | En el reporte | |
| 3.10. | Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores | 6 | |
| 3.11. | Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance | 6 | |
| 3.12. | Tabla con índice contenidos básicos de la Memoria | 86 - 91 | |
| 3.13. | Verificación | Para el presente reporte Bci decidió no aplicar un sistema de verificación externa de terceras partes | |

| Número | Indicador | Página | Principio del pacto global |
|-----------|---|--|----------------------------|
| 4. | GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES | | |
| 4.1. | Estructura del Gobierno de la organización | 21 - 35 | |
| 4.2. | Función del más alto ejecutivo | 23 | |
| 4.3. | Número de ejecutivos independientes | 22 - 23 | |
| 4.4. | Participación de accionistas y empleados | 16 y 17 | |
| 4.5. | Vínculo entre las compensaciones y el desempeño de la organización a los miembros de más alto órgano de gobierno, directivos y ejecutivos senior | El Directorio tiene un sueldo fijo y un variable de acuerdo con las utilidades de la compañía. Las compensaciones de la alta gerencia están relacionadas con el cumplimiento de las metas del BSC, donde se incluyen factores sociales y ambientales. 30 | |
| 4.6. | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno | 22, 31 | |
| 4.7. | Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno | 22 | |
| 4.8. | Declaración de Misión, Visión y Valores | Solapa | |
| 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 | 30 | |
| | COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS | | |
| 4.11. | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución | Bci, en relación a sus actividades comerciales y financieras, no es susceptible de generar impactos materiales directos de carácter significativo en el medio ambiente. Sin embargo, a través del financiamiento de proyectos puede incidir de manera indirecta en los ecosistemas. Por ello, la entidad solicita previo a la aprobación del financiamiento los Estudios de Impacto Ambiental (EIA) a proyectos cuya inversión sea superior a UF 300.000, condicionándolos además a la entrega de certificaciones medio ambientales de los organismos pertinentes, durante el avance del proyecto, manteniendo así un enfoque preventivo que favorece al medio ambiente. | P7 |
| 4.12. | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente | A lo largo del informe | |
| 4.13. | Principales asociaciones a las que pertenece | 16 | |
| | PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES | | |
| 4.14. | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido | | |
| 4.15. | Base para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete | Para la elaboración del presente reporte Bci no realizó un proceso de stakeholder engagement. | |
| 4.16. | Enfoque de la participación de los distintos grupos de interés, incluyendo la frecuencia de su participación por tipos y grupos | 16 y 17 | |
| 4.17. | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los stakeholders | 16 y 17 | |

Dimensión Económica

| Número | Indicador | Página | Principio del pacto global |
|--------------------------------|---|---|----------------------------|
| DMA | Enfoque de Gestión | 82 | |
| DESEMPEÑO ECONOMICO | | | |
| EC1 | Valor económico generado y distribuido | 83 | |
| 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. | 84 | |
| PRESENCIA EN EL MERCADO | | | |
| EC5* | Salario inicial comparado con el salario mínimo local | 45 | P6 |
| EC6 | Prácticas y proporción de gasto en proveedores locales | 65 | |
| EC7 | Procedimientos para la contratación local y proporción de directivos senior | El 100% de los cargos de alta gerencia son ejercidos por profesionales de origen chileno. | P6 |

Dimensión Ambiental

| Número | Indicador | Página | Principio del pacto global |
|---------------------------------------|---|---|----------------------------|
| DMA | Enfoque de gestión | 76 | |
| ENERGÍA | | | |
| EN3 | Consumo directo de energía desglosado por fuentes de energía primarias | 77 | P8 |
| EN5* | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia | 77 | P8, P9 |
| EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS | | | |
| EN16 | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero. | 76 | P8 |
| EN22 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento | 78 | P8 |
| 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 | No se registraron multas o sanciones por incumplimiento ambiental | |

Dimensión Social

ENFOQUE DE GESTIÓN (DMA) Prácticas Laborales y Ética del Trabajo

| Número | Indicador | Página | Principio del pacto global |
|---|---|--|----------------------------|
| DMA | Enfoque de Gestión | 44 | |
| EMPLEO | | | |
| LA1 | Desglose del colectivo de trabajadores | 44 | |
| LA2 | Número total de empleados y rotación media | 44 | P6 |
| LA3* | Beneficios sociales para empleados con jornada completa | 49 - 51 | |
| RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES | | | |
| LA4 | Porcentaje de empleados que están representados por sindicatos | 51 | P1, P3 |
| LA5 | Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizacionales | Bci no cuenta con una política a este respecto. | P3 |
| SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | | | |
| LA6* | Porcentaje del colectivo de trabajadores representado en comités de salud y seguridad | 52 | |
| LA7 | Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo | 53 | |
| LA8 | Programas de educación relacionada con VIH o con otras enfermedades graves contagiosas | Indicador No Material | |
| FORMACION Y EDUCACION | | | |
| LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado | 46 | |
| 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 | 47 | |
| LA12* | Porcentaje de los empleados que reciben revisiones regulares de desempeño y de desarrollo profesional | 100% de los trabajadores. | |
| DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| LA13 | Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo | 25, 33 | P1, P6 |
| LA14 | Relación promedio de retribuciones de hombres y mujeres | Bci no hace distinciones entre sexos, por lo tanto, publica la relación entre salario mínimo local y el de la Corporación. | P6 |

ENFOQUE DE GESTIÓN (DMA) Derechos Humanos

| Número | Indicador | Disponibilidad/ estado | Principio del pacto global |
|--|---|--|----------------------------|
| dMA | ENFOQUE DE GESTION | 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. | |
| PRACTICAS DE INVERSION Y ABASTECIMIENTO | | | |
| HR1 | Porcentaje de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos | 100% de sus proveedores, según lo indica la política de proveedores | P2 |
| HR2 | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que pasaron por una observación de los derechos humanos | No hubo observaciones | P2, P6 |
| NO DISCRIMINACION | | | |
| HR4 | Total de incidentes de discriminación y acciones tomadas | Al comité de ética le correspondió conocer una serie de situaciones que involucraron faltas e infracciones a las disposiciones del código de ética, adoptando en cada caso las medidas destinadas a corregir dichas situaciones y proponer medidas disciplinarias, cuando fue necesario. | P1, P6 |
| LIBERTAD DE ASOCIACION Y CONVENIOS COLECTIVOS | | | |
| HR5 | Incidentes de violaciones de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos | Durante el año 2009 Bci no registró ningún incidente | P1, P3 |
| EXPLOTACION INFANTIL | | | |
| HR6 | Incidentes de explotación infantil y acciones adoptadas para contribuir a su eliminación | Durante 2009 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. | P1, P5 |
| TRABAJOS FORZADOS | | | |
| HR7 | Riesgos o incidentes de trabajo forzado y acciones adoptadas para contribuir a su eliminación | Bci cumple las leyes laborales y civiles. | P1, P4 |

ENFOQUE DE GESTIÓN (DMA) Sociedad

| Número | Indicador | Página | Principio del pacto global |
|--------|---|---|----------------------------|
| DMA | ENFOQUE DE GESTION | 68 | |
| | COMUNIDAD | | |
| S01 | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, la operación y la salida | 67 - 73 | P1 |
| | CORRUPCION | | |
| S02 | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción | 36 - 41 | P10 |
| S03 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización | 39 - 41 | P10 |
| S04 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción | 36 - 41 | P10 |
| | POLITICA PUBLICA | | |
| S05 | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying" | El Código de Ética entrega todos los lineamientos que se deben observar en la relación de Bci con el Gobierno | P10 |
| S06* | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países | Bci no realiza este tipo de contribuciones | P10 |
| | COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL | | |
| S07* | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados | No se registraron incidentes en la materia en 2009 | |
| | CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | |
| S08 | 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 se registraron incidentes en la materia en 2009 | |

SUPLEMENTO FINANCIERO

DESEMPEÑO FRENTE A LA SOCIEDAD

| Número | Indicador | Página | Principio del pacto global |
|--------|---|--------|----------------------------|
| FS13 | Puntos de acceso a áreas desfavorecidas o de baja intensidad de población por tipo | 57 | |
| FS14 | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros de población desfavorecida | 57 | |

Responsabilidad sobre el Producto

| Número | Indicador | Disponibilidad/ estado | Principio del pacto global |
|--|--|---|----------------------------|
| DMA | Enfoque de gestión | 56 y 62 | |
| SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE | | | |
| PR1 | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación | Indicador no material | |
| ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
| PR3 | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos servicios sujetos a tales requerimientos informativos | Bci cumple con todas las regulaciones y códigos voluntarios referidos a este tema | |
| PR4* | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes | Durante 2009 no se registró incumplimientos. | |
| PR5* | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de mediciones sobre la satisfacción del cliente | 62 y 63 | |
| COMUNICACIONES DE MARKETING | | | |
| 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 2009 | |
| PRIVACIDAD DEL CLIENTE | | | |
| PR8* | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales | No se registraron incidentes en la materia en 2009 | |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | |
| 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 2009 | |
| SUPLEMENTO FINANCIERO | | | |
| <i>Cartera de Productos</i> | | | |
| 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 incluidos 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 | 16 y 17 | |

Report Application Levels

| | | 2002 In Accordance | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
|------------------|---------------------|-----------------------|---|---------------------------|---|---------------------------|---|---------------------------|
| MANDATORY | Self Declared | | | Report Externally Assured |  | Report Externally Assured | | Report Externally Assured |
| | Third Party Checked | | | Report Externally Assured | | Report Externally Assured | | Report Externally Assured |
| OPTIONAL | GRI Checked | | | Report Externally Assured | | Report Externally Assured | | Report Externally Assured |

ANEXO

Anexo 1

Para cumplir con los principios de claridad, precisión y fiabilidad propuestos por la Global Reporting Initiative (GRI) y, a la vez, de hacer transparente la forma en que se recopiló la información, se presentan las fuentes de información. Algunas de ellas fueron profesionales del Banco y otras, documentos escritos y distribuidos en la organización.

» Entrevistas y entrega de información

Arturo Acevedo, Subgerente de Administración.
Luis Acuña, Jefe Dpto. Seguridad, Salud y Medio Ambiente
Paola Alvano, Subgerente de RSE
Carlos Andonaegui, Gerente Secretario General
Pedro Balla, Fiscal
Andrea Barría, Gerente de Desarrollo Organizacional y Aprendizaje
Marcela Bravo, Gerente de Comunicaciones y RSE.
Ricardo Castillo, Jefe de Proyecto Gerencia de Experiencia de Cliente
Nicolás Dibán, Gerente Banco Retail
Graciela Durán, Gerente Contraloría
Mario Gómez, Gerente Banco Comercial
Olga Grandón, Ejecutiva Gerencia Gestión de Personas
Pablo Jullian, Gerente División y Gestión de Personas
Oscar Navarro, Subgerente Inmobiliario
Andrea Parra, Jefe Proceso de Compras Corporativo
Gonzalo Pizarro, Gerente Desarrollo de Personas
Luis Reyes - Escatell, Jefe de Capacitación
Abraham Romero, Gerente División Banca Personas
Daniela Valenzuela, Ejecutivo Apoyo Gerencia Desarrollo de Personas
Fernando Vallejo, Gerente Contabilidad
Rafael Zúñiga, Jefe de Riesgo Operacional Cumplimiento Normativo



» Fuentes escritas

1. Bases Reconocimiento Proveedor Destacado Bci 2009.
2. Descripción Plan de Trabajo Flexible.
3. Documento Red de Mentores. Sofofa – Foro Innovación. Documentos correspondientes al concurso Premio Mejor Reporte de Sustentabilidad de AcciónRSE 2009:
 - a) Criterios de evaluación.
 - b) Informe de pre-evaluación emitido por AcciónRSE.
 - c) Informe de comentarios del jurado.
4. Documentos Proyecto Nuevamente.
5. Informe Amigo Digital Diciembre 2009.
6. Informe Final Barómetro de Valores y Ética Empresarial 2009.
7. Libro “La Ruta del Emprendedor”.
8. Nuestra Promesa de Servicio al Cliente
9. Plan de Comunicaciones Corporación Crédito al Menor 2009.
10. Plan RSE Ámbito de Proveedores 2009.
11. Presentación Alianza Bci – Enseña Chile 2008.
12. Presentación EmpeñeUC 2009.
13. Presentación Fondos Mutuos Bci Energías Alternativas.
14. Presentación Malla de Carrera, Banca Personas y Banca Empresas.
15. Presentación Premio Empresario Destacado 2009
16. Presentación Programa “Trabajo de Voluntariado: Mejora Ambiental en el Colegio Eduardo de La Barra”.
17. Presentación Programa Punto Bci Nova.
18. Presentación Programa UC Mediana y Pequeña Empresa.
19. Presentación Reconocimiento Proveedor Destacado Bci 2009.
20. Proceso de Evaluación Global de Desempeño Bci 2008.
21. Programa May Day Network
22. Resultados Encuesta de Clima y Ejecución 2009.
23. Resultados Encuesta para Proveedores de Bci sobre Responsabilidad Social Empresarial.
24. Resultados Programa Alfabetización Financiera 2009.
25. Resumen Programa de Visitas Guiada de Arte 2007 – 2009
26. Revistas contacto año 2009 (tres números publicados).
27. Visión y Misión



Ayúdenos a mejorar con su opinión

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

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

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

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

2. ¿Qué le ha parecido el Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial de Bci 2009?

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

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

3. Respetto del contenido

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

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

4. En relación con el formato ¿Cómo evalúa el Informe de Gobierno Corporativo y RSE 2009 de Bci? (Marque sólo una alternativa)

Claridad (facilidad de lectura)

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Extensión (precisión y profundidad de los temas tratados)

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Diseño (formato, gráfica, fotos)

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

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

6. Comentarios o sugerencias

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





Contacto

En caso de que desee mayor información, contáctenos.

GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RSE

dirección

Av. el Golf 125, piso 10, Las Condes, Santiago de Chile.

teléfono

540 4676

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

Redacción

Beatriz Calderón

Diseño

www.grupoxigeno.cl

Fotografía

Ana María López
Thomas Wedderville
Carlos Fernández

Ilustración

Bernardita Ojeda

Impresión

Fyrma Gráfica

Los texto destacados sobre innovacion fueron extraidos del sitio <http://www.innovationmain.com/> y corresponden a Sanjay Dalal, Consultor de Innovación.



"Gracias"

