



INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2011

Informe de Sustentabilidad 2011



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.

NUESTRA VISIÓN

ASPIRAMOS A SER LÍDERES EN INNOVACIÓN, CERCANÍA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE Y A SER RECONOCIDOS COMO LA MEJOR EMPRESA PARA TRABAJAR Y DESARROLLARSE.



CONTENIDOS

1. NUESTRA EMPRESA

INFORME DEL PRESIDENTE
PÁG. 4

ALCANCE DEL INFORME
PÁG. 6

METAS 2011 Y COMPROMISOS 2012
PÁG. 8

PERFIL DE LA EMPRESA
PÁG. 10

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS
PÁG. 16

2. MODELO DE SUSTENTABILIDAD

PÁG. 20

3. GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA

DIRECTORIO
PÁG. 24

ADMINISTRACIÓN
PÁG. 34

ACCIONISTAS
PÁG. 40

ÉTICA
PÁG. 43

4. CALIDAD DE VIDA LABORAL

EMPLEO
PÁG. 49

DESARROLLO Y CAPACITACIÓN
PÁG. 50

BENEFICIOS Y RECONOCIMIENTO
PÁG. 53

RECLUTAMIENTO
PÁG. 54

RELACIONES LABORALES
PÁG. 56

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL
PÁG. 57

5. CLIENTES Y PROVEEDORES

CLIENTES
PÁG. 61

PROVEEDORES
PÁG. 71

6. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

**VOLUNTARIADO
CORPORATIVO**
PÁG. 78

**PROTECCIÓN DE ADULTOS
MAYORES Y NIÑOS EN
RIESGO SOCIAL**
PÁG. 79

**COMPROMISO CON LA
EDUCACIÓN**
PÁG. 81

CULTURA DIFERENTE
PÁG. 82

APORTE SOCIAL
PÁG. 83

7. MEDIO AMBIENTE

**UN HITO VERDE:
INAUGURACIÓN DE
SUCURSAL ECOLÓGICA**
PÁG. 87

**GESTIÓN GASES DE EFECTO
INVERNADERO**
PÁG. 90

**PROGRAMA DESPIERTA EL
MEDIO AMBIENTE ESTÁ EN
TUS MANOS**
PÁG. 92

**INDICADORES DE
PRINCIPALES CONSUMOS**
PÁG. 93

9. INDICE GRI Y PACTO GLOBAL PÁG. 106

ANEXOS
PÁG. 112

ENCUESTA
PÁG. 115

8. DESEMPEÑO ECONÓMICO

ECONOMÍA CHILENA
PÁG. 96

**COMPORTAMIENTO DEL
SECTOR BANCARIO**
PÁG. 97

**VALOR ECONÓMICO
GENERADO Y DISTRIBUIDO**
PÁG. 97

**VISIÓN GRÁFICA DE LA
GESTIÓN**
PÁG. 98

1. NUESTRA EMPRESA

INFORME DEL PRESIDENTE

Por octavo año consecutivo publicamos un documento que considera nuestra gestión en materia económica, social, ambiental. Por este motivo, hasta el año pasado creíamos más lógico que este documento llevara el nombre de Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial. Sin embargo, dado que este ámbito de acción es parte de una gestión sustentable, hemos avanzado en la comprensión del concepto y a partir de este año se convierte en nuestro Informe de Sustentabilidad. En forma adicional, presentamos este documento como nuestra cuarta Comunicación de Progreso, reforzando con ello nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Global.

Como todos los años, este documento, nos permite informar del trabajo diario que hacemos por nuestros clientes, colaboradores y su familia, proveedores, sociedad y el medio ambiente y como va alcanzando un grado de madurez tal en nuestra organización, que nos posiciona entre las primeras organizaciones que abordan la sustentabilidad en el país, lo cual lo demuestran los diferentes reconocimientos y premios obtenidos en cada ejercicio, son los frutos de 74 años de minucioso trabajo con nuestros públicos de interés.

El principal cimiento del crecimiento como organización ha sido nuestro histórico espíritu innovador, que nos impulsa a ir más allá de lo acostumbrado, pero también un pilar fundamental que sostiene este trabajo es la transparencia, valor que siempre hemos defendido y que ahora resulta más valioso que nunca, pues vivimos en una sociedad cada vez más informada y empoderada.

Transparencia, implica iluminar aquello que no se puede ver y ponerlo en evidencia para que todas las personas puedan apreciar sus formas y matices. Significa exponerse tal como somos, con virtudes y defectos, en la búsqueda de un bien mayor como es la confianza. Trasladada a una organización como Bci, conlleva la existencia de una cultura impregnada por años de este valor y de un sistema de procedimientos que propicia acciones transparentes y seguras.


En función de ese propósito, en 2011 fuimos aún más allá en nuestras políticas pro transparencia, la más visible se concretó para nuestros clientes, al sistematizar nuestros esfuerzos mediante la formulación de 14 medidas de transparencia. Se trata de compromisos que van desde contar con canales de atención a toda hora, créditos comprables, devolución inmediata, contratos y cartolas claros, cursos y clínicas de educación financiera hasta entregar la posibilidad de acceder a la Gerencia General.

Otra política de transparencia ha sido cancelar oportunamente los servicios de nuestros casi 1.300 proveedores, al punto que, en 2011, el 97% de las facturas bien ingresadas al sistema se pagaron en siete días. Esta capacidad de respuesta influyó en que Bci se convirtiera en la primera empresa del país en obtener el Sello ProPyme, el cual fue creado por el Gobierno para certificar a las grandes corporaciones que cumplen con el deber de pagar a sus proveedores de menor tamaño, en menos de 30 días.

También reforzamos las acciones que favorecen las conductas éticas, como la campaña ¿Qué hago?, que promueve que hacer lo correcto es bueno tanto para la persona como para la organización. Además, difundimos nuestro Manual Corporativo de Prevención del Riesgo Penal, el cual contiene los lineamientos necesarios para evitar que nuestros ejecutivos y colaboradores se expongan a delitos de este tipo. Esta preocupación nos permitió establecer un hito, al ser el primer banco que firma un convenio con Chile Transparente, comprometiéndonos a desarrollar las mejores prácticas de transparencia en nuestros procedimientos y a incentivar estas acciones en el resto del sector privado nacional.

Estos avances, así como la consolidación de procesos de larga data, permiten explicar que fuéramos reconocidos como la Empresa más Transparente del País, según un estudio de Transparencia Corporativa realizado por la Facultad de Comunicaciones de la Universidad del Desarrollo y la Consultora Inteligencia de Negocios. Este estudio midió la cantidad y calidad de la información que 100 grandes compañías divulgan a sus grupos de interés. Al revisar este índice, se observa que Bci registró un 98,9% de cumplimiento, en circunstancias que el promedio de las sociedades anónimas fue de 51%.

Este esfuerzo por ser un banco que se distingue por su transparencia, cercanía y capacidad de innovación, requiere también de un funcionamiento armónico en otros ámbitos. En este sentido nos preocupa mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, que dentro del mercado laboral seamos considerados una opción preferente por el hecho de ser un buen lugar para trabajar, y que permita el desarrollo profesional.



“EL PRINCIPAL CIMIENTO DEL CRECIMIENTO COMO ORGANIZACIÓN HA SIDO NUESTRO ESPÍRITU INNOVADOR QUE NOS IMPULSA A IR MÁS ALTO DE LO ACOSTUMBRADO”

Al mismo tiempo, queremos ser parte de la solución al problema del cambio climático, razón por la cual estamos midiendo nuestras emisiones de gases de efecto invernadero. En 2011 nuestros edificios y sucursales bajaron en un 17,6% las emisiones de CO₂e respecto del ejercicio precedente, esfuerzo que se vio recompensado en el último Ranking Nacional del Cambio Climático, que seleccionó a Bci entre las 30 empresas que realizan una labor destacada en esa materia.

La innovación ambiental más relevante de 2011 fue la inauguración de la primera “sucursal verde” de la banca chilena, pues fue diseñada y construida de acuerdo con la certificación LEED (Liderazgo en Diseño de Energía y Medio Ambiente), la cual hace hincapié en la eficiencia energética, el buen uso del agua, el empleo de energías renovables y la reutilización de los materiales que componen la edificación. Algunas de las características de esta sucursal se usarán para las nuevas oficinas que se habiliten a futuro, lo que nos permitirá ir reduciendo aún más nuestra huella de carbono.

Cada uno de estos pasos, logros y satisfacciones tienen un efecto motivador dentro de esta Corporación, como sucesivas inyecciones de energía que nos hacen apuntar cada vez más alto.

Queremos continuar innovando, seguir siendo un modelo de transparencia, mejorar la experiencia a nuestros clientes, proporcionar mayor calidad de vida a nuestros colaboradores y generar valor compartido a la sociedad.

LUIS ENRIQUE YARUR REY
PRESIDENTE BCI

ALCANCE DEL INFORME

DESDE 2004, CUANDO FUIMOS EL PRIMER BANCO QUE DIFUNDIÓ PÚBLICA Y ABIERTAMENTE SUS LOGROS Y DESAFÍOS EN MATERIA ECONÓMICA, AMBIENTAL Y SOCIAL, EN BCI HEMOS PROPICIADO QUE EN CADA VERSIÓN DEL INFORME DE SUSTENTABILIDAD SE INCORPOREN NUEVOS ÍNDICES Y DIMENSIONES, DE MANERA QUE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS SE FORMEN UNA IMAGEN INTEGRAL DEL BANCO.



Este año, la primera diferencia es que hemos cambiado el nombre a Informe de Sustentabilidad, porque refleja todo el quehacer del año con foco en la creación de valor económico, social y ambiental. A la vez, cada año procuramos que el documento esté en sintonía con los grandes temas del país y las transformaciones sociales, ya sea en cuanto a tendencias de consumo o las perspectivas de la población.

Resulta ineludible que, de la mano de las tecnologías de la información, en los últimos años la población ha adquirido un poder y presencia que se ha hecho sentir tanto en Chile como a escala global. Las organizaciones se han adaptado a sus exigencias de mayor participación en las decisiones y de transparencia en todos los procesos, lo cual también ha repercutido en la banca nacional.

Considerando que la bancarización de los sectores de menores ingresos fue el motor que permitió que parte mayoritaria de la población accediera a bienes de consumo en las últimas décadas, creemos que la exigencia de mayor transparencia no sólo apunta a los procedimientos tradicionales del sector, sino sobre todo a las variables que afectan las decisiones financieras de los consumidores.

Por esta razón, el siguiente Informe de Sustentabilidad registra con especial preocupación las medidas que Bci ha propiciado a lo largo del tiempo para asegurar un compromiso de total transparencia hacia sus clientes, promesa que a la vez se extiende a nuestros colaboradores y familias, proveedores y a la comunidad en general. Se trata, por lo tanto, de una política que exige el cumplimiento de altos estándares éticos y profesionales en toda nuestra organización.

Este proceso implica también informar los desafíos, compromisos incumplidos y también aquellos aspectos que aún debemos reforzar. Más que nunca, este informe no es una mera recopilación de logros y satisfacciones. Por ejemplo, en los capítulos dedicados a la reestructuración de las bancas y a las iniciativas ambientales se puede apreciar cómo tuvimos que asumir dificultades y replantearnos como organización.

La información que incluimos en este documento abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011, y se incluyeron datos de años anteriores para garantizar el principio

de comparabilidad. Además, es nuestra cuarta Información de Comunicación en Progreso bajo los principios del Pacto Global de Naciones Unidas¹, al cual adherimos en 2007.

Al igual que en años anteriores, la metodología para la realización de este documento está basada en las pautas del Global Reporting Initiative (GRI)², y particularmente en la guía G3.1 y el Suplemento Financiero. De acuerdo con este proceso nos autocalificamos como Nivel B. Para definir la materialidad de la información se consideraron entrevistas a los principales ejecutivos de la compañía y los comentarios del jurado del concurso Premio al Mejor Reporte de AcciónRSE³ 2011.

Para garantizar la transparencia y trazabilidad de la información, este documento fue elaborado por un consultor externo especializado en las pautas GRI. En el Anexo 2, para cumplir el principio de fiabilidad se enumeran las fuentes escritas de información usadas para su elaboración, así como las personas relacionadas con la entrega de los indicadores y su validación. En este sentido, se ha evaluado la contratación de servicios de verificación, pero este anhelo se ha visto obstaculizado por la necesidad de la Corporación de publicar el Informe en marzo, lo cual no deja margen de tiempo suficiente para tales efectos.

Los datos y cálculos técnicos que se realizaron para preparar cada indicador cuantitativo de desempeño económico, social y ambiental corresponden a toda la Corporación Bci y están basados en procedimientos reconocidos por la normativa interna. La información financiera y económica está expresada 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 ocho años.

El Informe de Sustentabilidad está disponible en 1.000 ejemplares en español; y la versión en inglés se hará llegar en formato PDF vía e-mail a los grupos de interés que lo requieran. 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).

¹ Los principios del Pacto Global aparecen en el Anexo N°1.

² www.globalreporting.org

³ www.accionrse.cl

METAS 2011 Y COMPROMISOS 2012

TEMA	METAS 2011
GOBIERNO CORPORATIVO	Fortalecer el plan de transparencia dirigido a diferentes grupos de interés.
ÉTICA EMPRESARIAL	Implementar plan de comunicación para fortalecer los contenidos éticos en las decisiones diarias, a través de espacios de reflexión en reuniones de equipo.
CALIDAD DE VIDA LABORAL	<p>Desarrollar, producir e implementar el programa de integración de personas discapacitadas.</p> <p>Fortalecer el liderazgo de los cargos de jefatura, de acuerdo con los valores de Bci.</p> <p>Robustecer el plan para atraer, desarrollar y retener colaboradores de alto rendimiento.</p> <p>Posicionar el nuevo canal de comunicación interna.</p>
CLIENTES	<p>Crear y potenciar nuevos segmentos, de acuerdo con las tendencias de la población.</p> <p>Masificar programas de alfabetización financiera en segmentos C3 y D.</p> <p>Fortalecer los Programas Nace y Renace.</p> <p>Desarrollar e implementar innovaciones en productos y servicios.</p> <p>Generar experiencias memorables sencillas y cercanas a los clientes.</p>
PROVEEDORES	<p>Implementar los criterios de RSE para la evaluación de proveedores.</p> <p>Desarrollar e implementar encuentros de RSE para proveedores.</p> <p>Mejorar la satisfacción global de proveedores en un 5%.</p>
COMUNIDAD	<p>Generar y desarrollar un plan de sensibilización a la sociedad respecto del adulto mayor y su estado de vulnerabilidad.</p> <p>Potenciar los programas culturales existentes para que generen mayor impacto y cercanía.</p> <p>Implementar el Plan de Voluntariado Corporativo.</p>
MEDIO AMBIENTE	<p>Desarrollar un plan de mitigación de la huella de carbono.</p> <p>Implementar cuatro de los seis compromisos de May Day.</p> <p>Implementar un modelo interno de reciclaje de los desechos generados.</p>

DESEMPEÑO

COMPROMISOS 2012

<p>✓ Meta cumplida: Se realizó el plan de transparencia con foco en generar lealtad y confianza con los diferentes segmentos de clientes.</p>	<p>Obtener la certificación externa del modelo de prevención de Riesgo Penal.</p>
<p>✓ Meta cumplida: Se implementaron conversaciones de ética en las reuniones de equipo de las diferentes áreas, con el fin de acercar los contenidos del Código de Ética a las decisiones del día a día.</p>	<p>Implementar en el proceso de cumplimiento normativo del Programa de Actualización de las Normativas Internas Vigentes. Potenciar la comunicación en forma segmentada y masiva</p>
<p>✓ Meta cumplida: Se diseñó e implementó el Programa Bci Sin Límites, que promueve la inclusión laboral de personas con alguna discapacidad para cubrir cargos y responsabilidades de la empresa. Actualmente trabajan 14 personas en Bci.</p> <p>✓ Meta cumplida: 800 colaboradores participaron en la Academia, un 33% más que el 2010.</p> <p>✓ Meta cumplida: Los programas de <i>trainee</i> corporativo y prácticas profesionales han permitido cubrir puestos de manera inmediata. Además han aumentado los postulantes interesados en trabajar en Bci de 1.400 en 2007 a cerca de 6.000 en 2011.</p> <p>✓ Meta cumplida: La página web "Contacto Online" se potenció a través de la generación de más contenidos y actualizaciones diarias.</p>	<p>Lanzar el Manual Bci Sin Límites internamente. Segmentar los beneficios a los colaboradores. Potenciar la cultura interna con foco en colaboradores contentos.</p> <p>Segmentar la comunicación interna y focalizar en la experiencia del colaborador.</p>
<p>✓ Meta cumplida: Se obtuvieron los primeros resultados del Plan Cuenta Corriente Carbono Neutral y de la Tarjeta Bci Carbono Neutral. Se lanzó la Cuenta Plena, dirigida al adulto mayor.</p> <p>✓ Meta cumplida: Continuó por tercer año el Programa Tranquilidad Económica, que busca reducir el sobreendeudamiento, y se lanzó el sitio web con cursos online de productos y servicios financieros.</p> <p>✓ Meta cumplida: El Programa Nace apoyó a 2.200 nuevos emprendedores a través de productos y servicios financieros; Renace egresó a 64 clientes que finalizaron su etapa de recuperación para reinsertarse en el sistema financiero.</p> <p>✓ Meta cumplida: Se revisaron los tiempos de respuesta en venta y post venta, para lo cual se revisaron todos los procesos de créditos en los distintos segmentos del Banco. Se reforzó el rol del "anfitrión" que recibe y ayuda a los clientes que llegan al Banco.</p> <p>✓ Meta cumplida: Se reforzaron las 14 Medidas de Transparencia enfocadas a un mejor servicio, más transparente y confiable.</p>	<p>Ampliar la cartera de clientes a través de más y mejores formas de comunicar los beneficios de la cuenta corriente y la tarjeta de crédito, como también realizar alianzas con organizaciones líderes en temáticas ecológicas y de la tercera edad.</p> <p>Continuar con programa de Tranquilidad Económica con prioridad en regiones.</p> <p>Dar a conocer el programa Valor Compartido con prioridad en emprendimiento.</p> <p>Buscar nuevas medidas de transparencia bajo los pilares de información, asesoría y educación.</p>
<p>➔ Meta en desarrollo: Se levantaron los criterios y se definió el modelo de implementación, el cual se ejecutará con los 400 proveedores recurrentes de Bci en 2012</p> <p>✓ Meta cumplida: La calificación global, tanto de "Satisfacción como Proveedor" como "Consideración de Bci como empresa confiable y fácil para realizar negocios", obtuvo un 87% de promedio.</p>	<p>Implementar los criterios de RSE para la evaluación de proveedores. Desarrollar e implementar encuentros de RSE para proveedores. Aumentar la satisfacción de proveedores en el ámbito de RSE. Diseño e implementación en 100% del portal de proveedores. Cumplir en un 100% el plazo definido por política (siete días hábiles) para pago a proveedores.</p>
<p>✓ Meta cumplida: Se organizó una actividad deportiva en la que participaron 500 adultos mayores y sus familias. Además, se llevó a cabo el Seminario Vivir Más y Feliz, al que asistieron 450 personas, y una campaña masiva en televisión y prensa escrita.</p> <p>✓ Meta cumplida: Uno de los hitos fue la participación de Bci en el Plan Maestro de Reconstrucción Sustentable (PRES) de Constitución, en el que el Banco se comprometió a entregar el apoyo financiero para construir el Teatro Municipal de esa ciudad. Además, se potenció el Concierto gratuito para la comunidad que se efectúa anualmente en el Parque Araucano, al que asistieron cerca de 8.000 personas.</p> <p>✓ Meta cumplida: Se implementó el Plan de Voluntariado Corporativo de acuerdo con los lineamientos obtenidos en el diagnóstico de 2010.</p>	<p>Mantener el plan de sensibilización a la sociedad respecto del adulto mayor y su estado de vulnerabilidad, con foco en regiones.</p> <p>Continuar con el plan de cultura diferente, en especial con actividades en regiones.</p> <p>Expandir el Plan de Voluntariado Corporativo para cubrir requerimientos de las fundaciones que Bci apoya.</p>
<p>✓ Meta cumplida: El total de toneladas de CO₂ emitidas, considerando el consumo de energía de sucursales y edificios, disminuyó 18% con respecto a 2010.</p> <p>✓ Meta cumplida: Se gestionó la emisión de CO₂ a través de la medición de la huella de carbono y de la organización de eventos cero emisión.</p> <p>✓ Meta cumplida: Se realizó el levantamiento de los desechos del edificio corporativo, pero se está evaluando la implementación del modelo de reciclaje.</p>	<p>Implementar las mejoras para mitigar la huella de carbono del edificio corporativo.</p> <p>Evaluar el cálculo de la huella de carbono para Bci.</p> <p>Hacer seguimiento a consumos de sucursal sustentable para evaluar plan de construcción sustentable a largo plazo.</p>

PERFIL DE LA EMPRESA

Desde su fundación, en 1937⁴, el objetivo de Bci ha sido proveer de servicios financieros al sector productivo del país, con especial énfasis en las pequeñas y medianas empresas, así como en las personas. Con activos a diciembre de 2011 de \$ 16.109.661, hoy es el tercer banco privado más importante de Chile.

Bci cuenta con una red de 377 sucursales y puntos de contacto entre Arica y la Antártica chilena. Tiene una sucursal en Miami, Estados Unidos, oficinas de representación en Ciudad de México, Lima y Sao Paulo, y un agente de negocios en Madrid.

Con la finalidad de brindar la mejor y más inmediata atención a sus clientes, Bci cuenta con diversos canales como las sucursales, el servicio telefónico de Telecanal, la Banca Móvil para realizar operaciones desde el celular y una plataforma web, donde ofrece acceso a las redes sociales como Twitter y Facebook.

Al finalizar 2011, la Corporación Bci contaba con una dotación de 10.158 colaboradores: 5.660 mujeres y 4.498 hombres. Al cierre del período, el número total de clientes que tenían cuentas corrientes en el Bci era de 431.393.

Puntos de contacto Bci y Bci Nova por regiones

La Corporación Bci dispone de una diversa red de 378 sucursales y puntos de contacto dentro del país, la cual le permite responder ágil y eficientemente las necesidades de sus clientes.

Cabe destacar el proceso de transformación tecnológica de las sucursales FULL 24 Horas; las cuales cuentan con un protocolo de atención a clientes único en Latinoamérica y cuyo objetivo es ofrecer una propuesta de valor excepcional y una experiencia de servicio diferenciada y memorable.

Puntos de Contacto	Bci	Bci Nova	Total
Sucursales multiservicio	205	80	285
Cajas auxiliares	11	1	12
Plataformas comerciales	38	-	38
Sucursales premier	18	-	18
Banca privada y banca preferencial	5	-	5
Centro de atención a distancia (T-Banc)	1	-	1
Puntos de venta	18	-	18
Oficinas de servicios automáticos	1	-	1
TOTALES	297	81	378

Además, tiene las siguientes sociedades filiales:

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

⁴ La creación de Bci fue autorizada por el Decreto Supremo de Hacienda N°1683 del 10 de junio de 1937 a operar como sociedad anónima de giro bancario.



Nº puntos
de contacto
en Chile

Bci
297

Bci Nova
81

378

**PUNTOS DE CONTACTO
EN TODO CHILE**

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

ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANALES REMOTOS

ADEMÁS DE LA RED DE SUCURSALES EN CHILE, BCI PONE A DISPOSICIÓN DE SUS CLIENTES UNA PLATAFORMA DE CANALES REMOTOS PARA RESPONDER A SUS REQUERIMIENTOS.

Las vías con las que cuenta Bci son:



- **Sitio web:** www.bci.cl
- **Bci Móvil:** este sistema opera a través del teléfono celular y proporciona las mismas soluciones que el sitio web corporativo. Entrega servicios como transferencias, pago de cuentas, recarga de celular y consulta de movimientos, entre otros. En 2011 registraba cerca de 10 mil clientes.
- **Telecanal:** servicio de atención telefónica que responde anualmente más de 1.800.000 requerimientos, entre consultas, peticiones y problemas. Permite además solicitar créditos.
- **Twitter y Facebook:** plataformas web donde se busca un acercamiento con los clientes de Bci para que puedan acceder a información de la Corporación, como también se busca aumentar el acercamiento con los jóvenes a través de la publicación de nuevas ofertas de trabajo.



Principales productos y servicios

La oferta de Bci la componen productos financieros dirigidos a personas naturales, micro, pequeñas y medianas empresas, y a grandes corporaciones e instituciones. Todos los productos y servicios están concebidos para cubrir sus necesidades de crédito, ahorro, inversiones y gestión de patrimonio.

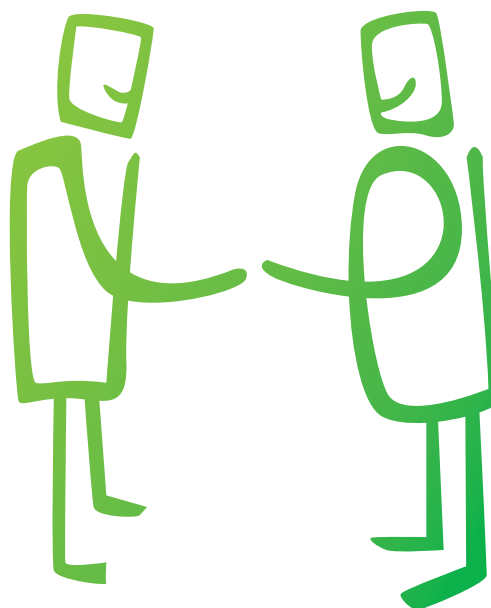
- Planes de Cuenta Corriente.
- Créditos de Consumo y Comerciales.
- Créditos Hipotecarios.
- Tarjetas de Crédito.
- Inversiones.
- Leasing / Factoring.

Alianzas y acuerdos internacionales

- **Alianza con Banco Popular de España:** Esta alianza permite a Bci atender de manera más eficiente a las empresas chilenas que tienen presencia en Europa y refuerza su relación comercial con las casas matrices de las compañías españolas que operan en Chile, Brasil, Perú, México y Estados Unidos. En virtud de este acuerdo, Bci acoge en Chile a un ejecutivo del Banco Popular, mientras esta entidad hace lo propio en Madrid con un ejecutivo de Bci.
- **Acuerdo de Cooperación con Banco Crédito del Perú:** Este acuerdo contempla la posibilidad de que Bci desarrolle, con el respaldo de esta entidad, actividades comerciales en Perú mediante sociedades de financiamiento local. De igual modo, establece la coordinación de operaciones financieras entre los dos países.
- **Acuerdo de Cooperación con Banco Internacional de Costa Rica:** Este convenio tiene por finalidad potenciar el comercio exterior de Chile en Centroamérica y fomentar las inversiones recíprocas. Desde su firma, en 2007, este acuerdo ha incrementado de manera importante las oportunidades de negocio para las empresas chilenas en dicha zona.
- **Acuerdo de Cooperación con Banco Credicoop de Argentina:** El propósito de este compromiso ha sido impulsar el comercio entre los dos países a través del apoyo a las empresas chilenas que incursionan en el mercado argentino y a las compañías trasandinas que buscan desarrollarse en Chile.
- **Acuerdo de Cooperación Intesa San Paolo, Italia:** El acuerdo de Bci con el Banco Intesa es cooperación conjunta entre ambas entidades para poder apoyar de la mejor manera posible a los clientes de Intesa en Chile como también a los de la Corporación en Italia.
- **Alianza con Wells Fargo de Estados Unidos:** Con el objeto de fomentar las oportunidades comerciales entre el mercado chileno y norteamericano, en diciembre de 2011, Bci suscribió un acuerdo de cooperación con Wells Fargo, el segundo banco más importante de Estados Unidos. A través de este acuerdo, Bci ofrecerá la mejor gama de productos a los clientes de Wells Fargo que quieran acceder a la banca nacional. La misma situación pasará con los clientes de Bci si se acercan a Wells Fargo.
- **Red de bancos corresponsales:** Para facilitar las operaciones de comercio exterior de sus clientes, Bci mantiene relaciones comerciales con una plataforma de más de mil bancos corresponsales de todo el mundo.

Membresías y acuerdos voluntarios

Con el fin de compartir sus prácticas de gestión responsable y conocer experiencias y nuevas metodologías en este ámbito, Bci forma parte de numerosas asociaciones, cámaras y organizaciones gremiales.



Asociaciones

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	SITIO WEB
Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (Abif)	www.abif.cl
Asociación de Exportadores de Manufacturas y Servicios (Asexma)	www.asexma.cl
Asociación de Exportadores de Chile (Asoex)	www.asoex.cl

Cámaras

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	SITIO WEB
Cámara de Comercio de Santiago (CCS)	www.ccs.cl
Cámara Chilena de la Construcción (CChC)	www.cchc.cl
Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (Amcham)	www.amcham.cl
Cámara Oficial Española de Comercio de Chile (Camacoec)	www.camacoec.cl
Cámara Chileno-Alemana de Comercio	www.camchal.com
Cámara de Comercio Chileno-Argentina	www.camarco.cl
Cámara de Comercio Chileno-Brasileña de Santiago	www.camarachilenobrasilena.cl
Cámara de Comercio Chileno-China	www.camarachilenochina.cl
Cámara de Comercio Chileno-Francesa	www.chilifrance.cl
Cámara de Comercio Chileno-Mexicana	www.cicmex.cl
Cámara de Comercio Chileno-Peruana	www.camarachilenoperuanadecomercio.cl

Institutos, fundaciones y organizaciones

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	SITIO WEB
Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare)	www.icare.cl
AcciónRSE	www.accionrse.cl
Fundación PROhumana	www.prohumana.cl
Fundación Generación Empresarial	www.generacionempresarial.cl
Pacto Global en Chile (Naciones Unidas)	www.pactoglobal.cl
Mayday Network Chile	www.maydaynetwork.cl

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Bci ha desarrollado una red de canales de difusión y diálogo para conocer las preferencias, expectativas e inquietudes de sus grupos de interés y establecer con ellos una comunicación permanente y directa con el fin de incorporar esta mirada a su enfoque de gestión.

En 2010, año en que Bci comenzó su presencia en redes sociales, el Gerente General creó una cuenta en Twitter y entregó su mail directo para generar un mayor contacto. Además, inició el funcionamiento de un sistema de mensajería telefónica (SMS) y del número Bci

Directo que entrega información sobre el estado de las solicitudes efectuadas.

Adicionalmente, las redes sociales se han convertido en una fuente de retroalimentación permanente, tanto de profesionales para completar los puestos internos como de comentarios. En este sentido, en 2011 se empleó LinkedIn para gestionar la búsqueda de profesionales. En esta plataforma, Bci tiene 450 visitas mensuales y 7.338 seguidores. En el caso de Facebook, es seguido por 3.061 personas y la cuenta de Twitter, por 2.680.

	ACCIONISTAS	COLABORADORES
CANALES MASIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sitio web www.bci.cl ▪ Memoria Anual ▪ Informe de Gobierno Corporativo y RSE ▪ Junta de accionistas ▪ Comunicados de prensa con resultados trimestrales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal / Intranet Bci ▪ Memoria Anual ▪ Informe del Gobierno Corporativo y RSE ▪ Revista interna Contacto ▪ Diario mural ▪ E-mail corporativo ▪ Canal corporativo de televisión ▪ Twitter del Gerente General
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 en el que se reciben preguntas de analistas e inversionistas 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail corporativo segmentado • Canal corporativo de televisión (programas segmentados)
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 interna de calidad de servicio • Encuesta de ejecución



EN 2010, SE EMPLEÓ LINKEDIN PARA GESTIONAR LA BÚSQUEDA DE PROFESIONALES.

CLIENTES

- Sitio web www.bci.cl/personas/
- Memoria Anual
- Informe de Gobierno Corporativo y RSE
- Programa de televisión "Mirada Empresarial" (CNN-Chile)
- Twitter del Gerente General
- E-mail gerenciageneral@bci.cl

PROVEEDORES

- Sitio web www.bci.cl/proveedores/
- Memoria Anual
- Informe de Gobierno Corporativo y RSE

SOCIEDAD

- Sitio web www.bci.cl/accionistas/
- Memoria Anual
- Informe de Gobierno Corporativo y RSE

- E-mails segmentados y masivos
- Invitaciones a actividades culturales, deportivas, informativas y recreativas
- Nuevo sistema de SMS para el posterior contacto de un ejecutivo
- Bci Directo 6928000
- Ejecutivos de Servicio al Cliente en todas las sucursales

- Sitio web www.bci.cl/personas/
- Estudio anual de satisfacción de proveedores
- Reconocimiento a proveedor destacado

- Programa de televisión "Mirada Empresarial" (CNN-Chile)
- Invitaciones a actividades culturales, deportivas, informativas y recreativas

- bciclientes@bci.cl
- E-mails segmentados y masivos
- Invitaciones a actividades culturales, deportivas, informativas y recreativas
- Nuevo sistema de SMS para el posterior contacto de un ejecutivo
- Bci Directo 6928000
- Ejecutivos de Servicio al Cliente en todas las sucursales
- [twitter@bci.cl](https://twitter.com/bci.cl)

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

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

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

EN 2011, BCI RECIBIÓ DIVERSOS PREMIOS Y DISTINCIONES EN MÚLTIPLES ÁREAS. ENTRE ELLOS, CABE DESTACAR:

“Empresa más Transparente de Chile 2011”, Bci obtuvo el primer lugar en el informe 2011 elaborado por la Facultad de Comunicaciones de la Universidad del Desarrollo (UDD) y la consultora Inteligencia de Negocios, que mide la cantidad y calidad de información que entregan las empresas.

“Primer Lugar Premio del Consejo Nacional de Seguridad”, Bci obtuvo el primer lugar del premio “Consejo Nacional de Seguridad de Chile” tras ser reconocido por esta institución como la empresa financiera con el menor índice de frecuencia de accidentes laborales durante el ejercicio anual 2010.

INNOVACIÓN

“Premio Avonni a la Innovación 2011 para la alianza Bci-Transtel”,

El programa RedelCom, desarrollado en el marco de la alianza entre Bci y Transtel fue distinguido en 2011 con el premio Avonni en la categoría “Mejor Proyecto de Innovación en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)”. La iniciativa pone a disposición de los comercios medianos y pequeños una plataforma virtual para entregar más servicios a los clientes. Este galardón fue entregado por el diario El Mercurio, Foro Innovación y TVN, y contó con el apoyo de CORFO.

“Primer lugar en Ambiente de Innovación”, Bci obtuvo el primer lugar en el “Ranking de Ambiente de Innovación” por incentivar y aplicar una cultura pro cambio, según una encuesta realizada por la Universidad de los Andes en conjunto con ESE Bussines School y La Tercera.

“Empresa más innovadora”, La empresa más innovadora en el ranking de las empresas más respetadas 2011, del diario La Segunda. El estudio también destacó la labor de Bci, siendo considerada entre las empresas con mayor probidad y transparencia del mercado.

“Primer Lugar Premio Mutual de Seguridad”,

Reconocimiento entregado por la Mutual de Seguridad a Bci por registrar el menor índice de frecuencia de accidentes laborales durante el período 2010. Esta es la decimocuarta vez, en los últimos 16 años, que la Corporación recibe este premio, lo que la ubica como líder en prevención de accidentes. Normaliza y Bci Asesorías Financieras, filiales de Bci también obtuvieron destacados lugares en esta premiación, siendo reconocidas por primera vez como las empresas de servicios financieros con la menor tasa de frecuencia de accidentes, en sus respectivas categorías.





“Empresa Ejemplar de América Latina 2011”, Esta distinción destacó la preocupación permanente del Banco por promover la Responsabilidad Social Empresarial. Bci recibió este reconocimiento en el IV Encuentro Latinoamericano de Empresas Socialmente Responsables, desarrollado en México.

“Premio Calidad de Vida de la Caja de Compensación Los Andes”, En el marco del II Encuentro Nacional de la Caja de Compensación Los Andes ENANDES 2011, la Corporación Bci fue distinguida con el premio “Calidad de Vida”, en virtud de su preocupación por el bienestar de los colaboradores de la compañía y sus familias.

“Premio Salmón en tres categorías”, Tres fondos mutuos de Bci Asset Management fueron reconocidos con estos galardones que entrega la Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos y el Diario Financiero, al ubicarse entre los de mejor rendimiento en sus categorías.

“Primer lugar en servicio de Redes Sociales”, Bci alcanzó el primer lugar en “Participación y percepción positiva de servicio en Redes Sociales”, según el estudio realizado por la empresa española IZO, destacada en Customer Experience Management.



“Segunda Mejor Empresa para Madres y Padres que Trabajan en Chile”, Bci obtuvo el segundo lugar entre 86 organizaciones evaluadas en este ranking que elabora la revista Ya de El Mercurio y Fundación Chile Unido y que mide la calidad de las políticas de conciliación trabajo-familia aplicadas por las empresas.



“Tercer Banco más seguro de América Latina según Global Finance”, Bci fue distinguido como el tercer banco más seguro de Latinoamérica en el último ranking de la revista Global Finance. La clasificación incluyó una evaluación en los rating de créditos y de sus activos, hecha por Standard & Poor's, Moody's y Fitch.



“Tercera Empresa Más Responsable de Chile”, Bci obtuvo el tercer lugar entre 40 organizaciones en el ranking de las “Empresas Más Responsables de Chile” que realiza Prohumana, con apoyo de revista Qué Pasa y el patrocinio de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC).

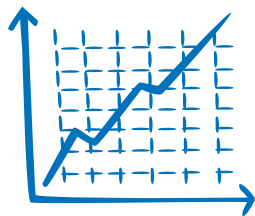


“Séptima Empresa con Mejor Reputación en Chile”, Bci figuró como la “Séptima Empresa con Mejor Reputación en Chile” y la segunda de la industria bancaria en la edición 2011 del Informe de Medición Empresarial de Reputación Corporativa, que elabora la consultora Merco.

“Reconocimiento por Plan de Transparencia”, Bci fue reconocido por el Plan de Transparencia hacia sus clientes, lanzado en mayo del 2011, en la décimo quinta versión de los premios “Mejor Empresario y Empresas” que entrega el Diario Financiero.



“Mejor Memoria en la categoría del Sector Financiero” en el “Concurso de Memorias Institucionales”, de Revista Gestión y PricewaterhouseCoopers.







COMPARTIR AFECTO, CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIAS CREA LAZOS MÁS FUERTES Y NOS PERMITE LLEGAR MÁS LEJOS.

Nombre: Elizabeth Salazar

Actividad: Secretaria Bci

Comentarios:

Mi experiencia en Bci ha sido realmente extraordinaria! He tenido la fortuna de trabajar con gente buenísima. Como secretaria, he aprendido a valorar el trabajo bien hecho, con objetivos claros, con la mejor disposición y tratando de hacer más con menos. Bci ha sido un semillero para muchos, para mí me ha permitido crecer como persona y como profesional.

Hay una constante preocupación de mejorar los procesos, de tener profesionales de calidad y preocuparse del cliente, de manera sencilla, clara y ágil, donde el cliente sepa qué es lo que queremos entregar, cuánto le costará, cómo lo pagará y poder comparar con la competencia. Todo esto en un marco de eficiencia, transparencia y claridad.

La preocupación por las personas lo hace diferente. Esta es una empresa donde se vive el deseo de que los colaboradores realmente trabajen contentos, con beneficios, oportunidades de poder crecer y un excelente clima de trabajo que te enriquece el día a día.

Mi meta es hacer mi trabajo de la mejor manera, anticiparme a las necesidades de cada uno y nunca perder la alegría en cada cosa que hago en el trabajo y en la vida. La buena voluntad es gratis y hacer un trabajo destacado hace que te sientas contento contigo mismo, todos los días y eso lo transmites a tus compañeros, tus hijos y a tu familia.

2. MODELO DE SUSTENTABILIDAD





Todas las políticas y acciones de Bci tienen como finalidad promover el bienestar económico, profesional, moral y espiritual de las personas a quienes afecte su actividad, especialmente a sus accionistas, clientes, proveedores y colaboradores, como requisito para cumplir con la Misión Corporativa.

Este compromiso -basado en la creación de valor económico, social y ambiental para sus principales grupos de interés- está plasmado en su Balanced Scorecard (BSC)⁵. Mediante este programa de planificación y gestión del cambio, el Banco considera objetivos, metas y sistemas de evaluación en los cuales participan todas las áreas corporativas. De esta forma, la Corporación gestiona su modelo de sustentabilidad empresarial.

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 como de 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.

⁵ Balanced Scorecard (BSC): Modelo de gestión 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.

Ámbitos de acción

En 2011 se reagruparon los ámbitos de acción, basados en seis fundamentos relacionados con el rol y la responsabilidad de una empresa como Bci en la sociedad. Para esto se consideró la integración de RSE en la estrategia del negocio y en generar valor compartido para sus grupos de interés.

Para la construcción de estos ámbitos, Bci realizó un diagnóstico interno que consideró la revisión de los programas existentes, el análisis de los impactos económicos, sociales y ambientales de la cadena de valor, y la elaboración de un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de sustentabilidad, entre otros. Además, efectuó un análisis de contexto competitivo y la construcción de un mapa de grupos de interés, lo que condujo a la propuesta de un plan estratégico de trabajo para los próximos años.





SABEMOS QUE LAS ECONOMÍAS SON DINÁMICAS, POR ESO APOYAMOS A NUESTROS CLIENTES SIEMPRE, CON UNA ACTITUD POSITIVA HACIA EL FUTURO.

Nombre: Iván Dib

Actividad: Cliente / Ausind Ltda.

Comentarios:

Luego de la crisis asiática, estábamos llenos de proyectos que no podíamos financiar porque el banco con que trabajábamos nos tenía totalmente limitados. Ahí nos encontramos con Bci.

Crecimos 25% en ventas ese año. La experiencia ha sido satisfactoria, hemos crecido en infraestructura, en cantidad de clientes, en calidad, en innovación, en la profundidad de los tipos de trabajo, y por supuesto en el volumen de operaciones.

Los ejecutivos muestran una grata disposición y actitud hacia el cliente. La rotación de ejecutivos es moderada, lo que le permite alcanzar una mejor relación, con canales de comunicación más abiertos que hacen que haya más confianza, que es lo más importante entre banco y cliente.

Al Banco lo distingue la relación que tiene con las PYMES, uno se siente apoyado, atendido y conocido. Existe una relación interpersonal intensa y comunicativa en ambos sentidos, lo que redundará en una mayor fidelización.

Quiero expresar mis mejores deseos de éxito y prosperidad para los próximos años en conjunto con sus clientes. Estoy convencido que sabrán encontrar nuevas formas de integrar el Banco con sus clientes, de tal manera que la confianza, transparencia, comunicación e integración de mutuos intereses sean conceptos totalmente incorporados en el lenguaje diario entre clientes y Bci.

3. GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA

DURANTE 2011 SE CONSOLIDÓ EL SISTEMA DE GOBERNANZA DEL BANCO Y SE APLICARON LAS NUEVAS NORMAS SOBRE GOBIERNO CORPORATIVO.



3.





DIRECTORIO

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

Durante el primer semestre de 2011 cambió la composición del directorio de la Corporación debido a la renuncia de dos de sus directores, Daniel Yarur Elsaca e Ignacio Yarur Arrasate⁶. Ellos fueron reemplazados en sus funciones hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas por José Pablo Arellano Marín y Mario Gómez Dubravcic⁷, respectivamente.

COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO

(a diciembre 2011)

NOMBRE	CARGO	FECHA ELECCIÓN
Luis Enrique Yarur Rey	Presidente	21 de octubre de 1991
Andrés Bianchi Larre*	Vicepresidente	24 de abril de 2007
Alberto López-Hermida Hermida	Director	17 de abril de 2001
Dionisio Romero Paoletti	Director	3 de marzo de 2010
José Pablo Arellano Marín**	Director	16 de marzo de 2011
Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel	Director	30 de marzo de 2010
Juan Manuel Casanueva Préndez	Director	24 de abril de 2007
Francisco Rosende Ramírez**	Director	30 de marzo de 2010
Mario Gómez Dubravcic	Director	24 de mayo de 2011

(*) Elegido con los votos de las AFP

(**) Director independiente.

Andrés Bianchi Larré, José Pablo Arellano Marín y Francisco Rosende Ramírez, ejercen el rol de directores independientes, ya que reúnen los requisitos que se indican para dicha calidad en el artículo 50 bis de la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas.

Perfil

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

⁶ Ignacio Yarur Arrasate asumió el cargo de Gerente de Banco Comercial Bci.

⁷ Hasta mayo de 2011, Mario Gómez Dubravcic se desempeñó en el cargo de Gerente de Banco Comercial Bci.

DIRECTORIO



.01
José Pablo Arellano Marín
Director

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

.02
Francisco Rosende Ramírez
Director

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Master of Arts en Economía de la Universidad de Chicago, Estados Unidos. Fue Gerente de Estudios del Banco Central de Chile e integrante del Tribunal de la Libre Competencia. Autor de varios libros y numerosas publicaciones en revistas especializadas en Economía. Desde 1995 es Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Pontificia Universidad Católica de Chile y es Investigador Asociado al Centro de Estudios Públicos. Además, es columnista de los diarios El Mercurio y El País, Uruguay.

.03
Juan Manuel Casanueva Préndez
Director

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

.04
Alberto López-Hermida Hermida
Director

Contador Público Nacional de la Universidad de Buenos Aires, Argentina, 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, llegando a ser socio principal de la firma. Desde su fundación en 1999 hasta enero de 2011 fue Director General de la Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes.

.05
Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel
Director

Abogado de la Universidad de Chile; egresado Programa Derecho Comparado, Universidad de Columbia, Nueva York; Profesor de Derecho Económico y Tributario de la Universidad Católica de Chile y del Master en Derecho de la Empresa de la Universidad de los Andes. Socio del Estudio Jurídico "Yrarrázaval, Ruiz-Tagle, Goldenberg, Lagos & Silva". Es asesor legal de empresas nacionales y multinacionales, director de sociedades anónimas abiertas, miembro del Colegio de Abogados de Chile y de la Comisión Tributaria de dicha Asociación Gremial. También se desempeña como miembro del Instituto Chileno de Derecho Tributario, de la Sección Internacional de la American Bar Association, del Círculo Legal de ICARE y es miembro suplente del Consejo Consultivo del Director Nacional del Servicio de Impuestos Internos.

Dionisio Romero Paoletti
Director (No aparece fotografiado)

Master of Business of Administration (MBA) de la Universidad de Stanford y Bachiller en Economía y Relaciones Internacionales de la Universidad de Brown, ambas en Estados Unidos. Es Director del Banco de Crédito del Perú desde 2003, donde es Presidente del Directorio desde marzo de 2009. Es Presidente de las empresas del Grupo Romero, entre las más importantes se encuentran Alicorp S.A.; Compañía Universal Textil S.A.; Compañía Almacenera S.A.; Consorcio Naviero Peruano; Industrias del Espino S.A.; Industrial Textil Piura; Ransa Comercial S.A.; Multimercados Zonales S.A.; Palmas del Espino S.A.; Santa Sofía Puertos S.A.; Romero Trading S.A.; Terminal Internacional del Sur S.A. y Trabajos Marítimos S.A. Asimismo, es Vicepresidente de Inversiones Centenario S.A. y Director de Cementos Pacasmayo y de Hermes Transportes Blindados. Desde febrero de 2009 es Presidente del Directorio de El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros, siendo Director desde febrero de 2003, y Vicepresidente de la Fundación Romero



.06
Mario Gómez Dubravcic
Director

Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Chile, con estudios superiores en la Universidad de los Andes. En 1981 ingresó a Bci como Asesor del Gerente de División Finanzas y ese mismo año fue nombrado Gerente de Finanzas. En 1983 fue nombrado Gerente de División y fue responsable de crear todas las empresas filiales y coligadas. Se desempeñó como Presidente del Directorio de Fondos Mutuos Bci, Presidente de Asesoría Financiera Bci, Director de la Corredora de Bolsa Bci, de Servipag, del Depósito Central de Valores, de Factoring Bci y de la Securitizadora Bci. También ha sido Director de la Compañía de Seguros Generales y de Vida Bci, de la Corredora de Seguros Bci, de la Administradora General de Fondos, y Presidente de Artikos y Vicepresidente del Directorio de la Administradora Financiera del Transantiago. En 1998 asumió como Gerente Comercial Empresas y en 2006, como Gerente Corporativo Banco Comercial. Posee 30 años de experiencia en la banca y de antigüedad en Bci.

.07
Andrés Bianchi Larre
Vicepresidente

Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile y Master of Arts y Ph.D (abd) en Economía de la Universidad de Yale, Estados Unidos. Es Miembro de Número de la Academia de Ciencias Sociales, Políticas y Morales del Instituto de Chile y Director de Empresas Copec S.A. Fue Embajador de Chile en Estados Unidos; Presidente del Banco Central de Chile, del Dresdner Banque Nationale de Paris y del Banco Credit Lyonnais Chile. Además fue 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, ambas en Estados Unidos.

.08
Luis Enrique Yarur Rey
Presidente

Abogado de la Universidad de Navarra, España, y Máster en Economía y Dirección de Empresas del Instituto de Estudios Superiores de la Empresa (IESE), España. Actualmente es Presidente de Empresas Juan Yarur S.A.C.; 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 (ESE) de la Universidad de los Andes; Director de 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 se desempeñó durante 11 años como Gerente General de Bci.

.09
Lionel Olavarría Leyton
Gerente General

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile y Master en Economía y Dirección de Empresas del Instituto de Educación Superior de Empresas, España. Actualmente es Presidente del Comité de Gerentes Generales de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, miembro del Consejo Asesor Latinoamérica de Visa, Director de Bci Seguros Generales S.A., Bci Seguros de Vida S.A., Empresas Juan Yarur S.A.C., Tuves S.A. y Presidente de Bci Factoring. Anteriormente se desempeñó como ingeniero consultor en Chile y España, ocupando los cargos de Controller de Chemical Bank, en España, y de Gerente Comercial de Banco Santiago. Fue Presidente fundador de Redbank S.A., Presidente de Transbank S.A., Edibank S.A. y Servipag S.A., se desempeñó como Director del Parque del Sendero S.A. y Salcobrand S.A.; Presidente de Artikos Chile S.A., Banco Conosur, Bci Corredor de Bolsa S.A. y Bci Asesoría Financiera S.A. y Director de la Financiera Solución (Perú). Asimismo, fue Presidente de la Red Pacto Global Chile. Posee una experiencia de 36 años en la banca y una antigüedad de 30 años en Bci, desempeñándose como Gerente General de la Corporación desde 1993.

Funcionamiento

El Directorio se reúne mensualmente 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, no existiendo materias sobre las cuales deba obtenerse un quórum mayor para su aprobación⁸. El Gerente General oficia de secretario del Directorio, tanto en las sesiones ordinarias como en las extraordinarias, asistido por el Fiscal del Banco.

Todo el detalle del funcionamiento del Directorio se encuentra en los estatutos del Banco, disponibles en la página web corporativa⁹. De acuerdo con la ley N°20.382 sobre Gobiernos Corporativos y la normativa dictada hasta la fecha por los organismos reguladores competentes, Bci elaboró y difundió el "Manual sobre manejo y divulgación de información para el mercado"¹⁰. El objetivo de éste es asegurar una rápida y adecuada comunicación de toda la información necesaria, que asegure la transparencia hacia el

mercado y una adecuada divulgación al público, inversionistas y tenedores de valores de oferta pública de Bci. Las materias que se incorporan en este manual también permiten evitar potenciales conflictos de interés en el funcionamiento del directorio de la organización.

En cuanto a los poderes especiales conferidos al Presidente del Directorio, no se presentaron cambios durante el presente período. Un detalle de ellos se puede revisar en el informe del año 2010¹¹.

Comités y su funcionamiento

Los comités del Directorio están integrados por un número variable de directores. Su naturaleza, funciones y actividades están determinadas tanto por las necesidades del Banco, como por las exigencias normativas. Actualmente funcionan los siguientes comités:

- Comité Ejecutivo del Directorio
- Comité de Directores
- Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo
- Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial
- Comité de Compensaciones

ASISTENCIA A REUNIONES DEL DIRECTORIO

(A diciembre de 2011)

DIRECTORES	2008	2009	2010
Luis Enrique Yarur Rey	12	12	12
Andrés Bianchi Larre	11	12	12
José Pablo Arellano Marín *	-	-	10
Juan Manuel Casanueva Préndez	12	12	8
Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel	-	9	12
Mario Gómez Dubravcic *	-	-	7
Alberto López-Hermida Hermida	12	12	11
Francisco Rosende Ramírez	-	7	12
Dionisio Romero Paoletti	-	9	7

* Los señores José Pablo Arellano y Mario Gómez ingresaron al directorio en 2011.

⁸ 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)

⁹ <http://www.bci.cl/medios/BCI2/accionistas/pdf/Estatutos2011.pdf>

¹⁰ <http://www.bci.cl/medios/BCI2/accionistas/pdf/informativo/ManualPolíticasAdminMarzo2010.pdf>

¹¹ <http://www.bci.cl/medios/BCI2/accionistas/pdf/memoria/InformeGCRSE.pdf>

MENSUALMENTE EL DIRECTORIO RECIBE UNA COMPLETA EXPOSICIÓN SOBRE LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LA CORPORACIÓN BCI.



Temas abordados en los Comités de Directorio

Considerando las necesidades de examinar y analizar detalladamente algunas materias, el Banco cuenta desde hace 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 de directores durante 2011, fueron los siguientes:

Comité Ejecutivo del Directorio

Sesiona dos veces por semana. En 2011 efectuó 81 reuniones, en las que participaron además ejecutivos del Banco, asesores y auditores externos.

Entre otras, se trataron las siguientes materias:

- ✓ Conoció y aprobó el ingreso del Director Mario Gómez Dubravčić, como miembro titular del Comité, en reemplazo de Ignacio Yarur Arrasate.
 - ✓ Examinó y aprobó conforme a sus atribuciones, operaciones financieras y de crédito de altos montos y relevantes.
 - ✓ Revisó las diversas acciones necesarias para la implementación de cambios normativos, especialmente los relacionados con la protección a los consumidores.
 - ✓ Analizó la situación de los distintos sectores económicos del país y su evolución, y fijó los límites de exposición crediticia y financiera aplicable a cada uno de ellos.
 - ✓ Examinó, en forma previa al Directorio, las cartas enviadas por la Superintendencia de Bancos, luego de su visita anual, y las acciones para dar cumplimiento a las observaciones.
 - ✓ Aprobó el plan anual de sucursales, la apertura, traslado y cierre de oficinas.
 - ✓ Examinó mensualmente y aprobó, en forma preliminar, los resultados de balances mensuales.
- Otorgó poderes generales y especiales.
- ✓ Aprobó mensualmente castigos de créditos y activos no bancarios, y determinó los recursos que se destinarán a provisiones y castigos.
 - ✓ Revisó materias analizadas previamente por el Comité de Directores, entre ellas las operaciones con partes relacionadas.
 - ✓ Aprobó compra y venta de inmuebles.
 - ✓ Autorizó donaciones específicas, conforme a la legislación vigente.
 - ✓ Examinó y aprobó el plan de financiamiento internacional.

- ✓ Autorizó la emisión de bonos corrientes subordinados, e internacionales.
- ✓ Conoció y analizó los informes de la Gerencia de Cuentas Especiales sobre empresas de retail.
- ✓ Conoció el informe sobre la gestión del riesgo financiero y operaciones de tesorería desde el punto de vista operacional.
- ✓ Aprobó políticas generales y sus modificaciones, especialmente las relacionadas con riesgo de crédito, de mercado y riesgo operacional, y fijó diversos límites en estas materias.

Comité de Directores

Sesiona dos veces al mes. En 2011 realizó 20 reuniones. En sus sesiones contó con la participación regular de la Gerente de Contraloría y el Fiscal y, cuando las circunstancias lo exigieron, participaron además ejecutivos del Banco, asesores externos, las empresas de auditoría externa y clasificadoras de riesgo.

Durante 2011 destacaron, entre otras, las siguientes acciones:

- ✓ Examinó el informe anual emitido en enero de 2011 por los auditores externos, con recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativo-contables.
- ✓ Examinó y propuso al Directorio las empresas de auditoría externa y clasificadoras de riesgo, que fueron sometidas a la consideración de la Junta Ordinaria de Accionistas.
- ✓ Examinó los estados financieros auditados del ejercicio 2010, individuales y consolidados, con la asistencia de representantes de PricewaterhouseCoopers.
- ✓ Revisó y aprobó el informe de gestión anual que se envió al Presidente del Banco, para ser presentado en la Junta Ordinaria de Accionistas.
- ✓ Analizó y aprobó las actividades realizadas por la Gerencia de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos y del riesgo penal, conforme a la Ley N°20.393.

- ✓ Examinó y aprobó los planes anuales de funcionamiento de la Gerencia de Contraloría para 2011 y fue informado regularmente de sus avances durante el año.
- ✓ Recibió y analizó regularmente los informes de Contraloría sobre diversas materias, especialmente las relacionadas con la gestión de riesgos.
- ✓ Conoció y aprobó las modificaciones al nuevo Manual de Auditoría Interna.
- ✓ Conoció, examinó e hizo seguimiento a los planes de la Gerencia de Riesgo Operacional para 2011.
- ✓ Analizó los avances en los planes de cumplimiento de las observaciones realizadas en sus visitas y revisiones por la SBIF, Auditores Externos y Gerencia de Contraloría.
- ✓ Fue informado acerca de la forma en que se practican las clasificaciones de riesgo de las empresas, según escalas de clasificación internacional y local, mediante la participación de los representantes de las empresas FitchRatings y Feller Rate.
- ✓ Fue informado y aprobó los resultados del proceso de autoevaluación de gestión 2011.
- ✓ Examinó los riesgos judiciales, de acuerdo a la información preparada por la Fiscalía del Banco.
- ✓ Revisó y aprobó los criterios y metodología para la determinación y clasificación de los riesgos de los distintos procesos del Banco y filiales, que consideran las observaciones de la SBIF y las mejores prácticas de auditoría.
- ✓ Revisó las condiciones de contratación de las empresas relacionadas que son proveedores habituales de Bci.
- ✓ Aprobó el Manual Corporativo de Prevención del Riesgo Penal, destinado a cumplir con las exigencias de la Ley

Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo

En 2011 celebró 12 sesiones y trataron, entre otras, las siguientes materias:

- ✓ Conoció y aprobó el ingreso del Director Mario Gómez Dubravcic como miembro titular del Comité, en reemplazo de Ignacio Yarur Arrasate.
- ✓ Examinó y aprobó las modificaciones al modelo VaR y las actualizaciones de los factores de riesgo equivalente para derivados, siendo regularmente informado de sus variaciones y efectos.
- ✓ Analizó regularmente el entorno macroeconómico y de mercado, proyecciones de inflación, de la Tasa de Política Monetaria, variación del tipo de cambio y sus impactos en el negocio.
- ✓ Examinó regularmente la evolución de los principales indicadores de riesgo financiero; la estrategia de balance, que incluye índices y estrategia de liquidez, fuentes de financiamiento y descalce, coberturas contables e inversiones; y posiciones y estrategia de trading.
- ✓ Analizó y aprobó metodologías de uso de líneas de derivados y de riesgo para diversos segmentos y productos.
- ✓ Aprobó modificaciones a políticas vigentes y nuevas políticas sobre derivados, depósitos a plazo, barreras de liquidez y valoración de instrumentos financieros a valor razonable, entre otros.
- ✓ Aprobó las gestiones de emisión de un bono en el mercado mexicano.
- ✓ Examinó la situación financiera y riesgos de los grandes mercados mundiales, especialmente Europa y EE.UU., los efectos e impactos que pudieran tener estas situaciones en Chile y en el Banco, y las medidas de prevención necesarias, especialmente en resguardo de una adecuada liquidez.
- ✓ Acordó modificar su estatuto, incorporando otros ejecutivos e invitados especiales.
- ✓ Aprobó el esquema de facultades relacionadas con las funciones de tesorería.
- ✓ Analizó los casos de fraudes y pérdidas operacionales relevantes ocurridos en la industria financiera mundial en los últimos 20 años.
- ✓ Aprobó la nueva organización para el desarrollo de modelos de riesgo de crédito, financiero y operacional.

Comité de Gobierno Corporativo y RSE

En 2011, realizó cuatro sesiones. Revisó, entre otras, las siguientes materias:

- ✓ Conoció y aprobó el ingreso del Director José Pablo Arellano Marín como miembro titular del Comité, en reemplazo de Daniel Yarur Elsaca.
- ✓ Analizó las actividades y planes de la Gerencia de Comunicaciones y RSE 2011.
- ✓ Se informó del proceso de autoevaluación de los Directorios de filiales y sus resultados.
- ✓ Conoció y analizó las modificaciones al Código de Ética de la Corporación Bci, aprobados por el Comité del rubro.
- ✓ Conoció el modelo de defensoría de clientes, en el contexto de los planes corporativos de experiencia de clientes y transparencia.
- ✓ Analizó la gestión de donaciones y aportes sociales.
- ✓ Examinó el avance de los programas de RSE relacionado con los ámbitos clientes, proveedores y compromiso con la comunidad.
- ✓ Se informó sobre los contenidos del Informe de Gobierno Corporativo y RSE.
- ✓ Evaluó los resultados de los programas Nace y Renace y aprobó sus modificaciones.
- ✓ Comité de Compensaciones:
- ✓ El 2011 efectuó tres sesiones, en que revisó los siguientes temas:
- ✓ Examen y aprobación de la estrategia de compensaciones 2011.
- ✓ Análisis de los avances y logros de objetivos específicos 2011.
- ✓ Actualización del Manual de Beneficios.
- ✓ Proyecciones de dotación de acuerdo a las necesidades del negocio.

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

GERENTE GENERAL

Lionel Olavarría Leyton

CARGO

Presidente
Director
Director
Director
Director

SOCIEDAD

Bci Factoring S.A.
Empresas Juan Yarur S.A.C.
Bci Seguros de Vida S.A.
Bci Seguros Generales S.A.
Tuves S.A.

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

DIRECTOR

Luis Enrique Yarur Rey

CARGO

Presidente
Presidente
Presidente
Vicepresidente
Director

SOCIEDAD

Empresas Juan Yarur S.A.C.
Inversiones Jordan Dos S.A.
Salcobrand S.A.
Viña Morandé
Inversiones Empresas Juan Yarur S.A.C.
Bci Compañías de Seguros

Proceso de autoevaluación del Directorio

Para el adecuado funcionamiento del Directorio, desde hace seis años se realiza un proceso de auto evaluación, en la que se consideran aspectos como el nivel de preparación con la que los directores 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 en que se observa el compromiso de los directores en la gestión del Banco. En 2011, los principales rubros consultados se refirieron a la duración de las sesiones, tiempo destinado a examinar el balance mensual, la suficiencia y oportunidad de la información suministrada, grado de preparación de los Directores acerca de los temas a tratar, forma y tiempo disponible para tratar los temas en tabla, formalidades de las sesiones, aplicación de principios y normas de gobiernos corporativos, materias tratadas y faltantes, seguimiento de acuerdos, relación con la administración del Banco y con sociedades filiales, y 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, como:

- Proporcionar la información habitual, a través de la remisión previa de los antecedentes por la Secretaría e incluirlos en las respectivas carpetas de cada uno de los Directores. Se dispuso el envío, a más tardar el día anterior a la sesión del Directorio, de una minuta con los puntos más relevantes de la presentación sobre el balance y gestión del mes.



- Incorporar como práctica habitual, en la medida que proceda, de la revisión de materias pendientes y el seguimiento de acuerdos anteriores del Directorio, su implementación y resultados.
- Revisar los avances de dichos planes y estrategias anuales en las reuniones de junio y julio de cada año.
- Examinar y analizar, antes del inicio de cada sesión, los temas de interés general, contingentes o de importancia tanto para el país, la industria financiera, como para los grupos de interés del Banco y Sociedades Filiales.

Remuneraciones del Directorio

De la misma forma que el año anterior, en la Junta de Accionistas realizada en marzo se aprobó mantener la estructura de remuneraciones señalada en la reunión del 17 de marzo de 2009, tal como sigue:

- 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, conforme a las funciones que desempeña a diario en razón de su cargo y en cumplimiento del mandato especial que le ha conferido el Directorio.
- Remuneración por asistencia:** Se considera una remuneración de 5 unidades tributarias mensuales por cada sesión del Directorio, Comité Ejecutivo del Directorio, Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial, Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo y Comité de Compensaciones.
- Remuneración variable:** 0,4% de la utilidad líquida, considerando para estos efectos el promedio de las utilidades correspondientes a los últimos tres ejercicios anuales. La participación en las utilidades será dividida por 10, asignando dos décimos al Presidente del Directorio y un décimo a los demás directores.



- **Remuneración del Comité de Directores:** 50 unidades tributarias mensuales para cada integrante de este Comité, adicional a su remuneración como Directores, más un tercio de lo que le corresponda a cada uno de los Directores por concepto de remuneración variable. Con respecto al presupuesto de gastos de funcionamiento del Comité de Directores y sus asesores, el Directorio estimó conveniente proponer la suma equivalente a 1.800 unidades tributarias mensuales.

Los montos totales pagados al Directorio en 2011, considerando sumas fijas y variables, se descomponen en:

- Dietas, honorarios y otros gastos pagados, equivalentes al 0,57% de las utilidades del 2011.
- Participación en las utilidades, equivalentes al 0,39% de las utilidades del 2011.

Política del Directorio en materia de operaciones con partes relacionadas

De acuerdo con la Ley de Gobiernos Corporativos¹², el Banco cuenta con una "Política de Habitualidad" en la que se detalla qué operaciones se considerarán como habituales de celebrarse entre Bci y sus directores, gerentes, ejecutivos principales, sus cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, así como toda entidad controlada directa o indirectamente por aquéllos¹³.

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

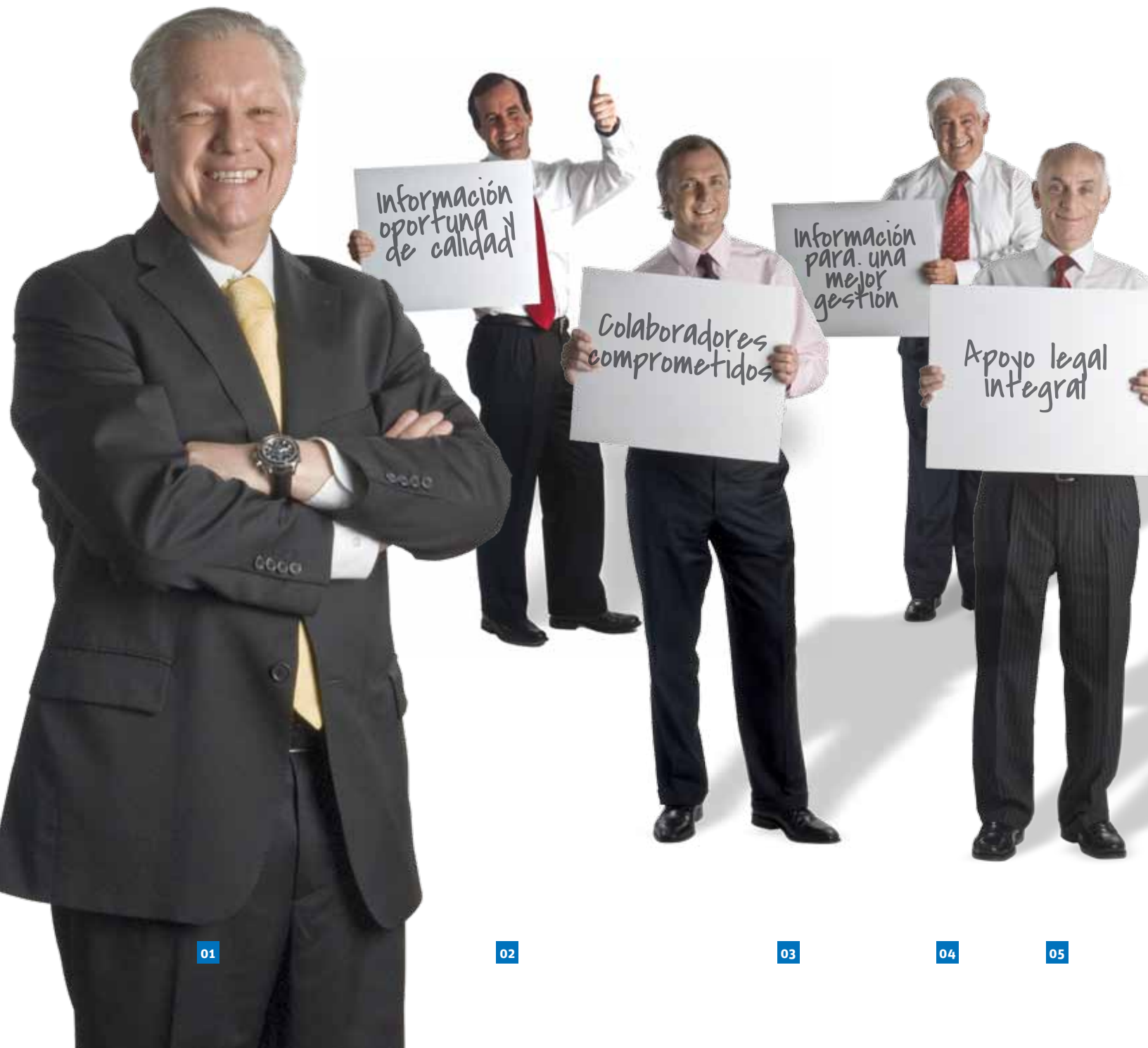
- Artikos Chile S.A.
- Centro Compensación Automatizado S.A.
- Depósito Central de Valores
- Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.
- Redbanc S.A.
- Sociedad de Recaudación y Pagos de Servicios Ltda. (Servipag)
- Transbank S.A.
- Compañía de Formularios Continuos Jordan (Chile) S.A.

¹² Artículo 147 de la Ley 18.046.

¹³ <http://www.bci.cl/medios/BCI2/accionistas/pdf/informativo/PoliticaSobreHabitualidad.pdf>

ADMINISTRACIÓN

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 22 AÑOS DE EXPERIENCIA EN LA BANCA.



01

02

03

04

05

.01
Lionel Olavarría Leyton
Gerente General

.02
José Luis Ibaibarriaga Martínez
**Gerente División Planificación
y Control Financiero ***

.03
Pablo Jullian Grohnert
**Gerente División Corporativo
Gestión de Personas**

.04
José Luis de la Rosa Muñoz
**Gerente División Planificación
y Control Financiero**

.05
Pedro Balla Friedmann
Fiscal

.06
Graciela Durán Vidal
Gerente División Contraloría

.07
Eugenio Von Chrismar Carvajal
**Gerente Corporate
& Investment Banking**

.08
Nicolás Dibán Soto
Gerente Banco Retail

.09
Ignacio Yarur Arrasate
Gerente Banco Comercial

.10
Mario Gaete Hörmann
Gerente División Áreas de Apoyo

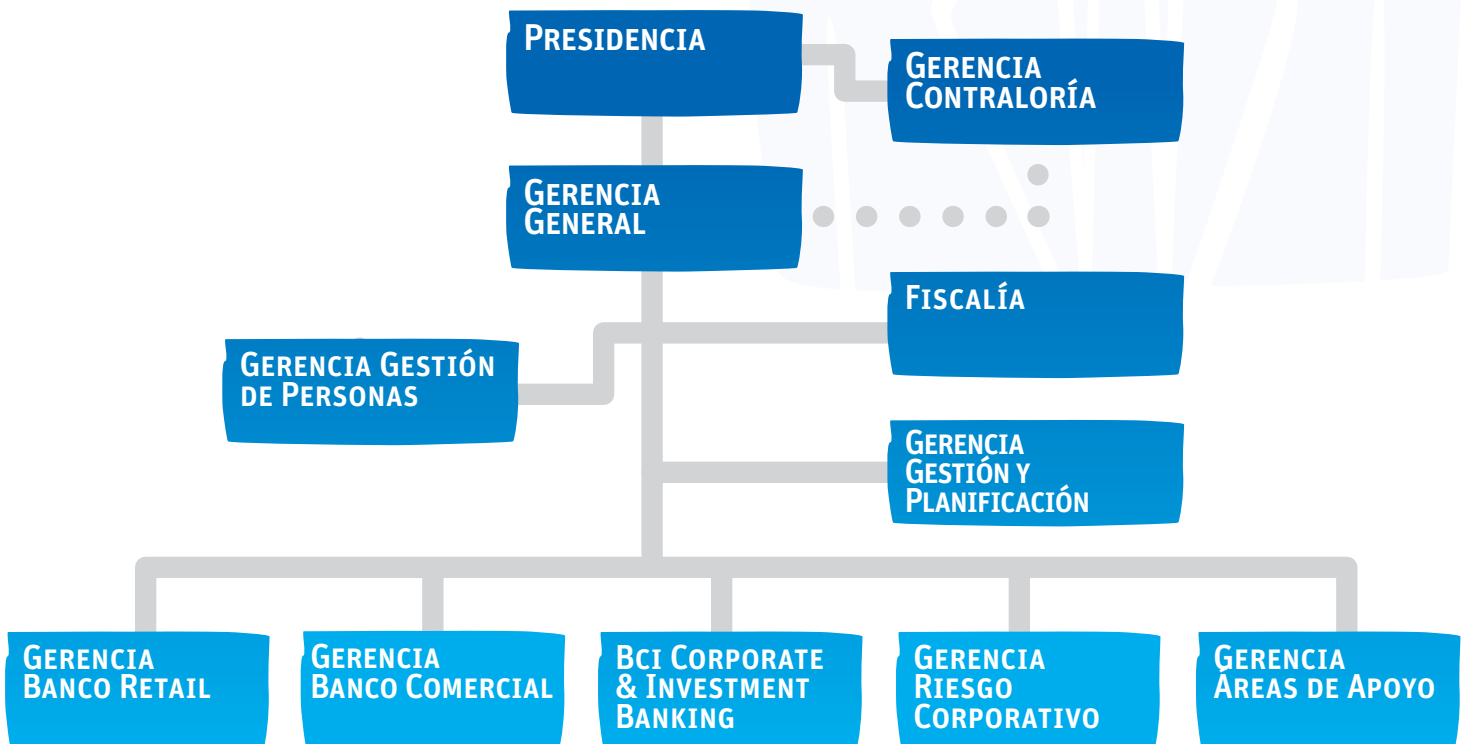
.11
Antonio Le Feuvre Vergara
Gerente de Riesgo Corporativo



* Reemplaza a José Luis de la Rosa a partir del 1º de enero de 2012.

Principales Ejecutivos

La Ley de Gobiernos Corporativos define como Ejecutivo Principal a “aquellas personas que tienen la capacidad de determinar los objetivos, planificar, dirigir o controlar la conducción superior de los negocios o la política estratégica de la entidad, ya sea por sí solos o junto a otros, sin atender a la calidad, forma, modalidad laboral o contractual bajo la cual el ejecutivo principal esté relacionado a la entidad”.



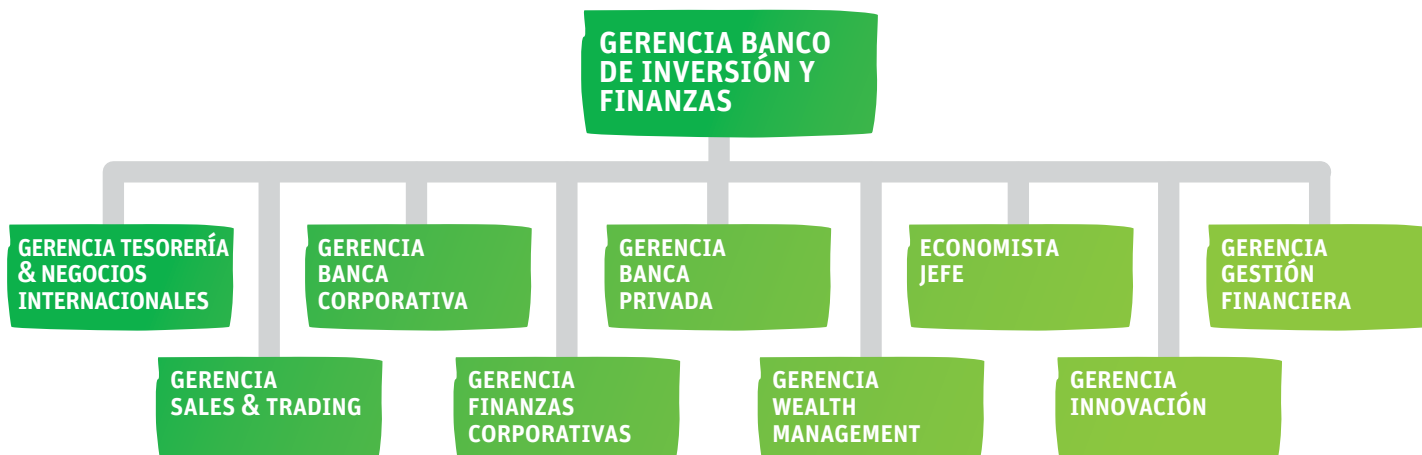
Banco Retail

El foco de este Banco es cubrir los requerimientos de las personas naturales y las pequeñas empresas con productos y servicios hechos a su medida. A diciembre de 2011 contaba con 399.563 clientes (cuentas corrientes), entre personas naturales, clientes preferenciales, emprendedores y clientes de T-Banc (ver página 65).



Bci Corporate & Investment Banking

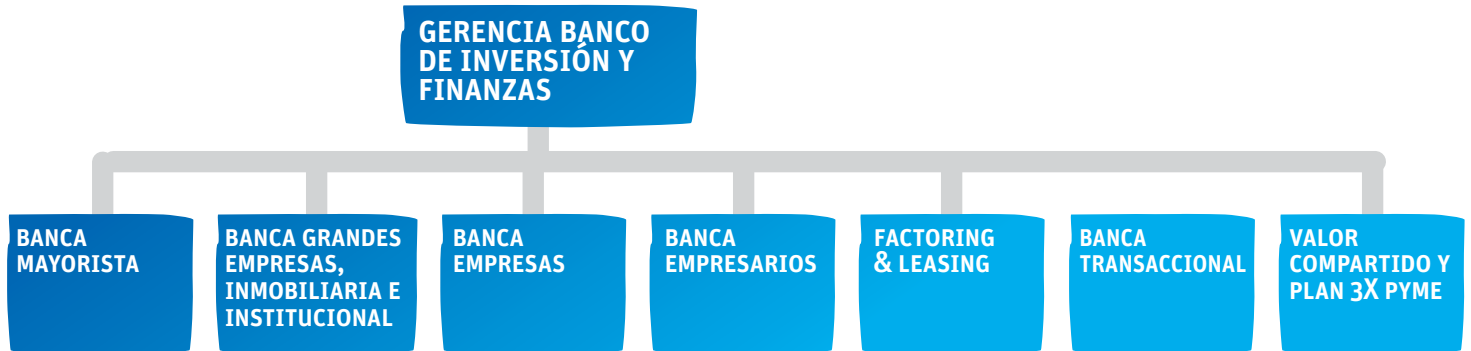
Esta unidad está orientada a dar una solución rápida a los requerimientos de sus clientes en el ámbito financiero y de inversiones, a través de las filiales especializadas con que cuenta el Banco, como también de su plataforma internacional.





Banco Comercial

Entrega a sus clientes empresarios y empresas, productos y servicios diseñados acorde a sus necesidades. A diciembre de 2011 tenía 34.184 clientes (cuentas corrientes) entre empresas, grandes empresas, mayoristas y clientes de sus áreas inmobiliarias, leasing y empresarios.





Principales comités de administración

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

Los principales comités de administración son los siguientes¹⁴:

- 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
- Comités de Crédito
- Comité de Prevención de Lavado de Activos
- Comité de Seguridad de la Información
- Comité de Gestión de Personas

¹⁴ Para conocer el detalle sobre la función de cada comité ver Informe de Gobierno Corporativo y RSE Bci 2007 en www.bci.cl/accionistas

CAPITAL SOCIAL DEL BANCO

1.026.985.261,69

ACCIONISTAS

LA RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS SE EFECTÚA A TRAVÉS DEL DEPARTAMENTO DE ACCIONES Y CON LOS INVERSIONISTAS MEDIANTE LA UNIDAD DE DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS, QUE ENTREGA INFORMACIÓN AL DÍA.

El Banco fue el primero de la industria en publicar los resultados mensuales que entregaba a la Superintendencia en su sitio web, actualizado diariamente. Es así que en el capítulo de accionistas 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 se mantiene una relación directa permanente con este grupo de interés.

Principales Accionistas

A continuación, se detalla el listado de los 25 principales accionistas de Bci, al 31 de diciembre de 2011, junto con la cantidad de acciones que poseen y su participación en la propiedad del Banco.

NOMBRE	Nº ACCIONES	%
Empresas Juan Yarur S.A.C.	56.057.734	53,73%
Jorge Yarur Bascuñán	4.409.101	4,23%
Inversiones BCP S.A.	3.752.890	3,60%
Sociedad Financiera del Rímac S.A.	3.624.991	3,47%
AFP Provida S.A.	2.393.754	2,29%
Inversiones Jordan Dos S.A.	2.084.081	2,00%
AFP Habitat S.A.	2.051.370	1,97%
AFP Cuprum S.A.	1.927.252	1,85%
Banco Itaú por cta. de inversionistas	1.744.674	1,67%
Banco Chile por cta. de terceros no residentes	1.744.122	1,67%
AFP Capital S.A.	1.695.993	1,63%
Bci Corredora de Bolsa S.A.	1.580.846	1,52%
Tarascona Corporation	1.537.138	1,47%
Inversiones Millaray S.A.	1.247.674	1,20%
Banco Santander Chile	1.151.133	1,10%
Inmobiliaria e Inversiones Cerro Sombrero S.A.	1.144.721	1,10%
Luis Enrique Yarur Rey	1.019.095	0,98%
Banchile Corredor de Bolsa S.A.	792.496	0,76%
Celfin Capital S.A. Corredores de Bolsa	657.280	0,63%
Modesto Collados Núñez	603.040	0,58%
Larraín Vial S.A. Corredores de Bolsa	569.695	0,55%
Inversiones VyR Ltda.	555.240	0,53%
Moneda S.A.	502.430	0,48%
Bolsa de Comercio de Santiago Bolsa de Valores	483.591	0,46%
Santander S.A. Corredora de Bolsa	433.180	0,42%
Otros accionistas*	10.567.949	10,11%
Acciones suscritas y pagadas	104.331.470	100%

* Incluye a colaboradores de Bci que poseen, en su conjunto, 594.468 acciones, equivalentes a un 0,57% de participación.

PACTO DE ACCIONISTAS

Los accionistas vinculados a la familia Yarur -que al 31 de diciembre de 2011 poseían 63,8% de las acciones suscritas y pagadas de Bci- celebraron, con fecha 30 de diciembre de 1994, un pacto de accionistas, que fue actualizado el 23 de junio de 2008.

En dicho pacto reafirman su voluntad de mantener la tradicional unidad y control del Bci. Además, reiteran su propósito de conservar los principios en los que se ha basado su administración.

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



CLASIFICACIÓN DE RIESGO

Bci cuenta con clasificaciones de riesgo nacionales -por Fitch Ratings y Feller Rate- e internacionales -por Standard & Poor's y Fitch Ratings-; cuyos informes convergen en destacar la solidez de la posición financiera del Banco.

A nivel local, Fitch Ratings ratificó la clasificación de AA+ para los depósitos a largo plazo, los bonos bancarios, las Letras Hipotecarias y las Líneas de Bonos. Asimismo, mantuvo su perspectiva de calificación de largo plazo en "Estable". Al mismo tiempo, se destaca que Bci "ha demostrado capacidad para equilibrar su balance de ingresos, riesgos, capital y liquidez en tiempos de mayor stress".

Los factores que motivaron esta clasificación fueron las mejoras en la estructura de capital y financiamiento; los progresos en el desempeño operativo; la reducción de cargos en provisiones; la administración crediticia "relativamente conservadora"; y el fortalecimiento de la base patrimonial. Del mismo modo, señalan que la actual segmentación comercial del Banco responde correctamente a las necesidades de mayor especialización que presenta tanto la banca local e internacional. "El nuevo foco se ha orientado a mejorar la segmentación dentro de las distintas bancas, desarrollo y aplicación de medidas de rentabilidad por cliente que permiten mejorar la oferta de productos y su administración crediticia".

Por su parte, Feller Rate sostuvo la clasificación de riesgo de solvencia de Bci en AA+. Además, confirmó las valoraciones vigentes y mantuvo las perspectivas como "Estables". Este resultado se fundamentó en el buen perfil financiero, que presentó retornos crecientes como producto del desarrollo de "una estrategia consistente y consolidada en el tiempo, así como de mejoras continuas en su eficiencia operativa y en la gestión y administración de riesgos". Igualmente, incidió el incremento en la base de capital, la sólida posición competitiva, el liderazgo en depósitos vista y administración de caja, y la estabilidad y experiencia de la plana ejecutiva.

A nivel internacional, Standard & Poor's elevó la clasificación de Bci de A- a A y calificó las perspectivas como estables; al igual que Fitch Ratings, aunque mantuvieron su clasificación en A-. En el caso de Moody's, éste asignó una clasificación de largo plazo en moneda extranjera de A1 y unas perspectivas estables.



CLASIFICACIÓN LOCAL

FELLER RATE	AGOSTO 2011
SOLVENCIA	AA+
PERSPECTIVAS	ESTABLES
DEPÓSITOS A PLAZO HASTA 1 AÑO	NIVEL 1+
DEPÓSITOS A PLAZO MÁS DE 1 AÑO	AA+
LETRAS DE CRÉDITO	AA+
BONOS	AA+
LÍNEAS DE BONOS	AA+
BONOS SUBORDINADOS	AA
ACCIONES SERIE ÚNICA	1ª CLASE NIVEL 1

FITCH RATINGS	AGOSTO 2011
DEPÓSITOS A PLAZO HASTA 1 AÑO	N1+
DEPÓSITOS A PLAZO MÁS DE 1 AÑO	AA+
LETRAS HIPOTECARIAS	AA+
LÍNEAS DE BONOS	AA+
BONOS	AA+
BONOS SUBORDINADOS	AA-
ACCIONES	1ª CLASE NIVEL 1
TENDENCIA	ESTABLE

CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL

MOODY'S	JUNIO 2011
LONG-TERM RATING	A1
BANK FINANCIAL STRENGTH RATING	C
SHORT-TERM ISSUER LEVEL RATING	P-1
OUTLOOK	STABLE

FITCH RATINGS	AGOSTO 2011
FOREIGN CURRENCY LONG-TERM DEBT	A-
LOCAL CURRENCY LONG-TERM DEBT	A-
FOREIGN CURRENCY SHORT-TERM DEBT	F1
LOCAL CURRENCY SHORT-TERM DEBT	F1
INDIVIDUAL RATING	B/C
OUTLOOK	STABLE

STANDARD & POOR'S	DICIEMBRE 2011
LONG-TERM FOREIGN ISSUER CREDIT	A
LONG-TERM LOCAL ISSUER CREDIT	A-
SHORT-TERM FOREIGN ISSUER CREDIT	A-2
SHORT-TERM LOCAL ISSUER CREDIT	A-2
OUTLOOK	STABLE

ÉTICA

La misión y valores de Bci consideran la ética como un punto fundamental. Además, con el objetivo de promover los valores, desde 1996, la Corporación cuenta con un Código de Ética y una estructura de gestión que apoya su práctica. El hito más importante del período fue el relanzamiento de la campaña ¿Qué hago?, que tuvo como foco la actualización del Código de Ética, realizada en 2010.

Tanto el Código como el Comité de Ética y los mecanismos de información, consultas y denuncias mantuvieron la estructura y funcionamiento tal como se difundió en el Informe de Gobierno Corporativo y RSE del año 2010¹⁵.

Gestión del comité de ética

La administración del Código de Ética es responsabilidad del Comité de Ética, que está integrado por ocho miembros. De ellos, seis son designados por el Presidente del Banco por un período de tres años. Los dos cupos restantes o miembros rotatorios corresponden a los galardonados con el Premio Jorge Yarur Banna (los reconocimientos están asociados con la permanencia en el Banco, el cumplimiento y la consistencia en su actuar) y permanecen en su cargo por dos años. Esta instancia cuenta además con un Secretario Ejecutivo responsable de coordinar sus actividades y de recibir y responder consultas.

INTEGRANTES COMITÉ DE ÉTICA (HASTA 2013)

Luis Enrique Yarur Rey / Presidente

Lionel Olavarría Leyton / Gerente General

Ignacio Yarur Arrasate / Gerente Banco Comercial (*)

Nicolás Dibán Soto / Gerente Banco Retail

Eugenio Von Chrismar Carvajal / Gerente Bci Corporate & Investment Banking

Pedro Balla Friedmann / Fiscal

MIEMBROS ROTATORIOS

Fernando Vallejos Vásquez / Gerente de Contabilidad Corporativa (hasta 2012)

Jorge Obregón Kuhn / Gerente de Sucursales (hasta 2013).

(*) Gerente del Banco Comercial desde junio de 2011

En 2011 se realizaron dos reuniones del Comité de Ética en junio y septiembre, en las cuales se abordaron los siguientes temas:

- Consultas y solicitudes de autorización para desarrollar otras actividades fuera del horario laboral.
- Eventuales conflictos de interés.
- Difusión de comunicados del Comité entre colaboradores.
- Uso indebido del horario de trabajo y del equipamiento que facilita la empresa a los colaboradores para el ejercicio de sus funciones.
- Cumplimiento de obligaciones de secreto y reserva bancaria.
- Discriminación y mal trato entre colaboradores.
- Atención comercial de cónyuge, padres, hijos, hermanos, abuelos y/o nietos como clientes del Banco.

Relanzamiento Campaña ¿Qué hago?

La campaña “¿Qué hago?”, lanzada por primera vez en julio de 2007, busca acercar a los colaboradores de Bci con los contenidos éticos que rigen el actuar de la organización y, a la vez, aumentar el grado de conocimiento y número de consultas que involucren aspectos éticos.

Esta campaña ha estado enfocada en generar nuevos mecanismos de comunicación, que se suman a las habituales reuniones del Comité de Ética para que los colaboradores, además de consultar el Código, puedan preguntar, informarse y saber cuáles con los principios que se aplican frente a casos concretos.

Durante 2011 se relanzó comunicacionalmente la campaña ¿Qué hago? con el fin de fortalecer la cultura de liderazgo y de servicio basada en los principios éticos de Bci. El fin es promover que hacer lo correcto es bueno para el colaborador, el cliente y para la organización en su conjunto.

Focos de la campaña:

- **Comunicación interna:** Se implementó una campaña online para informar sobre la actualización del Código de Ética e invitar a los colaboradores a conocerlo. Esta iniciativa generó 3.251 visitas al sitio donde se encuentra el Código.
- **Conversaciones de ética:** Con el objetivo de generar instancias de conversación basadas en los contenidos éticos, se organizaron reuniones de equipo lideradas por las jefaturas directas. Cada trimestre se envió un caso para ser tratado en las reuniones de equipo.

¹⁵ Ver sitio <http://comunicaciones.udd.cl/files/2011/09/Reporte-Transparencia-Corporativa-2011-web1.pdf>

Capacitación en ética

En 2008 se incorporaron cursos de ética en el Programa de Inducción Corporativa. En 2011 se realizaron 47 talleres presenciales, en los que participaron 2.020 colaboradores. También se desarrolló la implementación de capacitaciones online de ética para todos los colaboradores de la Corporación a través de Bci Aprende.

	2009	2010	2011
Nº DE TALLERES	43	53	47
Nº DE PARTICIPANTES	967*	1.230	2.020

* La cifra de nuevos ingresos no considera los ingresos en regiones, ya que la charla de ética es sólo presencial en Santiago

Mecanismos de consultas y denuncias

Los colaboradores tienen permanentemente a su disposición tres mecanismos de comunicación, a través de los cuales pueden plantear sus dudas y/o consultas de carácter ético:

- La línea telefónica "Aló ¿Qué hago?"
- El correo electrónico quehago@bci.cl
- Consultas directas a los miembros del Comité de Ética o a su Secretario Ejecutivo.

En 2011 se recibieron 43 consultas de carácter ético, que fueron revisadas y contestadas.

Barómetro de valores y ética empresarial

Desde 2007 Bci participa en el estudio Barómetro de Valores Éticos y Ética Empresarial¹⁶, realizado por Fundación Generación Empresarial. Esta encuesta de percepción aborda los valores al interior de las empresas a través de una consulta a todo el personal de las organizaciones. El Barómetro está segmentado por nivel jerárquico y por sector productivo. En este análisis, el sector financiero mantiene la mejor evaluación, lo que ratifica los resultados de los estudios de años anteriores.

En el trabajo de 2011 participaron 1.451 colaboradores de Bci. Entre los resultados cabe destacar que los valores que se perciben entre los cinco más definidos y más vividos son creatividad/innovación, transparencia, servicio, excelencia y probidad/honestidad.

Como desafío futuro se propone trabajar en los potenciales conflictos éticos que se relacionan con la presentación excesiva de licencias médicas, el abuso de poder y el uso de recursos del Banco de manera inapropiada.

PRINCIPALES RESULTADOS DEL BARÓMETRO DE VALORES ÉTICOS Y ÉTICA EMPRESARIAL

98% AFIRMÓ QUE LOS VALORES DE LA EMPRESA ESTÁN CLARAMENTE DEFINIDOS.

94% INDICÓ QUE LOS VALORES SE ENCUENTRAN PRESENTES EN LA DEFINICIÓN DE METAS Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.

89% CONSIDERÓ QUE POR MEDIO DE UN ADECUADO COMPORTAMIENTO ÉTICO SE FORTALECE Y PROTEGE LA MARCA.

87% SE SIENTE REPRESENTADO POR LOS VALORES Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DE BCI.

Prevención y control de lavado de dinero, terrorismo, fraude, corrupción y cumplimiento normativo

Tal como lo indica el Código de Ética, "la Corporación no financia negocios ni pretende mantener una relación comercial alguna con empresas o individuos que se aparten de las normas éticas, ni con aquellas sociedades o personas que se conozca su participación en negocios ilícitos o degradantes, o que no cumplan a cabalidad con la disposiciones legales vigentes".

Es así como, a comienzos de 2011, se llevaron a cabo cambios para perfeccionar las estructuras de las áreas dedicadas a gestionar los temas de prevención del riesgo penal (lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y cohecho), prevención de fraude y cumplimiento normativo.

¹⁶ www.generacionempresarial.cl

Prevención y control del riesgo penal

La Gerencia de Cumplimiento Corporativo y Prevención es responsable de gestionar la prevención del riesgo penal en posibles delitos relacionados con lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y cohecho. Esta Gerencia depende de la Gerencia de Riesgo y funcionalmente reporta al Comité de Directores.

Durante 2011, el foco de trabajo de esta Gerencia se centró en la implementación y difusión del Modelo de Prevención del Riesgo Penal, sistema que entrega a los colaboradores un conjunto de políticas explícitas, procedimientos y una estructura que señala la forma de recibir, analizar, investigar y resolver, confidencialmente, consultas y/o denuncias sobre posibles infracciones.

En este contexto, se lanzó el “Manual Corporativo de Prevención del Riesgo Penal”¹⁷, documento que contiene las políticas que Bci considera fundamentales para establecer y mantener relaciones de confianza en el largo plazo con clientes, proveedores y colaboradores, y que define la forma de relacionarse con funcionarios y/o organismos públicos, a fin de evitar la exposición a los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho.

Además, se diseñó y publicó un video de capacitación en estas materias y se organizaron charlas presenciales dirigidas a los colaboradores de las áreas en las que se detectaron mayores riesgos de exposición de colaboradores con funcionarios públicos. En 2011, 1.898 colaboradores fueron capacitados en forma presencial y la totalidad de manera virtual.

También se envió a todos los colaboradores un anexo al contrato de trabajo, para dejar constancia escrita sobre el conocimiento del modelo y el cumplimiento de las políticas asociadas. Los canales de comunicación del modelo¹⁸ recibieron, durante 2011, dos consultas telefónicas y 11 denuncias. Los principales temas presentes en dichas consultas y/o denuncias estuvieron focalizados en el área de lavado de activos. El desafío para 2012 es obtener la certificación externa del modelo de prevención al riesgo penal.

¹⁷ De acuerdo a la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho.

¹⁸ e-mail prevenciondeldelitobci@bci.cl y número telefónico (56 2) 692 9500

¹⁹ Los canales de comunicación para prevención de fraude son e mail: incumplimientonormativobci@bci.cl y el teléfono (56 2) 692 9500

²⁰ Los canales de comunicación para prevención de fraude son e mail: incumplimientonormativobci@bci.cl y el teléfono (56 2) 692 9500

Prevención del fraude

Con el fin de monitorear y gestionar la prevención de fraudes, Bci cuenta con una unidad de monitoreo dentro del Departamento de Seguridad de la Información¹⁹, el cual reporta a la Gerencia de Operaciones Computacionales. Esta unidad monitorea las transacciones financieras realizadas a través de cualquier canal.

Gracias al trabajo realizado desde esta área, Bci garantiza que es el Banco más seguro y menos vulnerado de la plaza. Ejemplo de ello es que en los cajeros automáticos del Banco no se han registrado fraudes con tarjetas de crédito de clientes desde el año 2007 hasta la fecha.

Para el año 2012 esta unidad espera perfeccionar el Modelo de Inteligencia de Prevención de Fraude, a fin de adelantarse a los fenómenos que en esta materia surgen a nivel mundial. De esta forma, se busca mantener las bajas tasas de fraude de la industria en Chile.

Cumplimiento normativo

El cumplimiento normativo es la función que permite a las organizaciones detectar y gestionar el riesgo de incumplimiento de las obligaciones regulatorias internas y externas a través de políticas y procedimientos adecuados. En 2011 se desarrolló el “Programa de Actualización de las Normativas Internas Vigentes”, se diseñó un proceso de cumplimiento normativo y se difundió tanto su objetivo como sus canales de comunicación²⁰. Se espera que el próximo año el proceso se encuentre 100% implementado.





SOMOS UN BANCO QUE APOYA CON RECURSOS ECONÓMICOS Y ASESORÍA A PEQUEÑOS EMPRENDEDORES, ABRIÉNDOLES EL CAMINO PARA SU DESARROLLO.

Nombre: **Maria Teresa URRUTICOECHA**

Actividad: **Cliente Bci**

Comentarios:

Mi experiencia con Bci ha sido excelente. No hemos tenido problemas, nos han facilitado las cosas bastante, siempre dispuestos a ayudar y a invertir en negocios nuevos.

La transparencia se ve reflejada en las personas, siempre muy amables y de inmediata respuesta.

Lo que hace diferente al Banco de otros, es que ayudan al nuevo emprendedor. Se comprometen con las personas.

Mi mensaje sería que sigan en la misma línea de ayuda y compromiso con la pequeña y mediana empresa.

4. CALIDAD DE VIDA LABORAL

LA GERENCIA DE GESTIÓN DE PERSONAS TIENE COMO MISIÓN LIDERAR EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA INTEGRADA DE RECURSOS HUMANOS, HACIENDO ÉNFASIS EN EL DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LA CORPORACIÓN Y DE LAS PERSONAS Y ASEGURANDO, AL MISMO TIEMPO, QUE SE ENCUENTREN ALINEADAS CON LA VISIÓN Y PRIORIDADES DEL NEGOCIO, ASÍ COMO CON LOS PRINCIPIOS Y VALORES DE BCI.



La Gerencia de Gestión de Personas tiene como misión liderar el desarrollo e implementación de una estrategia integrada de Recursos Humanos, haciendo énfasis en el desarrollo de las capacidades de la Corporación y de las personas y asegurando, al mismo tiempo, que se encuentren alineadas con la visión y prioridades del negocio, así como con los principios y valores de Bci.

Su modelo de operación tiene como objetivos:

- El desarrollo de las capacidades de la organización y sus colaboradores.
- El desarrollo de una mentalidad enfocada al servicio de excelencia.
- La mejora permanente de la eficiencia, escala y productividad.
- El foco y alineamiento organizacional.
- El desarrollo de la especialización y sistemas integrados.
- El desarrollo de conocimientos, competencias y prácticas de trabajo que contribuyan a lograr los objetivos del negocio.

Este modelo de operación se sustenta en tres áreas:

- Innovación y Desarrollo, para desarrollar y proveer políticas, prácticas de trabajo, procesos, conocimientos y productos para satisfacer las necesidades del negocio.
- Procesos de Recursos Humanos, enfocados en la entrega de un servicio eficiente, oportuno y de calidad para todos los colaboradores.
- Socio de Negocio, que identifica y da respuesta oportuna a las necesidades del negocio relacionadas con el cliente interno.



EMPLEO

Al 31 de diciembre de 2011, la dotación total de la Corporación Bci era de 10.158 personas. Las remuneraciones de los colaboradores están compuestas por una proporción fija y otra variable, de acuerdo con el tipo de cargo.

DOTACIÓN TOTAL

2009	2010
8.848	9.290

2011
10.158

Remuneración según tipos de cargos

TIPO DE CARGO	Nº DE COLABORADORES	REMUNERACIÓN FIJA	REMUNERACIÓN VARIABLE
ALTOS EJECUTIVOS	10	63%	37%
GERENTES	70	81%	19%
EJECUTIVOS	6.379	85%	15%
ADM. Y SERVICIOS	3.699	95%	5%
TOTAL	10.158	89%	11%

Salario mínimo medio Bci y salario mínimo legal

El salario mínimo medio en Bci fue 1,7 veces mayor que el mínimo legal en 2011.

AÑO	SALARIO MÍNIMO MEDIO BCI	SALARIO MÍNIMO LEGAL	REMUNERACIÓN VARIABLE
2009	\$310.000	\$165.000	1,9
2010	\$310.000	\$172.000	1,8
2011	\$310.000	\$182.000	1,7

Representación femenina

En 2011, el 55,7% del total de los colaboradores eran mujeres. De ellas, 442 ocupaban cargos de jefatura.

AÑO	TOTAL DE MUJERES	JEFATURAS DE MUJERES
2009	54,2%	359
2010	54,6%	409
2011	55,7%	442

DESARROLLO Y CAPACITACIÓN

Potenciar a las personas para que agreguen valor y vivan la cultura Bci es uno de los objetivos de la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Capacitación, que depende de la Gerencia de Personas. En línea con esta meta se definieron los focos de formación de 2011:

Malla de formación Bci Corporate & Investment Banking

La Malla de Formación de Bci Corporate & Investment Banking busca capacitar a Banqueros y ejecutivos en temas técnicos acerca del mundo de Inversiones y Finanzas.

La malla tiene un total de 30 cursos y abarca cinco grandes ámbitos:

- Análisis
- Inversiones
- Ventas
- Gestión
- Productos.

Durante el 2011 se desarrollaron temas tales como "Introducción a la normativa de Capitales", "Derivados básicos y avanzados", "Renta Fija", "Renta Variable", "Análisis Técnico", "IFRS" y "Finanzas Corporativas".

Programa formación jefes de oficina

Programa que busca potenciar el rol de Jefe de Oficina desde una mirada estratégica del negocio para identificar, entender y gestionar las variables críticas del ámbito financiero, operacional y de gestión de personas. El programa se ejecutó con una metodología de enseñanza lúdica y aplicada, por medio de juegos y análisis de casos prácticos.

Sucursal Escuela

Programa de formación al cargo que, por medio de una sucursal real habilitada como ambiente de aprendizaje, permite entrenar en forma práctica, focalizada y profunda a los nuevos colaboradores en cargos críticos de sucursales. Todo, en un ambiente real del puesto de trabajo y en compañía de tutores.

Escuela de ventas

Programa que busca enseñar a los Ejecutivos Comerciales de Banca Personas, Emprendedores, Banco Nova, Banco Comercial y Proservice el concepto y prácticas de relación con el cliente, así como la importancia de la experiencia cliente para el logro de las metas comerciales.

Al igual que durante 2010, se mantuvieron el programa Plan Pyme, para dar un buen servicio a ese segmento de clientes, y el de Certificación de riesgo y productos, para asegurar que los colaboradores tengan los conocimientos críticos necesarios para realizar adecuadamente las tareas asociadas a sus cargos.

Indicadores de Capacitación

	2009	2010	2011
HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR	52	49	49
COLABORADORES CAPACITADOS SANTIAGO / TOTAL DOTACIÓN SANTIAGO (EN PORCENTAJES)	89	93	91
COLABORADORES CAPACITADOS REGIONES/ DOTACIÓN REGIONES (EN PORCENTAJES)	92	93	90

Academia Líder Bci

El perfil de liderazgo Bci responde a un trabajo que se llevó a cabo con entrevistas a clientes, colaboradores de diferentes niveles y la alta dirección del Banco, a quienes se les consultó sobre las características o conductas de los líderes y colaboradores del Bci. El objetivo fue desarrollar en forma integral y sostenida un estilo de liderazgo institucional arraigado en los principios y valores de la Corporación, entendiendo que es un elemento clave para potenciar el desempeño de la empresa y continuar creciendo.

Así nació la Academia de Líderes Bci, donde integridad, respeto y excelencia son los principios rectores que diferencian a un Líder Bci. Además, debe poseer cuatro atributos:

- Logra objetivos ambiciosos
- Se apasiona por el cliente
- Actúa como dueño
- Obtiene lo mejor de las personas

En 2010, el programa llegó a 600 jefaturas y en 2011 se amplió a 300 más, que se dividieron en 12 grupos a cargo de los 21 gerentes - facilitadores. Con esta última cifra, ya son más de 1.400 jefaturas de distintas áreas y lugares de todo Chile quienes, desde el año 2008, han vivido la experiencia de pasar por la Academia de Líderes Bci.

Clima organizacional y capacidad de ejecución

Uno de los objetivos principales de la Gerencia de Gestión de Personas es promover y asegurar un clima organizacional de excelencia que impulse la productividad y los resultados del negocio. A través de un plan que incluye seguimiento, constante capacitación y coaching a sus colaboradores, Bci ha logrado mejoras sostenidas en los resultados de la encuesta de clima y del índice de ejecución, herramientas que utiliza la organización para monitorear su desempeño en estos temas.

En la encuesta de clima que se realiza anualmente, obtuvo un 82,2% de respuestas positivas. Destaca la dimensión "manejo de la presión de trabajo", que mejoró 3,4 puntos porcentuales. Los desafíos para 2012 son fortalecer el desarrollo de habilidades de productividad personal y calidad de vida laboral, que siguen siendo las dimensiones con evaluación más baja. Asimismo, continuará el interés por mejorar la oferta de valor a los colaboradores, de acuerdo con los intereses de los distintos segmentos, y se reforzará la difusión de los beneficios laborales.

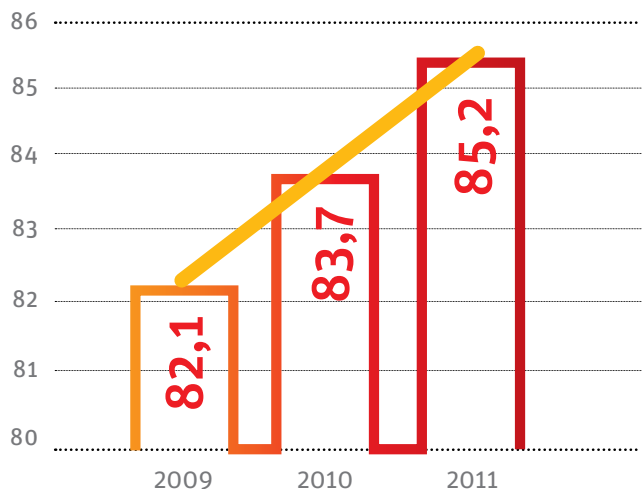
Resultados Encuesta de Clima

(en porcentajes)

	2009	2010	2011
PARTICIPACIÓN	99	91	97
SATISFACCIÓN GENERAL CON SU TRABAJO ACTUAL	91	89	92
SATISFACCIÓN DE PERTENECER A LA CORPORACIÓN BCI	92	91	93

En lo que se refiere al índice de ejecución, uno de los resultados más interesantes es la positiva evaluación que los trabajadores hacen de sus equipos de trabajo para lograr las metas de la empresa. Esta subió de 85,9% en 2010 a 95% en 2011. Entre los principales obstáculos para la ejecución, se reportaron la equidad interna y externa de remuneraciones y beneficios, el empoderamiento y participación en la toma de decisiones, los sistemas y herramientas tecnológicas de trabajo, la coordinación entre áreas y la organización de los procesos internos. El plan 2012 pondrá énfasis en la labor de la jefatura en el seguimiento de las metas y en el levantamiento de obstáculos para cumplirlas.

Índice de ejecución



Panel de liderazgo

Como una manera de gestionar lo que se considera un factor clave para mejorar los resultados de clima y ejecución, se implementó el Panel de Liderazgo. Este es un conjunto de indicadores agrupados en cuatro dimensiones que dan cuenta de la gestión que realizan las jefaturas con sus colaboradores y equipos, aplicando el Perfil Líder Bci.

La idea es contar con una visión integral de indicadores relevantes de la gestión de las jefaturas en el corto y largo plazo, y evaluar la evolución de la capacidad de liderazgo de la organización en base a indicadores objetivos de gestión.

Uno de los componentes del Panel de Liderazgo es la encuesta 90°, que se aplicó por primera vez durante el año 2010. A través de ella se busca medir la percepción de los colaboradores directos sobre la forma en que el gerente demuestra, en sus acciones diarias, la aplicación del Perfil Líder Bci. El resultado total de la encuesta subió del 85,2% en 2010 a 86,8% en 2011.

BENEFICIOS Y RECONOCIMIENTO

En 2011 entró en vigencia el nuevo permiso post natal parental, que extiende este beneficio en 12 semanas. En este contexto, Bci voluntariamente decidió apoyar a sus trabajadores y decidió cancelar la totalidad de la remuneración a todas las mujeres que estuvieran con permiso post natal. Adicionalmente, una vez culminado este período (24 semanas) y como complemento a ello, las colaboradoras que se reintegren a sus actividades podrán hacer uso del beneficio Regreso Paulatino del Post Natal, que adelanta el horario de salida los siguientes tres meses, con el objeto de conciliar la relación entre las madres y los recién nacidos y el retorno a la actividad laboral.

Otros beneficios destacados:

- Programa Te Quiero Protegido: Entrega asesoría psicológica, legal y financiera en forma confidencial y gratuita a los colaboradores que la requieran. Este programa incluye hasta cuatro atenciones gratuitas presenciales para el área psicológica. Además, el programa incluye varias charlas masivas, especializadas en temáticas familiares.
- Bci Contigo: La Gerencia de Gestión desarrolló en 2011 un nuevo portal de convenios: www.bcicontigo.cl. En esta página los colaboradores pueden encontrar desde convenios, distribuidos por categoría, hasta avisos clasificados.

Bci Reconoce

El programa Bci Reconoce fue creado en 2009 y se distingue por ser una iniciativa permanente en el año, que promueve e incentiva prácticas recurrentes de reconocimiento en todas las áreas y unidades, destacando los atributos del perfil del colaborador Bci.

Una de las nuevas herramientas disponibles para que los colaboradores destaquen a sus pares es la Plataforma Bci Reconoce, que utiliza el portal Bci para enviar mensajes que destaquen conductas y actitudes. Durante el período, fueron distinguidos más de 400 colaboradores por sus pares a través de esta plataforma. Asimismo, y como ya es tradicional, durante 2011 se realizaron 29 ceremonias de reconocimiento, que destacaron a más de 600 colaboradores.



RECLUTAMIENTO

Programa Trainee Corporativo

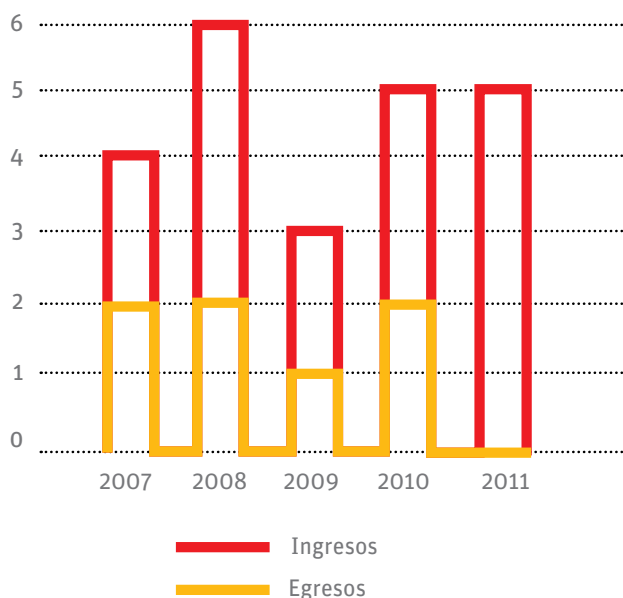
Este programa implica reclutar jóvenes de alto potencial, con alto rendimiento académico y con habilidades como liderazgo y facilidad para trabajar en equipo, que los acerquen al perfil Líder Bci. Una vez que ingresan al programa tienen pasantías en diferentes gerencias durante un año y además reciben una agenda de capacitación y un gerente tutor.

El Programa Trainee Corporativo busca atraer, desarrollar y retener a jóvenes profesionales talentosos y con alto potencial de desarrollo para garantizar la oportuna cobertura de vacantes claves para el negocio, presentes y futuras.

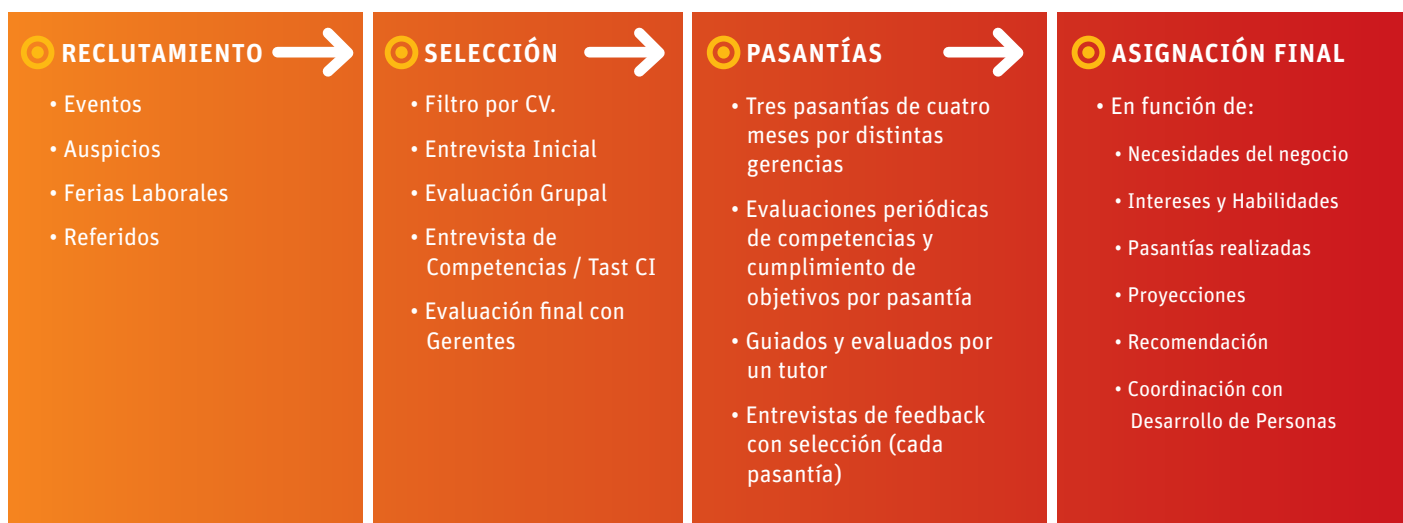
Entre los principales logros del programa destaca la posibilidad de cubrir vacantes de manera inmediata con estos profesionales. Así ocurrió con 16 puestos de trabajo durante 2011. Además, se ha potenciado la imagen de Bci como buen empleador, lo que se aprecia en el aumento del volumen de postulantes interesados, que pasaron de cerca de 1.400 a más de 6.000 anuales, entre 2007 y 2011. En total, han ingresado 22 personas al programa.

Gracias al perfeccionamiento del programa, durante el 2011 no se registraron egresos.

Ingreso y Egresos de Trainees Corporativos



Esquema de funcionamiento del programa



Prácticas profesionales

Las prácticas entregan oportunidades de experiencia laboral a alumnos de último año de carrera. Durante 2011, Bci recibió a 124 jóvenes egresados para realizar su práctica profesional en la Corporación. El 91% de las jefaturas evaluaron el programa de prácticas con nota 6 y 7. El 97% de los practicantes dijo que le gustaría trabajar en Bci una vez finalizada su práctica, valorando principalmente el aprendizaje, la calidad del equipo de trabajo y el clima laboral.

Redes sociales y ferias laborales

Las ferias laborales permiten a la empresa presentarse frente a los jóvenes, principalmente universitarios, y a éstos acceder al mundo laboral. A través de redes sociales como Facebook, Twitter y LinkedIn, se busca un acercamiento con los jóvenes. En este sentido, Bci ha demostrado buenos resultados en su estrategia de acercamiento a nuevos profesionales, tanto en ferias laborales como a través de las redes sociales, ya que a través de éstas se publican diariamente las nuevas ofertas de trabajo. Los resultados muestran un crecimiento de casi seis veces, pasando de 2.210 seguidores a 13.079. En resumen, postularon más de 10.000 estudiantes



800 SEGUIDORES
EN 2010
7.338 SEGUIDORES
EN 2011



457 SEGUIDORES
EN 2010
3.061 SEGUIDORES
EN 2011



953 SEGUIDORES
EN 2010
2.680 SEGUIDORES
EN 2011



Las ferias en las que participó Bci durante el 2011 fueron las siguientes:

FERIA

TRABAJANDO.COM

FERIA CONTACTO EMPRESARIAL UC

FERIA ICARE POSTGRADOS

FERIA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

INGENIERÍA UC

FERIA CONTACTO EMPRESARIAL ENLACE UC

FERIA CONEXIÓN EMPRESARIAL PREGRADO UAI

FERIA UNIVERSIDAD FEDERICO SANTA MARÍA

FERIA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO

FERIA LABORAL UDP

FERIA NEXO LABORAL PRÁCTICAS

FERIA INGENIERÍA U DE CHILE

FERIA LABORUM PARQUE ARAUCO

FERIA INACAP IV REGIÓN

TRABAJO A LA MEDIDA

Desde 2003, la Corporación ha desarrollado opciones de trabajo flexible para sus colaboradores. Estos son formatos de trabajo que están diseñados para ofrecer alternativas horarias o de locación distintas a las tradicionales, con la finalidad de responder a los nuevos intereses, motivaciones y necesidades de las personas y, en consecuencia, aumentar el compromiso organizacional, variable clave para el crecimiento de la Corporación. Los tipos de trabajo flexible implementados por Bci son:

- Tiempo parcial: trabajo de jornada reducida. Actualmente hay 846 colaboradores trabajando en esta modalidad.
- Trabajo Hogar y Trabajo Mixto: Permite que las personas puedan trabajar algunos días desde su casa o todos los días, según las características de sus funciones. Actualmente hay 20 colaboradores en esta modalidad.

846

COLABORADORES TRABAJAN EN JORNADA REDUCIDA

20

COLABORADORES REALIZAN TRABAJO HOGAR Y MIXTO

Bci sin límites

Bci Sin Límites es una iniciativa que promueve la inclusión laboral de personas con algún grado de discapacidad para cubrir cargos y responsabilidades en la empresa. Para ello, se elaboró un programa de desarrollo profesional y un plan de beneficios que cubre necesidades en los ámbitos de salud, transporte y educación. Junto a su implementación, se han iniciado programas específicos de seguimiento y acompañamiento con el objetivo de promover el valor de su integración y el respeto a todos los colaboradores con discapacidad.

Durante 2011 un equipo multidisciplinario de la Teletón, liderado por la Dra. Patricia Vergara, Directora del Instituto Teletón de Santiago, dictó un taller para un grupo de colaboradores de Bci con el objetivo de sensibilizar y presentar algunos conceptos claves para desarrollar un trabajo exitoso.

Desde 2004, la Corporación ha ido integrando a personas con discapacidad principalmente en las áreas de Telecanal, Bci Factoring, Gerencia de Investigación de Mercado y Bci Nova. Hoy, 14 personas están en este programa y que cuenta con convenios para la búsqueda de posibles candidatos en la Teletón (Santiago y V Región), Ágora y en la Mutual de Seguridad. En la actualidad, hay 12 personas postulando a diversos cargos de la Corporación.

RELACIONES LABORALES

En la Corporación existen siete organizaciones sindicales con 227 socios. En la actualidad, existen dos contratos colectivos y tres convenios colectivos, todos con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2013.

Colaboradores asociados a sindicatos

2009
204

2010
300

2011
227



SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

“Me siento sano” fue uno de los programas destacados del año 2011 en materia de salud. Esta iniciativa, enmarcada en el programa asociativo de AccionRSE llamado NutriRSE, busca promover la vida sana y activa de los chilenos y la intervención directa para la reducción de la obesidad.

El foco de trabajo es gestionar las buenas prácticas, en salud promoviendo la cultura de estilos de vida saludable y de prevención de enfermedades cardiovasculares. Entre las líneas de acción, se desarrollan políticas para mejorar la salud general y el bienestar del trabajador, se crean entornos y ambientes saludables y se refuerzan las destrezas y habilidades para el auto cuidado.

Uno de los principales logros del programa fue la evaluación en temas de salud (oftalmología y nutrición) de más de 3.400 colaboradores.

En el ámbito de seguridad, uno de los hitos de 2011 fue la realización del Primer Encuentro Nacional de Comités Paritarios de la Corporación Bci, en Santiago, al cual asistieron más de 60 colaboradores representantes de los 21 comités que tiene Bci, desde Iquique a Puntas Arenas.

El propósito de la jornada fue conocer la gestión anual de los comités, compartir y aprender de otras experiencias y estimular el desarrollo de los atributos Bci: Obtiene lo Mejor de las Personas, Se Apasiona por el Cliente, Actúa como Dueño y Logra Objetivos Ambiciosos. Asimismo, se reconoció el desempeño destacado de algunos comités durante estos últimos años, como fue el caso del Comité Telecanal que obtuvo el Premio Mejor Gestión 2010-2011 en el atributo “Obtiene lo Mejor de las Personas”. El 98% de los participantes se manifestó satisfecho con la jornada.

Desempeño Tasa de accidentabilidad (en porcentajes)

2009	2010	2011
1,13	1,27	1,04

Tasa de frecuencia

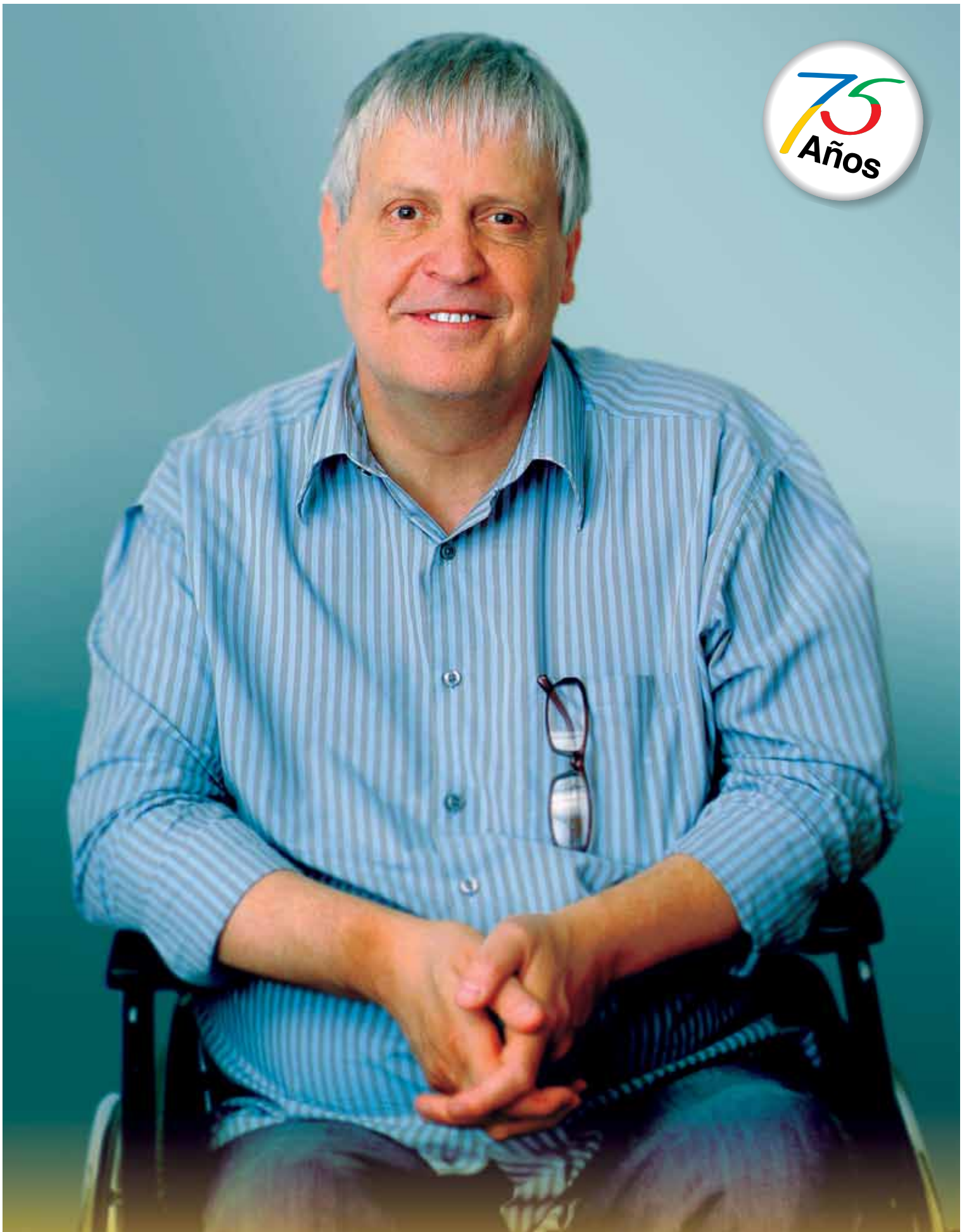
2009	2010	2011
5,20	4,95	4,75

Comités paritarios

	2009	2010	2011
Nº comités	19	20	21
Empleados asociados a comités (en porcentajes)	34	36	35

Porcentaje de colaboradores capacitados

2009	2010	2011
100	100	99



CONFIAMOS EN LOS EMPRESARIOS DE TODOS LOS RUBROS, APOYANDO EL DESARROLLO CREATIVO Y LAS NUEVAS IDEAS.

Nombre: Marcos de Aguirre

Actividad: Cliente Bci / Productor Audiovisual Filmosonido

Comentarios:

Tenemos una larga experiencia con Bci que ha tenido, como todo en la vida, momentos más altos que otros.

Hemos financiado gran parte de la infraestructura de nuestra empresa con el Banco, y mirando en retrospectiva agradecemos el interés de Bci por entender nuestro negocio. El medio audiovisual siempre ha sido mirado con desconfianza por la banca, por su aparente informalidad. No ha sido el caso de Bci.

Se valora la transparencia de sus ejecutivos y medios de comunicación con el cliente, como los documentos y la web.

Bci es diferente a otros porque se pone en el lugar de uno, entendiendo que las personas y empresas tenemos momentos buenos y malos, y hay apoyo para salir de estos últimos. Mi mensaje para estos 75 años es que sigan desarrollando su política de mentes abiertas y profundicen la práctica de ponerse en los zapatos del cliente.

5. CLIENTES Y PROVEEDORES

Los clientes y proveedores son 2 grupos fundamentales para Bci. Las alianzas y programas con cada uno de ellos permiten dar sustentabilidad a la gestión del Banco.



CLIENTES

En esta materia, la transparencia y cercanía fueron los focos de trabajo de la corporación bci durante 2011. Estos conceptos son clave para construir relaciones de largo plazo con los clientes. En la búsqueda por entregar un mejor servicio a sus clientes, bci fortaleció la estructura organizacional que implementó en 2010. Esta iniciativa le permitió ampliar su número de clientes a 431.393.

Banco Retail

El Banco Retail cuenta con más de 4.600 colaboradores en todo Chile a través de múltiples puntos de contacto. Sus unidades de negocios son Banco de Personas y Emprendedores, Bci Nova y TBanc.

Los canales remotos de esta unidad tuvieron importantes avances en términos de calidad y cantidad de interacciones con los clientes, aumentando en 70% en términos de negocios concretados. Adicionalmente, se emitieron 700 mil tarjetas, gracias a la integración de Bci Nova con la plataforma funcional de Bci y se lanzaron nuevos productos e implementaron innovaciones en servicios y modelos de atención, como la alianza con la marca automotriz BMW, a través de la cual el Banco se convirtió en el proveedor principal de créditos para la compra de estos vehículos. En 2011, Banco Retail mostró un crecimiento de 8,5% en clientes y de 12% en colocaciones.

T-BANC

T-Banc es el primer y único banco del país que funciona a distancia, ofreciendo sus servicios y respondiendo a las necesidades financieras de los clientes, a través de Internet y del teléfono, desde cualquier lugar y con los más estrictos estándares de seguridad. De esta forma, Bci está al alcance de sus clientes durante las 24 horas al día, los siete días de la semana, sin necesidad de ir a una sucursal.

Este año innovó lanzando la Tarjeta de Carbono Neutral, elaborada con PVC reciclado, que permite a los clientes que tengan preocupación por el medio ambiente aportar con la neutralización de la huella de carbono.

431.393

NÚMERO DE CLIENTES BCI AL 2011



RELACIONES A PLAZO LARGO

Banca de Personas y Emprendedores

Dirigida principalmente a personas naturales y emprendedores, su objetivo es ofrecer financiamiento, asesorías en inversiones y ahorro, así como proveer una amplia variedad de seguros. Para una mejor segmentación, la Banca de Personas se subdivide en Banca Preferencial, Banca Tradicional y Banca Premier.

Su mayor logro durante 2011 se vio en el ámbito de la experiencia de servicio otorgada a los emprendedores, ofreciéndoles agilidad y una variedad de productos desarrollados especialmente para su segmento.

Bci Nova

Esta Banca se enfoca en personas naturales y microempresarios, a quienes resuelve sus necesidades financieras con agilidad y eficacia, entregando soluciones financieras y asesoría.

Este año logró consolidarse en el ámbito de negocios de créditos y bancarización, a través de un servicio con el cual se obtiene un crédito en sólo minutos, utilizando la huella digital (más información, en la sección de Innovaciones). Esto permite ofrecer una mejor alternativa de financiamiento, sin trámites, en forma confiable y segura; de acuerdo al perfil y necesidades de quien lo solicita. En esta misma línea, Bci Nova hoy cuenta con más de 1.200 puntos de contacto a lo largo de todo el país complementados además con las sucursales de la Corporación, para que los microempresarios realicen con comodidad sus transacciones.

Asimismo, cabe destacar los cursos de finanzas personales a clientes y no clientes -realizados durante el año en lugares públicos,- con el fin de enseñarles a administrar mejor y más responsablemente sus recursos.



BUSCAMOS ENTREGAR UN SERVICIO MEMORABLE A NUESTROS CLIENTES

Banco Comercial

El Banco Comercial apunta principalmente a empresas con ventas anuales superiores a UF12 mil. Sus productos y servicios están disponibles a través de las áreas y canales del Banco, incluyendo las sucursales en Chile y el extranjero, las empresas filiales y las oficinas de representación.

Su objetivo es posicionarse como un Banco apoyador, focalizado en clientes con quienes se busca establecer relaciones de largo plazo. Asimismo, cuenta con servicios de excelencia y ejecutivos especializados en asesoría financiera. Las unidades de negocio que le reportan son Mayorista, Grandes Empresas e Inmobiliarias y Empresas y Empresarios. Durante 2011 profundizó el crecimiento de la Banca Empresarios, aumentando de manera significativa su cobertura, esfuerzo y compromiso con las Pyme.

Bci Corporate & Investment Banking

Bci Corporate & Investment Banking es el resultado de una nueva organización de las unidades al interior del Banco de Inversión y Finanzas. Esta división está orientada a grandes corporaciones, instituciones financieras, inversionistas de alto patrimonio y del mercado de capitales con necesidades de servicios financieros de alto valor.

Está basada en las mejores prácticas a nivel internacional, adecuadas al mercado local y de acuerdo con la cultura del Banco. Para esto se consolidó un equipo de colaboradores de excelencia y de reconocida experiencia en el mercado. También se creó un nuevo rol de alto perfil, el Gerente Banquero Corporativo, quien administra la relación entre el cliente y las áreas de negocios mencionadas.

Entre los acontecimientos más importantes del año 2011, Bci se convirtió en referente de la industria a nivel regional al abrir un nuevo mercado de financiamiento para la banca chilena, siendo el primer banco latinoamericano -y la segunda empresa chilena- en emitir bonos en el mercado mexicano. De esta forma, tras inscribir un Programa de Emisión de Certificados Bursátiles, Bci C&IB colocó un bono por 2 mil millones de pesos mexicanos -equivalente a aproximadamente US\$170 millones- a tres años plazo. Esta transacción obtuvo la más alta calificación de riesgo local por las agencias Standard & Poor's y Fitch Ratings de México, con clasificación mxAAA y AAA(mex), respectivamente. Con esta emisión, la Corporación demostró su solidez patrimonial y ratificó su política de diversificación de fuentes de financiamiento.

Experiencia de clientes y transparencia

La construcción de relaciones sustentables y de largo plazo con los distintos segmentos de clientes, para generar lealtad y confianza, forma parte de la visión y misión de Bci desde sus inicios. Es por esta razón que se puso especial énfasis en el refuerzo de la confianza y transparencia, para que se erigieran como pilares fundamentales del Banco. Gracias a ello, hoy son valores conocidos, trabajados y completamente inmersos en la cultura de la Corporación. Así se logró constituir una sólida base, que continúa inspirándose en los nuevos proyectos y desafíos que se presentan en la actualidad.

En esa línea, Bci se ha propuesto diferenciarse de la industria bancaria y financiera, no sólo a través del liderazgo en innovación de productos y servicios, sino también por medio de la transparencia, puesta como un valor que cubre todos los ámbitos de acción del Banco.

De esta forma, durante los últimos seis años se han realizado importantes cambios referentes al acceso a la información para los clientes. Para ello, se han puesto a disposición de los clientes diversos canales que les permiten contactarse durante las 24 horas del día y los siete días de la semana. Entre ellos, cabe destacar "Bci Directo": plataforma telefónica que permite realizar diversas operaciones y transacciones bancarias, y comunicarse con un ejecutivo de lunes a domingo, a cualquier hora. Asimismo, el 2007 se publicó el documento "Nuestro compromiso con usted, Bci al servicio de sus clientes", que regula la forma de relacionamiento y entrega de soluciones financieras, el cual está disponible en la página web del Banco. Además, el sitio web de Investor Relations contiene todo tipo de información financiera, corporativa y de la acción actualizada, que permite a los inversores acceder a diversos documentos que los mantienen al día con el estado de la Corporación.

Durante 2011 se continuó fortaleciendo la transparencia de cara a los clientes y se implementaron una serie de iniciativas concretas para alcanzar este objetivo. Entre ellas, la publicación de 14 medidas de transparencia, varias de las cuales ya llevaban más de un año de implementación dentro de la Corporación.

Medidas de Transparencia²¹:

1. Tarifas claras
2. Devolución inmediata
3. Hipotecarios con ahorro de intereses
4. Videos de educación bancaria
5. Cursos y clínicas financieras gratuitas
6. Canales de atención a toda hora
7. Seguimiento de reclamos
8. Acceso a la gerencia general
9. Defensor del cliente
10. Cartolas de comisiones
11. Garantía de devolución
12. Pro Pyme
13. Contratos claros
14. Créditos comparables



²¹ Más información sobre las medidas en la página web www.bci.cl/transparencia/



Uno de los principales focos continuó siendo el fortalecimiento de la comunicación con los clientes, de manera de asegurar una absoluta claridad respecto a los productos y servicios que contratan, junto a sus condiciones asociadas. Por lo mismo, se siguieron enviando periódicamente correos electrónicos con las tarifas vigentes, cartola de comisiones y otros estados de cuentas a los usuarios de cuentas corrientes, líneas de crédito y tarjetas de créditos. En ellos se detallan las comisiones asociadas y la tasa de interés de los productos de crédito. En aquellos casos en que se actualizaron las condiciones, la información se entregó de manera oportuna a través de cartas, de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente.

Del mismo modo, a las modificaciones realizadas en 2010 a los contratos -con las cuales se facilitaba su lectura y claridad de condiciones- se sumó la reducción en más de un 50% del número de documentos asociados al contrato de cuentas corrientes, líneas de crédito, tarjetas de débito y crédito.

En términos de sucursales, se siguieron incorporando los nuevos dispositivos que permiten mantener la información actualizada y en línea para los clientes. Hoy el Banco cuenta con 65 sucursales con soporte digital dual view: pantallas que permanentemente refrescan las condiciones de los productos de inversión.

Asimismo, se continuó señalando e informando -con folletos explicativos en las sucursales- las distintas formas a través de las cuales pueden hacer llegar sus inquietudes y solicitudes al Banco. Los distintos canales de comunicación en línea con los clientes incorporan un correo electrónico específico para comunicarse con la Gerencia General, mensajes de texto SMS y Twitter, los cuales siguen teniendo muy buena acogida.

En esta misma línea, el sitio web de inversionistas²² consolidó sus mejoras, iniciadas a partir de la reestructuración de 2010. A través de él, es posible acceder tanto a la información corporativa como financiera y de la acción con una actualización permanente. Además, permite descargar una gran cantidad de información relevante, como los Informes de Liquidez, los estados financieros y programas de colocación de certificados bursátiles, entre otros.

El Programa de Educación Financiera de Bci también reforzó la transparencia con los clientes, especialmente del nivel socio económico C3-D, segmento que cuenta con un bajo nivel de bancarización. Esta iniciativa promueve el endeudamiento responsable y entrega herramientas para que se informen mejor al momento de contratar un determinado producto financiero. A través de Bci Nova, en 2011 se capacitó a cerca de 4.500 personas, con charlas y clínicas bancarias gratuitas en Santiago y regiones, abiertas a toda la comunidad.

Como reconocimiento a esta labor, la consultora Inteligencia de Negocios, en conjunto con la Universidad del Desarrollo, distinguieron a Bci como la empresa número 1 de Chile en Transparencia Corporativa y con el Mayor Avance 2010-11 en el ranking nacional de todos los sectores de la economía.

La investigación establece un ranking entre las organizaciones evaluadas, que este año fueron 101. A continuación, se puede observar a la Corporación en el primer lugar.

ÍNDICE DE TRANSPARENCIA CORPORATIVA (ITC)

RANKING 2011	EMPRESAS	ITC 2010	ITC 2011	VARIACIÓN
1	BCI	39,6	78,7	98,9%
2	EMPRESA 1	76,4	77,8	1,8%
3	EMPRESA 2	65,0	77,3	19,0%
4	EMPRESA 3	77,3	76,8	-0,7%
5	EMPRESA 4	74,3	76,2	2,5%
6	EMPRESA 5	73,1	72,5	-0,8%
7	EMPRESA 6	67,7	72,4	7,0%
8	EMPRESA 7	77,3	72,4	-6,3%
9	EMPRESA 8	54,4	69,4	27,7%



Este año, con el objetivo de avanzar hacia una mayor rigurosidad del estándar internacional y de buscar las mejores prácticas internacionales, se realizaron algunos cambios en la elaboración del "Reporte de Transparencia Corporativa 2011". En primer lugar, se hizo un completo barrido respecto a la información corporativa entregada por los 100 títulos más transados de la Bolsa de Santiago; así como de la que informa un grupo representativo de firmas globales -para que sirvieran como paradigma de transparencia corporativa-.

De esta forma, respecto al año anterior, se mantuvieron 20 compañías y se agregaron otras 20. Los resultados dieron cuenta de una metodología robusta, ya que los valores arrojados en 2011 presentaron variaciones mínimas con respecto a los de 2010.

Respecto a los resultados generales, de un máximo de 100 puntos, el Índice de Transparencia Corporativa (ITC) promedio de los cien títulos más transados en la Bolsa de Comercio de Santiago fue de 51 puntos, un 4,3% más que lo observado en 2010.

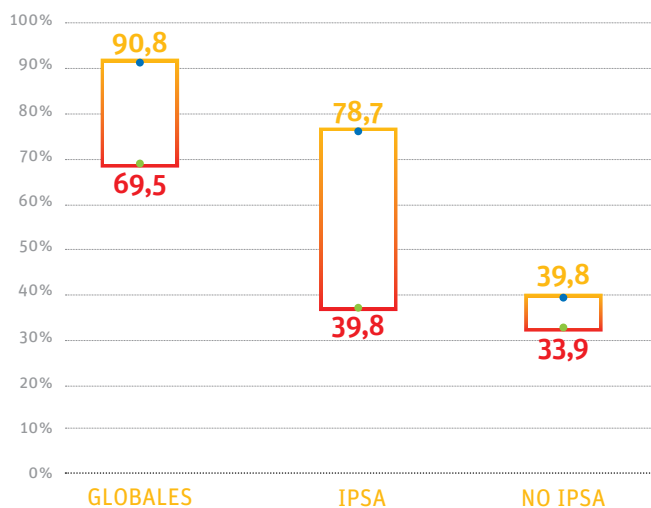
En cuanto a las diferencias nacionales entre las empresas IPSA y no IPSA, cabe señalar que las 40 más transadas mostraron mejores indicadores (ver gráfico Transparencia Corporativa). Además, entre las empresas del IPSA se encuentra Bci, que obtuvo el mayor puntaje (78,7); mientras que en las No IPSA se ubica la de menor puntaje (33,9).

En conclusión, lo relevante del 2011 fue el significativo avance de los niveles de Transparencia Corporativa.

TRANSPARENCIA CORPORATIVA DISPERSIÓN DE DATOS

FUENTE: 10N - UDD

● Máximo
● Mínima



Otra gran confirmación al camino tomado fue que Bci se convirtió en la primera empresa del país que recibe el Sello Pro Pyme, por parte del Gobierno. Una de las razones que avalaron la obtención de esta distinción fue lo expedito y oportuno del proceso de pago a proveedores, que registra un promedio de 4,39 días.

Experiencia de clientes

Desde sus inicios, el foco estratégico de Bci ha sido mantener clientes leales, que lo prefieran a otras opciones, que sean inmunes a las ofertas de la competencia, y que recomienden sus productos y servicios. Por ello, la transparencia se ha constituido en un valor fundamental, porque no sólo es un factor clave para construir confianza, sino que también es uno de los elementos diferenciadores de la propuesta del Banco y que, al mismo tiempo, deriva en una mejor calidad de servicio.

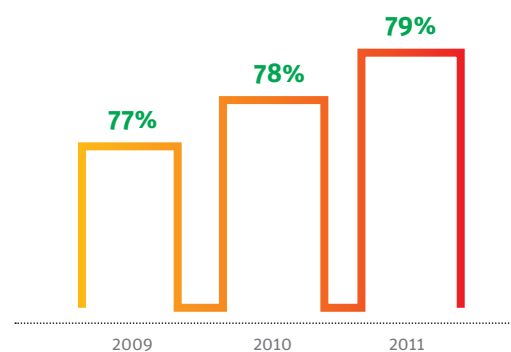
Así, la Asociación Iberoamericana de Relaciones de Empresa y Clientes AIAREC reconoció, en Buenos Aires, a Bci como el Banco con la Mejor Experiencia de Clientes en Chile. En dicha convención anual participan representantes de seis sectores de la economía, representando a España, Brasil, Colombia, México, Chile, Venezuela y Argentina.

De la misma forma, Procalidad -liderada por Adimark, la Universidad Adolfo Ibáñez y Praxis- distinguió al Banco como el 2° Banco con la Mejor Experiencia de Clientes en Chile durante 2011.

Durante 2010 y 2011 se revisaron todos los procesos de créditos de los distintos segmentos del Banco, con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta en venta y postventa. Gracias a ello, la satisfacción general de los clientes se ha mantenido en niveles excepcionales durante estos períodos, terminando el año 2011 con un 87%.

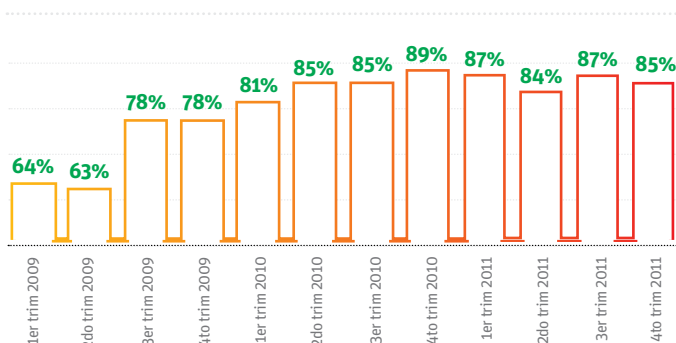
SATISFACCIÓN CON EL EJECUTIVO COMERCIAL

FUENTE: IPSOS



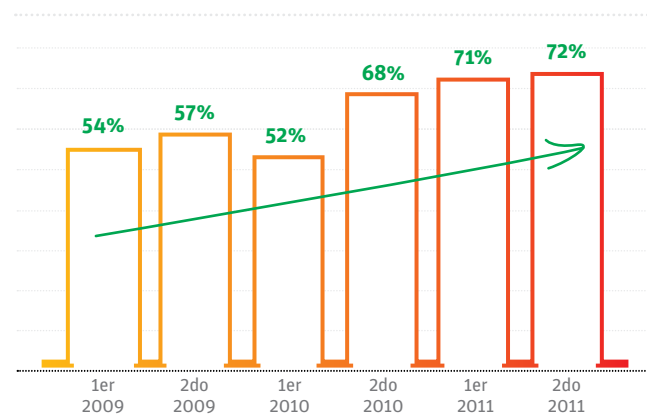
SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE CRÉDITO

FUENTE: IPSOS



SATISFACCIÓN NETA DE CALIDAD DE SERVICIO INTERNA ÁREAS BCI

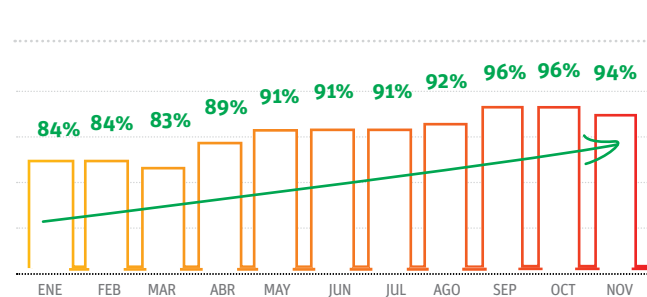
FUENTE: GERENCIA EXPERIENCIA DE CLIENTES BCI



En otro ámbito, el cargo de "anfitrión de sucursales" creado el 2010, sigue constituyendo un servicio único en el sector bancario chileno. Actualmente, Bci cuenta con 237 colaboradores que reciben y guían a los clientes cuando llegan a la sucursal, resuelven sus inquietudes y solucionan sus necesidades bancarias. Si es necesario, los asesoran para que accedan al siguiente nivel de ayuda de la forma más eficiente. De esta manera, los clientes se sienten cómodos y bien atendidos.

SATISFACCIÓN CON EL ANFITRIÓN DE SUCURSALES 2011

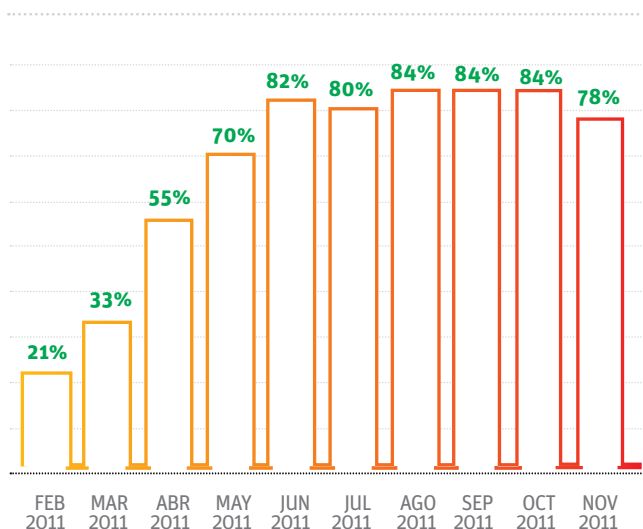
FUENTE: IPSOS



Por otra parte, de acuerdo a la segunda medida de Transparencia, referente a la devolución de Comisiones; aquéllas realizadas en punta, mantuvieron hasta octubre de 2011 un 84%, y en noviembre alcanzó 78%. Lo anterior refleja un claro cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Banco.

DEVOLUCIÓN DE COMISIONES EN LA SUCURSAL

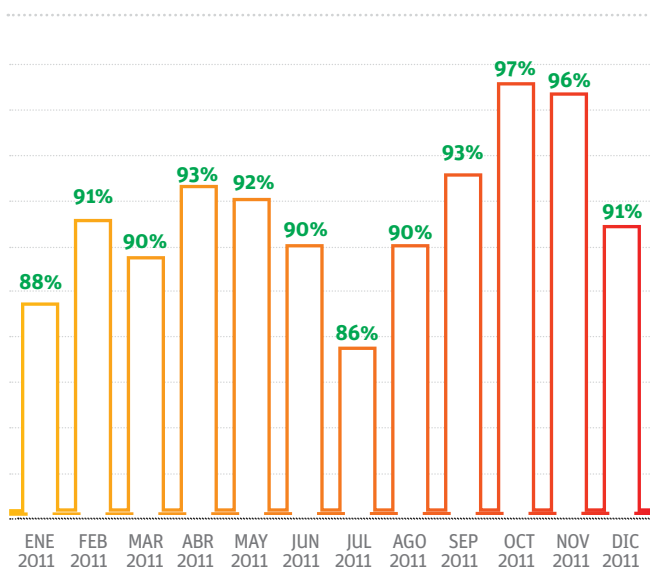
FUENTE: SOPORTE POSTVENTA BCI



En cuanto al cumplimiento de la promesa de resolución de Pedidos y Reclamos del Soporte Postventa, en diciembre alcanzó un 90,7%.

RESOLUCIÓN DE PEDIDOS Y RECLAMOS

FUENTE: SOPORTE POSTVENTA BCI



Finalmente, en términos de usuarios del canal de comunicación vía Twitter, hasta octubre de 2011 Bci sumó a 2.515 seguidores; lo que representa el sostenido aumento de personas que mantienen una relación con el Banco a través de este medio.

Productos sustentables

Bci es pionero en incorporar a su oferta de productos financieros, aquellos de características ecológicas. En 2010, lanzó dos productos -Tarjeta de Crédito y Plan Cuenta Corriente-innovadores al mercado, que durante 2011 han ido asentando su posicionamiento en lo que aún es un nicho pequeño. En total, llegan a mil clientes, por lo que en el año 2012 se buscará ampliar la cartera a través de más y mejores formas de comunicar sus beneficios.

Plan de Cuenta Corriente Carbono Neutral

Lo que Bci buscó al desarrollar un Plan de Cuenta Corriente Carbono Neutral fue neutralizar el impacto que tiene en el medio ambiente la generación y mantención de ese producto. Para lograrlo se realizó, junto a Fundación Chile²³, la medición de la Huella de Carbono bajo la metodología Publicly Available Specification (PAS)-2050²⁴ de todo el proceso de fabricación de los productos que componen la cuenta corriente, para posteriormente neutralizar su impacto mediante la compra de bonos de carbono de proyectos que capturan o remueven los gases contaminantes.

• POR CADA PLAN ECOLÓGICO, JUNTO A FUNDACIÓN MI PARQUE, SE PLANTARÁ UN ÁRBOL EN PLAZAS O PARQUES DE SECTORES VULNERABLES.

• EL PLAN NO CONSIDERA TALONARIOS, CONTRIBUYENDO A REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL.

²³ www.fundacionchile.com

²⁴ Es una recomendación desarrollada por BSI Standards Solutions, Defra y Carbon Trust que describe el método para la medición de emisión de GEI producidos en toda la cadena de producción de productos y servicios.

Tarjeta Bci Carbono Neutral, Programa Yo Neutralizo

La tarjeta Bci Carbono Neutral es la primera tarjeta ecológica de Chile elaborada con PVC reciclado; la papelería proviene de bosques certificados (Programme for the Endorsement of Forest Certification, PEFC); y todas las empresas proveedoras de productos asociados a la cuenta están certificadas como sustentables. Al comprar con la tarjeta se acumulan puntos que pueden ser canjeados por bonos de carbono y ofrece un servicio que hace posible al cliente calcular sus emisiones de CO₂e, las que podrán neutralizarse con los puntos adquiridos.

El aprendizaje obtenido durante 2011 ha permitido a Bci identificar con mayor detalle el segmento al cual debe enfocarse para dirigirse a personas que poseen una mayor sensibilidad ambiental. De esa forma, se trabajará en la creación de alianzas con organizaciones líderes en temáticas ecológicas, perseverando en la comunicación y buscando nuevas fórmulas para transmitir los atributos del producto a un segmento nuevo.

Inclusión Financiera

“Microcréditos a la Puerta de tu Almacén”

Por segundo año consecutivo Bci Nova y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) se encuentran desarrollando el programa de “Microcréditos a la Puerta de tu Almacén”, el cual tiene por objetivo entregar capital de trabajo y soluciones financieras a los dueños de almacenes y microempresarios que no tienen acceso a éste, en conjunto con las grandes y medianas empresas proveedoras.

El propósito del programa es desarrollar e implementar un nuevo modelo sustentable de negocios que permita generar beneficios a todos los agentes que participan en esta cadena y en la formación de esta Alianza: microempresarios, grandes empresas y Bci Nova. Junto con potenciar el desarrollo país, la inclusión financiera y la expansión de la microempresa, lo que le permitirá a los microempresarios tener acceso a bienes de mejor calidad, capacitación y formación acorde para el desarrollo y crecimiento de sus negocios.

Al cierre de 2011 ya contábamos con la implementación de 4 empresas en Alianzas, 4 empresas en proceso de implementación y 4.000 microempresarios incorporados.

Dentro de los grandes hitos que hemos probado durante este año de desarrollo se encuentra el crecimiento alcanzado por los microempresarios dentro de sus negocios.

El proyecto considera un tiempo de ejecución de 36 meses y se espera generar alianzas con las principales empresas de cobertura de Chile y llegar, al menos, a 10.000 microempresarios.

Programa Tranquilidad Económica

Desde hace tres años, Bci implementa el Programa Tranquilidad Económica, que entrega capacitación sobre los productos y servicios financieros, ayuda a mejorar las finanzas y a promover el ahorro y la responsabilidad financiera.

Durante 2011 se realizaron 42 cursos en 18 diferentes comunas en Santiago, Valparaíso y Antofagasta. Lo anterior permitió capacitar a más 1.200 personas, de las cuales el 64% fueron mujeres. Los principales temas de interés fueron la consolidación de deuda y crédito; no hubo temas difíciles de entender y el 86% encontró el curso “bueno” y “muy bueno”.

Para potenciar y hacer crecer el programa, este año aumentaron de dos a seis las Clínicas Bancarias, que tienen como objetivo generar una instancia donde la comunidad pueda recibir asesoría y responder todas las consultas sobre los productos y servicios financieros que existen en el mercado. La actividad tiene una duración de 7 horas aproximadamente, y nos permitió entregar tranquilidad económica a más de 3.500 personas.

En octubre de 2011, el programa “Tranquilidad Económica” lanzó una nueva herramienta de capacitación de tipo virtual, que permite de manera simple, interactiva y cercana enseñar a todos aquellos interesados a solucionar sus dudas sobre temas financieros de vital importancia. También permite hacer una autoevaluación para medir sus conocimientos una vez finalizados los cursos, que se encuentran en el sitio www.tranquilidadeconomica.cl, y así poder contar con toda la información necesaria para tomar mejores decisiones al momento de endeudarse.

Como un reconocimiento al programa, Bci Nova recibió la invitación para participar en la primera Feria del Consumo, que se realizó en marzo de 2011. Esta es una iniciativa que convocó a los organismos que forman la Red de Protección al Consumidor y que contó con el apoyo de la Unión Europea.

Apoyo a emprendedores y a pequeñas y medianas empresas

Contribuir al crecimiento del país, a través del impulso de sus emprendedores, es el objetivo del trabajo que Bci realiza con sus clientes de este segmento. Para ello, en 2011, efectuó el segundo Encuentro Empresarial, que entregó el Premio al Empresario destacado y además, mantiene su apoyo al Programa UC Mediana y Pequeña Empresa.

Encuentros empresariales

Por quinto año consecutivo se organizó en Santiago el Encuentro Empresarial Bci y, por segunda vez, en Concepción. El objetivo de esta iniciativa es ofrecer a pequeñas y medianas empresas la posibilidad de participar en una jornada de negocios absolutamente gratuita. Este año asistieron 230 empresas de diversos rubros y se realizaron más de 1.000 reuniones de negocios. Los participantes declararon la voluntad de concretar nuevas oportunidades comerciales por más de \$16 mil millones.

Principales datos de los Encuentros Empresariales 2007-2011

RESUMEN	RESULTADOS
Empresas participantes	2.103
Reuniones agendadas	12.751
Asistencia público	21.959
Volúmenes estimados de negocios a realizar (MM\$)	\$151.863



Premio Avonni 2011

Premio empresario destacado

La innovación, la persistencia y la capacidad de levantarse y reinventarse fueron las características que destacó el jurado al elegir al ganador del Premio Gran Empresario Destacado Bci 2011. El reconocimiento recayó en Iván Dib, Ingeniero Civil, de la empresa metalmecánica AUSIND Ltda., con más de 23 años de trayectoria y que a lo largo de estos años ha fabricado unos 300 equipos especiales para dar solución a problemas específicos de los clientes en esta área.

Con el objeto de mantener la transparencia en la elección, Bci contó con un jurado integrado por representantes de los ámbitos público y privado.

Programa UC Mediana y Pequeña Empresa

El Programa UC Mediana y Pequeña Empresa es una iniciativa de responsabilidad social de la Universidad Católica en conjunto con Bci Empresarios. Nació a partir de un diagnóstico sobre la necesidad de disminuir la brecha competitiva de las Pyme y de innovar en el desarrollo e implementación de un modelo de apoyo que sea eficaz para lograrlo, dejando instaladas al interior de la empresa mayores capacidades de gestión que sustenten un aumento de competitividad. Este es un programa que combina mentorías y cursos. En tres años ha apoyado a 227 empresarios y ha logrado captar a un creciente número de participantes, pasando de 45 en 2009 a 74 en 2011. Un 96% de los beneficiados se han declarado "satisfechos" o "muy satisfechos" con el programa.

Alianza Bci - Google

En 2011, Bci reforzó su compromiso con los clientes empresarios al entregarles herramientas concretas de apoyo, a través de una alianza con Google, que incorpora charlas presenciales con expertos de venta por internet, cupones de descuento para publicidad gratuita, conferencias o seminarios que se transmiten por web y asesorías virtuales y presenciales. En este período se realizaron cinco charlas en Santiago y regiones, reuniendo a más de 600 clientes.

Programa de Emprendimiento NACE

Esta iniciativa comenzó en 2006 con el fin de apoyar al emprendimiento bajo los pilares de responsabilidad social empresarial, asociados con el respaldo financiero y la bancarización responsable. La finalidad era subsanar la situación actual de los emprendedores con empresas de menos de 12 meses de vida, que no son apoyados por el sistema financiero formal.

Durante 2011 el programa de emprendimiento NACE apoyó a 2.200 nuevos emprendedores, otorgando productos y servicios financieros y financiando nuevos proyectos por \$12.239 millones desde Arica hasta Punta Arenas.

Programa de Reemprendimiento RENACE

Como una manera de dar apoyo a quienes han vivido una caída empresarial, Bci creó en 2006 el Programa de Apoyo al Reemprendimiento RENACE. Su objetivo es otorgar una segunda oportunidad a todos aquellos clientes y ex clientes de Bci que, habiendo fallado, demostraron siempre voluntad de pago frente a sus obligaciones y necesitan un financiamiento para volver a comenzar.

Durante 2011 de RENACE egresaron 64 clientes que dieron por terminada su etapa de recuperación, para poder reinsertarse en el sistema financiero.

PROVEEDORES

La relación de Bci con sus proveedores se desarrolla desde 2007 a través de la Gerencia de Compras Corporativas y Proveedores, que tiene como objetivo mantener relaciones de mutuo beneficio, lealtad en el tiempo y altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia comercial.

De esta forma, la Gerencia -cuyo objetivo es definir y clarificar las políticas relacionadas a los pagos, crear espacios para escuchar y medir la satisfacción de los proveedores, implementando sistemas para reducir los tiempos de pago, entre otros- desarrolló el Sistema de Pago Oportuno y Expedito de Proveedores, que además se enmarca dentro del Plan de Transparencia -apuntando específicamente al compromiso número 12, referido al apoyo de las Pymes-

Gracias a este sistema, Bci registra un promedio de pago de facturas de 4,39 días, mientras que el 91,65% de las empresas lo hacen en 7 días, de acuerdo a la validación de PriceWaterhouseCoopers.

Dados estos resultados y el constante compromiso de la Corporación, Bci se convirtió en la primera empresa chilena en recibir el Sello Pro Pyme, reconocimiento otorgado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que viene a reafirmar la convicción del Banco por impulsar el espíritu emprendedor de sus proveedores.

Sello Pro Pyme: Transparencia en los plazos de pago

En 2011, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo creó el Sello Pro Pyme²⁵ para garantizar mejores condiciones para las empresas de menor tamaño del país.

El sello se entrega a grandes organizaciones y compañías que cumplan con pagar a sus proveedores de menor tamaño en un plazo máximo de 30 días.

En octubre de 2011, Bci se convirtió en la primera empresa en Chile en obtener este sello²⁶. Este reconocimiento es de gran valor para la Corporación, ya que el 45% de los 1.298 proveedores vigentes del Banco son Pyme.

Al finalizar el año 2011, el 97% de todas las facturas debidamente ingresadas al sistema se pagaron en un plazo de siete días hábiles y no solamente las facturas provenientes de proveedores Pyme. De acuerdo con la validación de PwC, el Proceso de Pago Oportuno y Expedito de Proveedores de Bci es de 4,39 días. El desafío para 2012 es que la totalidad de las facturas correctamente recepcionadas e ingresadas sean canceladas en un plazo de siete días hábiles.

Diálogo con Proveedores

El programa de diálogo con proveedores que desarrolla la Gerencia de Compras y Proveedores, responde a la convicción de que las relaciones de largo plazo se construyen sobre la base de escuchar y aprender de las experiencias.

En este contexto, durante 2011 se realizaron siete desayunos, a los que asistieron 53 proveedores agrupados por industria. Entre otros, los temas incluyeron oportunidades de mejora del proceso de adquisición de servicios del Banco; principales obstáculos que enfrentan los proveedores de Bci; y términos de las relaciones técnica, comercial y de pago.

También se implementó un programa de escucha a proveedores, en el cual el Gerente de Compras se reunió mensualmente con un proveedor, en una conversación abierta, para intercambiar experiencias y plantear expectativas e inquietudes.

Adicionalmente, la Gerencia de Compras inició el diseño e implementación de un portal de proveedores, con el objetivo de tener una comunicación directa y en línea con ellos. Se espera que se encuentre 100% implementado y operativo durante el primer semestre de 2012.

²⁵ www.sellopropyme.cl

²⁶ Auditoría realizada por PwC, validando los plazos de pagos de las facturas de proveedores presentadas a pagos, el tiempo transcurrido entre la fecha de recepción de la factura y la fecha de pago, por el período de tres meses finalizado el 31 de agosto de 2011.

Encuesta de Satisfacción de Proveedores

La Encuesta de Satisfacción de Proveedores tiene por objetivo medir la percepción y satisfacción del servicio prestado por Bci. En su quinta versión se modificó su periodicidad de aplicación, ampliándola a una encuesta semestral.

La calificación global, tanto de "Satisfacción como Proveedor" como "Consideración de Bci como empresa confiable y fácil para realizar negocios", obtuvo un promedio de aprobación de 88% entre las dos encuestas realizadas en el periodo, presentando un alza de 13 puntos en relación con el resultado obtenido el año anterior. Con este resultado se duplicó la meta planteada para 2011, la cual era mejorar la satisfacción global de proveedores en un 5%.

Las principales mejoras sugeridas por los proveedores entrevistados tienen relación con que la información sea clara y completa, mejorar la comunicación, mayor contacto, claridad en las solicitudes, rapidez ante requerimientos y dudas.

En relación con el "Proceso de pago", se obtuvo una mejora sustancial en relación con la medición realizada el año anterior, ya que se pasó de 78% a 82% en 2011.

Reconocimiento a Proveedor Destacado

Por tercer año consecutivo Bci reconoció a sus proveedores más destacados, con el fin de reafirmar la importancia que ellos tienen en su cadena de valor y, al mismo tiempo, destacar las buenas prácticas de gestión, calidad de vida laboral y servicio a clientes. En esta versión postularon 92 proveedores en las diferentes categorías.

Ganadores Premio Proveedor Destacado 2011:

- Categoría Trayectoria Destacada: Francisco Córdoba, Gerente General Climacor
- Categoría Innovación y Visión de Futuro: Eduardo Díaz, Gerente General Neosecure
- Categoría Calidad de Servicio: María Elena Subercaseaux, Gerente General Employed Assistance Service (EAS)
- Categoría RSE: Desierta
- Categoría Emprendimiento: Gerardo Lara, Gerente Operaciones Fuenzalida Desarrollos Inmobiliarios (FDI)



Crterios de Evaluación de Proveedores

Bci desarrolla diversos procesos de evaluación para sus proveedores, con foco en aquellos que son clasificados como recurrentes. A ellos se les aplican estudios de riesgo financiero y operacional, visación comercial, tributaria y laboral, encuestas de calidad de los servicios prestados, medición de acuerdos de servicio (SLA) y evaluación del cumplimiento de la ley de subcontratación.

Se espera que para 2012 se incorporen variables de RSE en el proceso de evaluación y selección de proveedores del Banco.

Distribución de Proveedores

Durante 2011 se realizó una revisión de la cartera de proveedores para gestionarla de manera más eficiente y perfeccionar su segmentación. De los 1.298 proveedores vigentes al finalizar el año, 99% corresponden a proveedores nacionales y 1% a internacionales.

Las principales variaciones de distribución por rubro se evidencian en 2011 en relación con los porcentajes de 2010, y se deben principalmente a la reclasificación anual que realiza la Gerencia de Compras de acuerdo con factores como volumen de compra, vigencia de los servicios contratados y calidad de servicio entregado por cada proveedor.

DISTRIBUCIÓN PROVEEDORES POR RUBRO



BCI FIRMA ACUERDO CON CHILE TRANSPARENTE

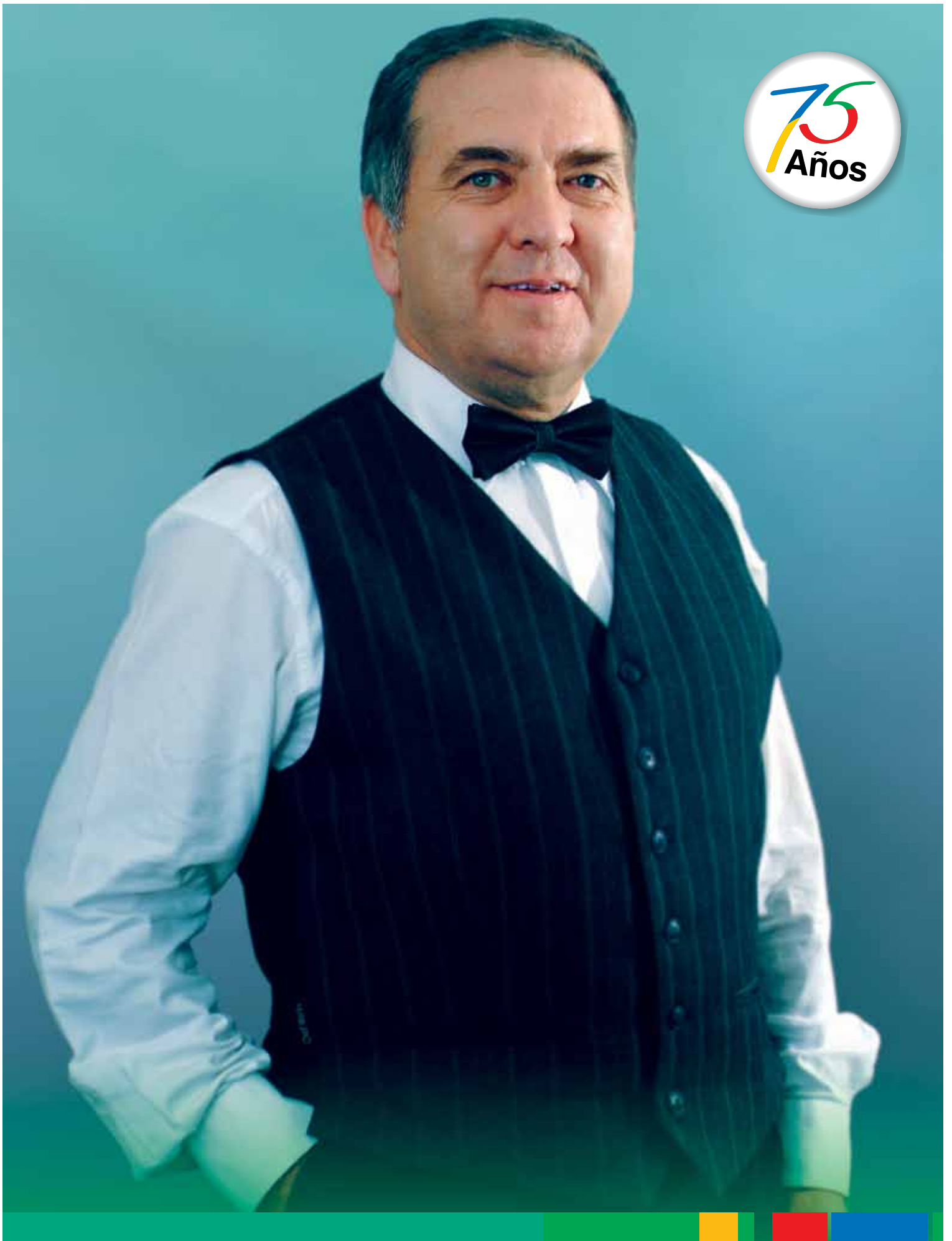
En línea con su compromiso por una industria financiera más transparente, Bci suscribió una alianza con Chile Transparente²⁷, cuyo objetivo es desarrollar su actividad bajo los más altos estándares de transparencia.

El Capítulo Chileno de Transparencia Internacional, llamado Chile Transparente, combate la corrupción desde una perspectiva integral, a través de la creación de conciencia sobre los beneficios de la transparencia en las organizaciones públicas y privadas y mediante la difusión de los costos económicos y sociales que implica la corrupción.

Como parte de este convenio y para potenciar su labor y alcance, Bci desarrollará proyectos que posicionan los valores de la transparencia y la probidad y elaborará herramientas y prácticas que permitan mejorar los niveles de integridad y acceso a la información de la ciudadanía.

²⁷ www.chiletransparente.cl





NUESTROS COLABORADORES SON PARTE FUNDAMENTAL DE BCI, POR ESO DESARROLLAMOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN, INTEGRACIÓN Y CRECIMIENTO PARA TODOS.

Nombre: Mario Garcés

Actividad: Garzón Presidencia Bci

Comentarios:

Estoy muy contento de estar estos 17 años en Bci. He atendido a muy buena gente de gerencia e invitados importantes. Yo partí como chofer de la presidencia por cuatro años y luego como garzón. Siempre he tenido muy buena relación con la gente.

El Banco ha sido transparente siempre, nada que decir. He tenido muy buena acogida y nunca una queja.

Bci se ve diferente a otros bancos. Aquí es entretenido trabajar. La gente anda de buen humor y siempre bromeando, y eso lo hace muy agradable. Bueno, y no por nada llevo tantos años aquí.

Estoy muy agradecido de trabajar aquí. Ha sido muy bueno para mi y mi familia.

6. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

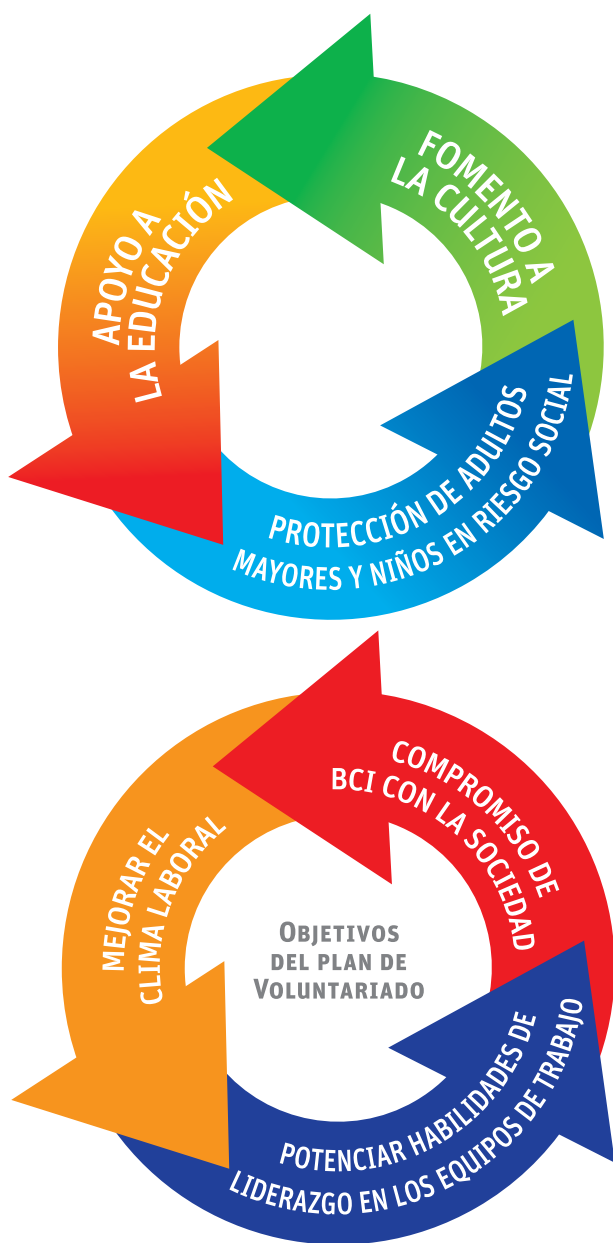
EL OBJETIVO DE LA GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RSE ES APORTAR A LA REPUTACIÓN CORPORATIVA DE BCI, MEDIANTE EL DISEÑO DE PROGRAMAS QUE ESTÉN ALINEADOS CON SUS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y QUE GENEREN VALOR PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS, PARA CUMPLIR SU MISIÓN Y VISIÓN.





Los programas que realiza bci con la comunidad están en sintonía con el objetivo estratégico de incrementar el patrimonio social, cultural y económico del país. el objetivo de estas iniciativas es aportar a la reputación corporativa, generando valor para los grupos de interés y plasmando en acciones concretas la misión y visión de la corporación.

Ámbitos de acción en la comunidad



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

En el marco del proceso de sistematización de las actividades de Bci y principalmente los de voluntariado, en septiembre se lanzó su Plan de Voluntariado Corporativo. El diseño de este modelo tuvo por finalidad ordenar y optimizar el aporte que entregan los trabajadores del Banco a organizaciones de beneficencia y de trabajo comunitario.

La elaboración de este plan comenzó en 2010, con la aplicación de una encuesta a 9.000 colaboradores, sobre su experiencia y expectativas en materia de voluntariado, y el levantamiento de las necesidades específicas de las tres instituciones sociales que cuentan con el apoyo de Bci: Fundación Las Rosas²⁸, la Corporación de Crédito al Menor (CCM) y la Fundación Mi Parque²⁹.

A partir de la información recogida se realizó un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y riesgos que plantea el trabajo de voluntariado en Bci. Como resultado de este proceso fue posible establecer que existen 768 colaboradores de la compañía, interesados en participar como voluntarios en las tres organizaciones que apoya Bci.

Luego de este ejercicio, se delineó una Estrategia Corporativa en materia de voluntariado y se estableció un cronograma anual de acciones, con cada una de estas entidades.

Con el fin de facilitar la participación de los colaboradores en las actividades de voluntariado, Bci les entrega, a todos, dos horas al mes dentro de su horario laboral.



²⁸ www.flrosas.cl

²⁹ www.fundacionmiparque.cl

³⁰ www.fundaciontrascender.cl/

Iniciativas asociadas al Plan de Voluntariado

FUNDACIÓN LAS ROSAS

- Visita y acompañamiento
- Proyectos culturales y recreativos
- Proyecto para el autocuidado de los abuelos
- Microemprendimiento

FUNDACIÓN DE CRÉDITO AL MENOR VILLA "JORGE YARUR"

- Educación
- Proyectos culturales y recreativos
- Medio ambiente
- Autocuidado de las niñas
- Microemprendimiento e inserción en la vida laboral

FUNDACIÓN MI PARQUE

- Programa de recuperación de espacios públicos

Durante 2011 participaron 160 voluntarios en las siguientes actividades del Plan de Voluntariado:

- Visita mensual a la Fundación Las Rosas.
- Plantación de árboles en Maipú .

El Plan de Voluntariado Corporativo se ejecuta en conjunto con la Fundación Trascender³⁰, institución que vincula a voluntarios de diversas profesiones o carreras técnicas con organizaciones sociales que trabajan por la superación de la pobreza.

PROGRAMAS DE ADULTOS MAYORES Y NIÑOS EN RIESGO SOCIAL

Fundación Las Rosas

En 2011, los focos de trabajo de Bci con la Fundación Las Rosas fueron sensibilizar a la sociedad respecto del valor de la ancianidad, captar recursos financieros para la organización y fomentar las actividades de voluntariado en los centros que ésta mantiene en el país.

La acción realizada para sensibilizar a la comunidad en esta materia consistió en una actividad deportiva centrada en la vida sana, haciendo partícipe a la tercera edad y a su familia. En la ocasión participaron 500 adultos mayores. Además, Bci organizó el Seminario Vivir Más y Feliz, al que asistieron 450 personas.

Para cumplir con el objetivo de captar recursos que permitan financiar los centros de acogida, se efectuaron tres campañas. Una masiva en prensa escrita y televisión abierta y pagada; la segunda enfocada en los clientes del Banco a través de todos los soportes disponibles; y la tercera tuvo una orientación interna y estuvo dirigida a los trabajadores.





El último foco de trabajo fue reforzar la actividad de los voluntarios del Banco e integrar a nuevos. Durante el año, 186 voluntarios apoyaron permanentemente a la Fundación a través de diversas actividades.

El compromiso de Bci con la Fundación Las Rosas, que data del año 2007, ha consistido en organizar programas y actividades permanentes en favor de esta institución, que acoge y acompaña a adultos mayores en situación de vulnerabilidad.

Los principales objetivos de la Alianza con Fundación Las Rosas son:

- Contribuir a sensibilizar a la comunidad respecto al valor de los adultos mayores y su aporte a la sociedad.
- Generar una cultura solidaria y estimular la participación de los colaboradores de Bci en los programas de voluntariado corporativo y recolección de fondos.
- Fortalecer la imagen de marca Bci como una empresa que aporta a la sociedad, especialmente apoyando a los más desvalidos.
- Contribuir a fortalecer la misión de Fundación Las Rosas en la comunidad general y la obtención de aportes económicos para el desarrollo de la obra.

Corporación de Crédito al Menor

Durante 2011, las actividades de voluntariado incluyeron programas en favor de las niñas de la Corporación de Crédito al Menor (CCM), en los que participaron 184 colaboradores. En total, estas actividades y celebraciones beneficiaron a 55 menores de esta institución.

La Corporación de Crédito al Menor fue creada en 1990 por un grupo de colaboradores de Bci, con la finalidad de entregar protección a niñas de escasos recursos que han sido vulneradas en sus derechos. Para desarrollar su labor, la CCM dispone de dos hogares: uno en La Pintana, en la Región Metropolitana, y otro en Temuco, en la Región de la Araucanía. Hasta 2010, el número de menores atendidas en ambos centros fue de 120.

Una de las situaciones complejas de 2011 fue el cierre del hogar de Temuco. De las 30 niñas que acogía el hogar, 10 se quedaron con sus familias directas; cinco fueron recibidas en la Villa en Santiago y las otras 16 niñas fueron reubicadas en Temuco, Concepción y Victoria. Debido a la falta de aportes y de nuevos socios en los últimos años, se generó una importante disminución en los ingresos de la CCM. Este hecho, junto al significativo aumento de los costos asociados a su labor, llevó a que la CCM atravesara por un período delicado, registrando un déficit financiero, realidad que tornó imposible seguir con la tarea de cobijar a las niñas en riesgo social que vivían en la Residencia Jorge Yarur Banna de Temuco.

COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

Alianza con Enseña Chile

En 2011, tras dos fases de selección, 121 profesionales firmaron su compromiso con Enseña Chile³¹ para incorporarse a su proceso de enseñanza, a partir de marzo de 2012. Durante este período, el programa recibió 154 postulaciones de 61 colegios para incluir a estos profesionales a sus aulas. De estos establecimientos, 10 pertenecían a la Región de la Araucanía; cuatro a la de los Ríos; 29 a la Metropolitana; y 18 a la de Valparaíso.

Bci participa en esta iniciativa a través de una donación anual en dinero, es parte de su Consejo Directivo y colabora con voluntarios en sus actividades. Algunos de los altos ejecutivos de Bci, además, han entregado su testimonio en los colegios de la red de apoyo.

Para medir los avances de los alumnos, en 2011 se efectuaron análisis cognitivos y no cognitivos. Una de estas evaluaciones registró el nivel de conocimiento de los estudiantes -antes y después del programa- respecto de los contenidos de los ensayos para las pruebas obligatorias de Lenguaje y Matemáticas de la Prueba de Selección Universitaria (PSU) aplicadas por el DEMRE³² en 2008.

En el caso de la prueba de Matemáticas, los alumnos lograron un avance de 43 puntos entre la primera y la segunda prueba. En Lenguaje, este incremento fue de 66 puntos, un 7% mejor que el año 2010.

Objetivos de Enseña Chile

- Conformar un movimiento de líderes comprometidos con la calidad de la educación.
- Lograr un impacto en la sala de clases para que cualquier niño en Chile, independiente de su origen, pueda elegir lo que quiere hacer en el futuro.

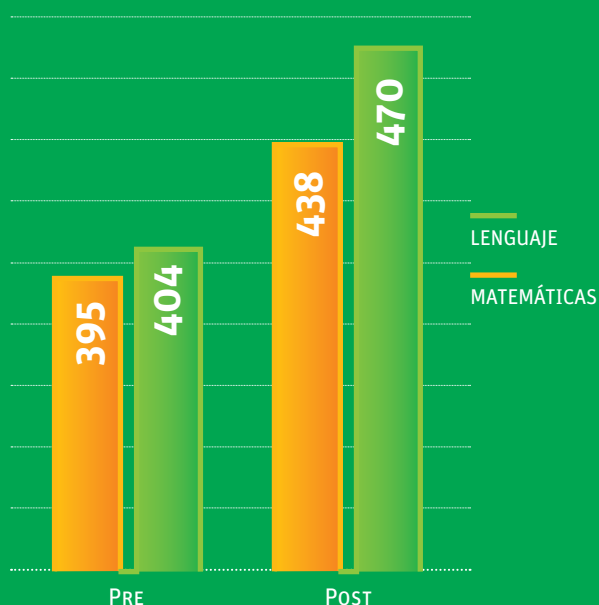
Becas de estudio

Durante 2011, Bci entregó 10 becas para estudios superiores en universidades y escuelas técnicas. Los alumnos favorecidos, cursan carreras como Ingeniería Civil, Filosofía, Derecho y Música, y recibieron sus beneficios a través de fundaciones, establecimientos de educación y corporaciones sociales.

ENSEÑA CHILE ES UN PROGRAMA QUE BUSCA DISMINUIR LA BRECHA EDUCACIONAL MEDIANTE LA INCORPORACIÓN DE PROFESIONALES DE EXCELENCIA EN DISTINTAS DISCIPLINAS, PARA QUE SEAN PROFESORES DURANTE DOS AÑOS EN COLEGIOS VULNERABLES.

ESTE PROYECTO, QUE PARTIÓ EN CHILE EN 2006, SE INSPIRA EN EL EXITOSO MODELO DE TEACH FOR AMERICA³³, UNO DE LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE DOCENTES PARA LOS SEGMENTOS SOCIOECONÓMICOS DE MENORES RECURSOS DE ESTADOS UNIDOS Y QUE ES RECONOCIDO POR CONSTITUIR UN CUERPO DE LÍDERES COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA Y EQUIDAD EDUCACIONAL.

RESULTADOS ENSAYOS PSU POR SUBSECTOR



³¹ www.ensenachile.cl

³² DEMRE: organismo técnico de la Universidad de Chile responsable del desarrollo y construcción de instrumentos de evaluación y medición de las capacidades y habilidades de los egresados de Enseñanza Media; la aplicación de dichos instrumentos y la realización de una selección interuniversitaria a nivel nacional en forma objetiva, mecanizada, pública e informada. Es el organismo encargado de la administración del sistema de selección a la educación superior.

³³ <http://www.teachforamerica.org/>



CULTURA DIFERENTE

Participación de Bci en el Plan Maestro de Reconstrucción Sustentable (PRES) de Constitución

El Plan Maestro de Reconstrucción Sustentable (PRES) de Constitución es un proyecto público-privado articulado por la empresa ARAUCO³⁴ cuya finalidad es reconstruir esta ciudad, seriamente afectada por el terremoto y tsunami de febrero de 2010, a partir de un diálogo ciudadano amplio y permanente.

Desde un comienzo, PRES Constitución estableció como principios de su trabajo la excelencia y la calidad de las propuestas; la participación de la comunidad; y la viabilidad técnica, social y política de las ideas presentadas. La intervención de los vecinos en este proceso se materializó en una "Casa Abierta" instalada en la Plaza de Armas de esta localidad. Durante 90 días, la comunidad conversó, debatió y escuchó las distintas ideas expuestas para "levantar" Constitución.

En este marco, Bci comprometió el apoyo financiero para reconstruir el Teatro Municipal de Constitución en la misma ubicación en la que se encontraba al momento de ser destruido por el terremoto de 2010. En la construcción se emplearán estándares que permitan generar un circuito cultural de primer nivel, junto con el Centro Cultural y la Biblioteca de la ciudad. El edificio proyectado contará con 500 butacas y está diseñado para acoger presentaciones de ópera, danza y eventos culturales de diversa índole.

MECANISMO DE CONSULTA PRES CONSTITUCIÓN

A TRAVÉS DE UNA CONSULTA VINCULANTE, REALIZADA EN 2011, Y EN LA QUE PARTICIPARON 4.230 PERSONAS, EL CONJUNTO DE LA POBLACIÓN Y LOS PROFESIONALES EXPERTOS INVOLUCRADOS EN EL PROGRAMA ACORDARON IMPULSAR 36 PROYECTOS DE RECONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO URBANO Y DE EDIFICIOS Y ESPACIOS PÚBLICOS. DE TODOS ELLOS, LAS CINCO INICIATIVAS IDENTIFICADAS COMO PRIORITARIAS POR LA COMUNIDAD FUERON ASUMIDAS POR DISTINTAS INSTITUCIONES BANCARIAS PARA SU FINANCIAMIENTO Y EJECUCIÓN.

36

PROYECTOS DE RECONSTRUCCIÓN SE IMPULSARÁN

4.230

PERSONAS PARTICIPARON EN LA CONSULTA VINCULANTE

³⁴ www.arauco.cl



Concierto para la comunidad

En el marco de su programa "Cultura Diferente", por quinto año consecutivo, Bci organizó en noviembre de 2011 su tradicional "Concierto Gratuito" para la comunidad.

El programa artístico contempló una selección de melodías de la ópera "Carmen", de George Bizet, a cargo del Coro del Teatro Municipal y de la Orquesta Filarmónica, dirigida por José Luis Domínguez. El papel de Carmen lo interpretó la soprano chilena Verónica Villarroel, mientras que el de Don José lo encarnó el tenor nacional José Azócar. El evento se efectuó en el Parque Araucano y convocó a 8.000 personas.

Orquesta Nocedal

En 2011, Bci apoyó las actividades de la Orquesta Nocedal, integrada por 67 estudiantes de Segundo Básico a Cuarto Medio de colegios municipales de La Pintana. El grupo musical recibe financiamiento de Bci desde el año 2002, lo cual les permite a los jóvenes acceder a clases semanales individual y grupal para perfeccionarse cada día más.

En octubre de 2011, la compañía gestionó la visita a esta agrupación, del reconocido tenor catalán José Carreras, quien aprovechó la oportunidad para escuchar un concierto de la orquesta, compartir con los niños y entregarles su testimonio.

Visitas Guiadas de Arte

Nueve "Visitas Guiadas de Arte" organizó Bci durante 2011. Su objetivo es dar a conocer la colección de 60 pinturas chilenas, 47 piezas de platería y 24 piedras ceremoniales mapuches que mantiene en su edificio corporativo. En estas actividades participaron 120 personas, entre clientes, colaboradores, proveedores y público en general, quienes calificaron los recorridos con nota siete.

APORTE SOCIAL

En 2011, el aporte realizado por Bci en las áreas Social, Educación y Cultura aumentó en \$668 millones en comparación con el año 2010. Esta alza se debió principalmente al compromiso asumido por el Banco con la Cultura, particularmente con la reconstrucción del Teatro Municipal de Constitución a través del proyecto PRES Constitución.

Adicionalmente, la empresa profundizó su compromiso con la Corporación de Crédito al Menor, Fundación Las Rosas y Enseña Chile, lo cual significó un aumento en el ámbito social.

APORTE SOCIAL

ÁMBITO	2009	2010	2011
EDUCACIÓN	183	663	892
CULTURAL	764	1.075	1.368
SOCIAL	466	493	649
TOTAL	1.413	2.232	2.899



DURANTE 75 AÑOS HEMOS TRABAJADO POR EL DESARROLLO DE LA FAMILIA CHILENA, TRANSFORMÁNDONOS EN UN SOPORTE ECONÓMICO Y DIFUNDIENDO BUENAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Nombre: Mónica de la Cuadra

Actividad: Líder Célula Consumo

Comentarios:

Mi experiencia en Bci ha estado caracterizada por un crecimiento permanente tanto en lo personal como en lo profesional. Tengo una vida en el Banco y he crecido con él, he visto cómo se han producido importantes cambios a los cuales he aportado con un granito de arena.

Junto a mi equipo de trabajo entregamos la información lo más clara posible a nuestros clientes, entregando siempre una excelente experiencia de servicio.

Es un Banco familiar, acogedor, innovador, se preocupa realmente por las personas que trabajamos en él y por sus clientes.

Me gustaría que nuestro trabajo de unión y sinergia entre las áreas, tanto comerciales como de apoyo, se fortalezcan aún más y que podamos dar cada día un poco más.

7. MEDIO AMBIENTE

LA GESTIÓN AMBIENTAL EN BCI ES COORDINADA POR LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN.





UN HITO VERDE: INAUGURACIÓN DE SUCURSAL ECOLÓGICA

Bci concretó uno de sus proyectos más ambiciosos en 2011: la inauguración de la primera “sucursal verde” en la banca nacional, construida según los lineamientos internacionales de la certificación LEED³⁵ Bci concretó uno de sus proyectos más ambiciosos en 2011: la inauguración de la primera “sucursal verde” en la banca nacional, construida según los lineamientos internacionales de la certificación LEED³⁵ (Liderazgo en Diseño de Energía y Medio Ambiente). La ceremonia fue presidida por la Ministra de Medio Ambiente y se enmarcó dentro del concepto “construcción sustentable” introducido en 2010 por Bci. Su objetivo es integrar criterios de desarrollo sostenible en todas las construcciones nuevas, buscando de manera permanente oportunidades para reducir los impactos ambientales.

La certificación LEED corresponde a una certificación de edificación sustentable que evalúa la construcción y actividad de un edificio basado en criterios de sustentabilidad ambiental como eficiencia energética, uso de energías renovables, aprovechamiento y gestión del agua, materiales y recursos empleados, y calidad ambiental en interiores. Considerando el cumplimiento de los aspectos evaluados, es posible obtener Certificados Plata, Oro o Platino.

La sucursal, ubicada en Av. Vitacura N°6852, obtuvo la categoría Oro, para lo cual fue necesario considerar, en una primera etapa, una modificación del diseño original para alcanzar una reducción del consumo energético en la operación del edificio comparado con una sucursal estándar. Esto implicó ajustes en aberturas, inclusión de protecciones solares, mayor aislamiento térmico y utilización de sistemas activos eficientes. También aportaron en la certificación LEED la orientación y particularidad del sector de emplazamiento, la incorporación de áreas verdes, la utilización de materiales de construcción locales fabricados en un radio no mayor a 800 kilómetros, las características de los materiales a utilizar en el proceso de construcción y el reciclaje de los residuos propios de la obra.

Los principales desafíos estuvieron asociados a la falta de experiencia de contratistas y proveedores en el manejo de obras de este tipo y en conseguir la información técnica de los insumos por parte de ellos.

³⁵Leadership in Energy & Environmental Design



Características del edificio

- Alta calidad de la envolvente(*).
- Eficiencia energética en climatización, que implica una reducción de la demanda de calefacción y refrigeración de 75%.
- Eficiencia de iluminación interior: uso de luminarias LED de bajo consumo.
- Eficiencia de iluminación exterior: uso de luminarias LED con generación de electricidad mediante paneles fotovoltaicos incorporados en las propias luminarias.
- Sistemas automatizados de control: uso de tecnología que contribuye a reducir en 30% el consumo de iluminación.
- Energía renovable mediante paneles fotovoltaicos: se emplearon 26 paneles con una potencia instalada de 4,8 kW peak, que son capaces de aportar al año 6.700 kWh de energía eléctrica.
- Control de aguas lluvias mediante drenajes propios en exteriores.
- Pavimentos exteriores con baja absorción de radiación solar.
- Especies autóctonas de bajo consumo de agua en el riego.
- Estacionamiento para bicicletas.
- Reciclaje de residuos: se instalaron cinco contenedores para papel, plástico, vidrios, latas, cartriges y tóner.
- Artefactos sanitarios de bajo consumo, permitiendo un ahorro de 50% respecto de los tradicionales.
- Vidriado altamente aislado y con control solar.
- Aprovechamiento de luz natural.
- Computadores de bajo consumo eléctrico.
- Pinturas, adhesivos y sellos con bajo contenido de compuestos orgánicos volátiles.

(*) La envolvente es la caja de muros, pisos, ventanas y techumbre de una construcción, que actúa como membrana de protección y permite el control térmico y acústico. Una envolvente apropiada posee características adecuadas para limitar la demanda energética y alcanzar el bienestar térmico en función del lugar donde se sitúa el edificio y el uso de éste.

Actualmente, la sucursal está en proceso de obtener la certificación alemana Passivhaus³⁶, estándar de eficiencia energética en edificación que considera dentro de sus requisitos una baja demanda de energía para calefacción y refrigeración, una construcción hermética para controlar la fuga de energía y el consumo de energía primaria³⁷ para todos los sistemas. Para lograr las exigencias anteriores, fue necesario alcanzar un alto grado de aislamiento térmico en muros y techos, incorporar ventanas con protección térmica y vidrio triple y contar con un sistema de ventilación eficiente con recuperación de calor.

	ENERGÍA (kWh/AÑO)	AGUA (m ³ /AÑO)	EMISIÓN DE CO ₂ (TONCO ₂ -EQ / AÑO)
CONSUMO LÍNEA DE BASE SEGÚN CASO NORTEAMERICANO	34.681	91	11,93
CONSUMO TEÓRICO *	18.304	49	6,33
AHORRO	16.377	42	5,6
AHORRO (EN PORCENTAJES)	47%	46%	47%

*Estos cálculos están hechos en base a los consumos esperados de la sucursal. La línea de base supone un caso base con estándar ASHRAE para certificación LEED.

Hasta ahora no hay casos de este tipo de certificación en nuestro país, y muy pocos ejemplos en el hemisferio sur, lo que dificultó la búsqueda de proveedores que contaran con los insumos necesarios para lograr la acreditación.

Los beneficios de una construcción de estas características con respecto a una convencional, se reflejan en los consumos. En la certificación LEED, para determinar los niveles de ahorro es necesario utilizar un método de cálculo basado en el estándar ASHRAE³⁸, mediante el cual se compara la edificación con un caso base de estándar norteamericano.

³⁶ www.passiv.de

³⁷ Una fuente de energía primaria es toda forma de energía disponible en la naturaleza antes de ser convertida o transformada.

³⁸ The American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers

En el caso de los residuos, se gestionaron 130 m³ de desechos de construcción, evitando que fueran a los vertederos, lo que equivale al 100% de los desechos generados en el proceso de construcción y a un 40% del total de residuos, considerando la etapa de demolición.

El desafío para 2012 es realizar la medición de los consumos reales de electricidad en forma diferenciada para los distintos usos el edificio, con la finalidad de validar los ahorros mencionados anteriormente y gestionar mejoras orientadas a disminuir los consumos de manera permanente.

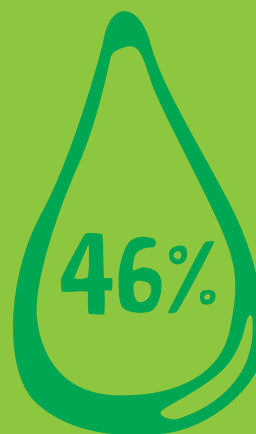
Si bien no está planificada la construcción de una nueva sucursal LEED en el corto plazo, sí se aprovechará el aprendizaje adquirido para incorporar criterios de protección ambiental en las nuevas sucursales.

Criterios de sustentabilidad Certificación LEED:

- Selección de materiales con contenido reciclable y bajo compuesto orgánico volátil.
- Calidad ambiental interior en iluminación, ventilación y temperatura.
- Eficiencia energética a través de la arquitectura y sistemas activos.
- Sitio sustentable privilegiando las áreas verdes, la eliminación del efecto isla de calor en techumbre y estacionamientos y la reducción de contaminación lumínica nocturna
- Ahorro de agua.
- Innovación y diseño a través de la autoexigencia para ir más allá de las sugerencias de una certificación en cualquiera de las áreas anteriormente mencionadas



REDUCCIÓN DE 47% EN CONSUMO DE ENERGÍA.



REDUCCIÓN DE 46% EN CONSUMO DE AGUA.



REDUCCIÓN DE 47% EN EMISIONES DE CO₂-EQ.



REDUCCIÓN DE 40% DE LOS DESECHOS.

GESTIÓN DE LOS GASES DE EFECTO INVERNADERO

Durante 2011, Bci mantuvo el propósito de medir su Huella de Carbono y generar acciones para reducir y mitigar sus Gases Efecto Invernadero (GEI), siguiendo los compromisos asumidos en la red Mayday.

Bci comenzó la medición de su Huella de Carbono en 2010, con un levantamiento de los consumos vinculados a la operación del edificio corporativo en 2009. El objetivo fue identificar las fuentes de emisión, cuantificar las entradas y salidas de materiales, elaborar un inventario de emisiones y establecer una línea de base. A partir de este diagnóstico y de la identificación del origen de las emisiones, es posible comparar la Huella de Carbono año a año, definir un sistema de gestión y establecer una estrategia de mitigación. El total de toneladas de CO₂ emitidas, considerando el consumo de energía de sucursales y edificios, disminuyó 18% con respecto al de 2010.

EL GRAN DESAFÍO ES CONTINUAR EN LA BÚSQUEDA PERMANENTE DE OPORTUNIDADES DE EFICIENCIA.

EN 2011 SE OBTUVO UNA REDUCCIÓN DE 18% DE LAS TONELADAS DE CO₂ EMITIDAS EN SUCURSALES Y EDIFICIOS, EN RELACIÓN CON 2010.

Reconocimiento por el compromiso con el cambio climático

De acuerdo con el resultado del Ranking Nacional del Cambio Climático, Bci fue seleccionada entre las 30 empresas que realizan una destacada gestión respecto del cambio climático en nuestro país. Por segundo año consecutivo, Fundación Chile y Revista Capital realizan este ranking que considera cinco dimensiones para determinar el grado de compromiso corporativo con el medio ambiente, y específicamente con el cambio climático, como elemento central en la estrategia del negocio.

La medición contempló:

- 1- Nivel de compromiso y dedicación de la plana ejecutiva y la inclusión de los temas referidos a cambio climático dentro de estrategias y políticas.
- 2- Medición, metodología y alcances respecto de la medición de la Huella de Carbono corporativa.
- 3- Acciones concretas enfocadas a mitigar el impacto de Gases de Efecto Invernadero (GEI).
- 4- Grado de conocimiento interno y permeabilidad del concepto de Huella de Carbono en la organización, así como comunicación externa.
- 5- Grado de percepción y expectativas de la plana ejecutiva respecto del cambio climático.

Emisiones de CO₂

	2009	2010	2011
TONELADAS DE CO ₂ SUCURSALES Y EDIFICIOS	7.138	7.636	6.293



Eventos cero emisión

Por segundo año consecutivo, Bci realizó la medición de la Huella de Carbono de todos sus eventos corporativos que congregan a más de 300 personas. El objetivo de esta iniciativa es generar mayor conciencia en los colaboradores de la empresa sobre el impacto que producen las acciones y actividades que se realizan, compensar las emisiones mediante la plantación de árboles y mejorar la calidad de vida de las comunidades donde se realiza el programa de forestación.

Durante 2011, el proceso de medición fue realizado en seis eventos: En la Convención Bci 2011, el Reconocimiento Anual, los encuentros empresariales de Santiago y Concepción, la inauguración de la "sucursal verde" y el lanzamiento del Plan de Transparencia.

La medición consideró los Gases de Efecto Invernadero generados por la quema de combustible del transporte de los asistentes, el manejo de los residuos y la energía eléctrica empleada en las actividades. La suma total de emisiones fue de 142,7 ton CO₂e, las que fueron mitigadas mediante la entrega de 500 árboles. Éstos fueron plantados por colaboradores y clientes de Bci y Bci Nova, con el apoyo de Fundación Mi Parque y la Municipalidad de Maipú.

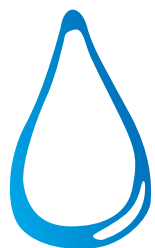
**LAS EMISIONES DE LOS
EVENTOS MASIVOS DE BCI
FUERON 142,7 TON CO₂E, QUE
FUERON MITIGADAS MEDIANTE
LA PLANTACIÓN DE 500
ÁRBOLES.**

**AHORRAMOS
EL EQUIVALENTE A
200.000
AMPOLLETAS**

PROGRAMA, “DESPIERTA, EL MEDIO AMBIENTE ESTÁ EN TUS MANOS”

Durante 2011, Bci potenció el compromiso de sus colaboradores con el programa “Despierta, el medio ambiente está en tus manos” que se inició en 2006, a través de proyectos orientados a mejorar y potenciar iniciativas que generen ahorros en el consumo de agua, energía y papel.

Algunos ejemplos de iniciativas de 2011



Ahorro de
1.285 M³
de agua.

- Ahorro de 1.030 m³ de agua en duchas y casinos
- Recuperación de 255 m³ de agua de las torres de enfriamiento para piletas.



Ahorro de
32.500 KWH
de energía.

- Cambio a iluminación dicróica en tres pisos del edificio corporativo.
- Conexión de máquinas de café y agua a controlador lógico programable.
- Reemplazo de equipos de aire acondicionado.

A fines de 2011, se encontraban en desarrollo cinco proyectos orientados a reducir el consumo de energía:

- Control y gestión del consumo en horario punta.
- La instalación de un controlador programable para monitorear el consumo del edificio corporativo.
- El uso de tubos fluorescentes (T5) en los estacionamientos.
- La adquisición de un nuevo sistema de climatización.
- La intervención del sistema eléctrico para dar independencia al consumo de climatización y energía.



INDICADORES DE PRINCIPALES CONSUMOS

ANUAL	2009	2010	2011
CONSUMO DE PAPEL (EN MILLONES DE HOJAS)*	42,3	48,4	57,18
Consumo de agua potable (en miles de m ³)	195,5	205	192,8
Consumo de energía (en megawatts)	18,6	19,9	16,4

*El aumento del consumo de papel es resultado del aumento de la dotación.

Durante 2011 Bci entregó 41.192 toneladas de papel a la Fundación San José, que realiza el proceso de reciclaje en la planta de Sorepa, Pudahuel. Es posible ver en el cuadro anterior que los consumos de agua y energía disminuyeron, aun considerando la puesta en marcha de 11 nuevas sucursales. Esto se debe a los proyectos de eficiencia ejecutados durante el período.

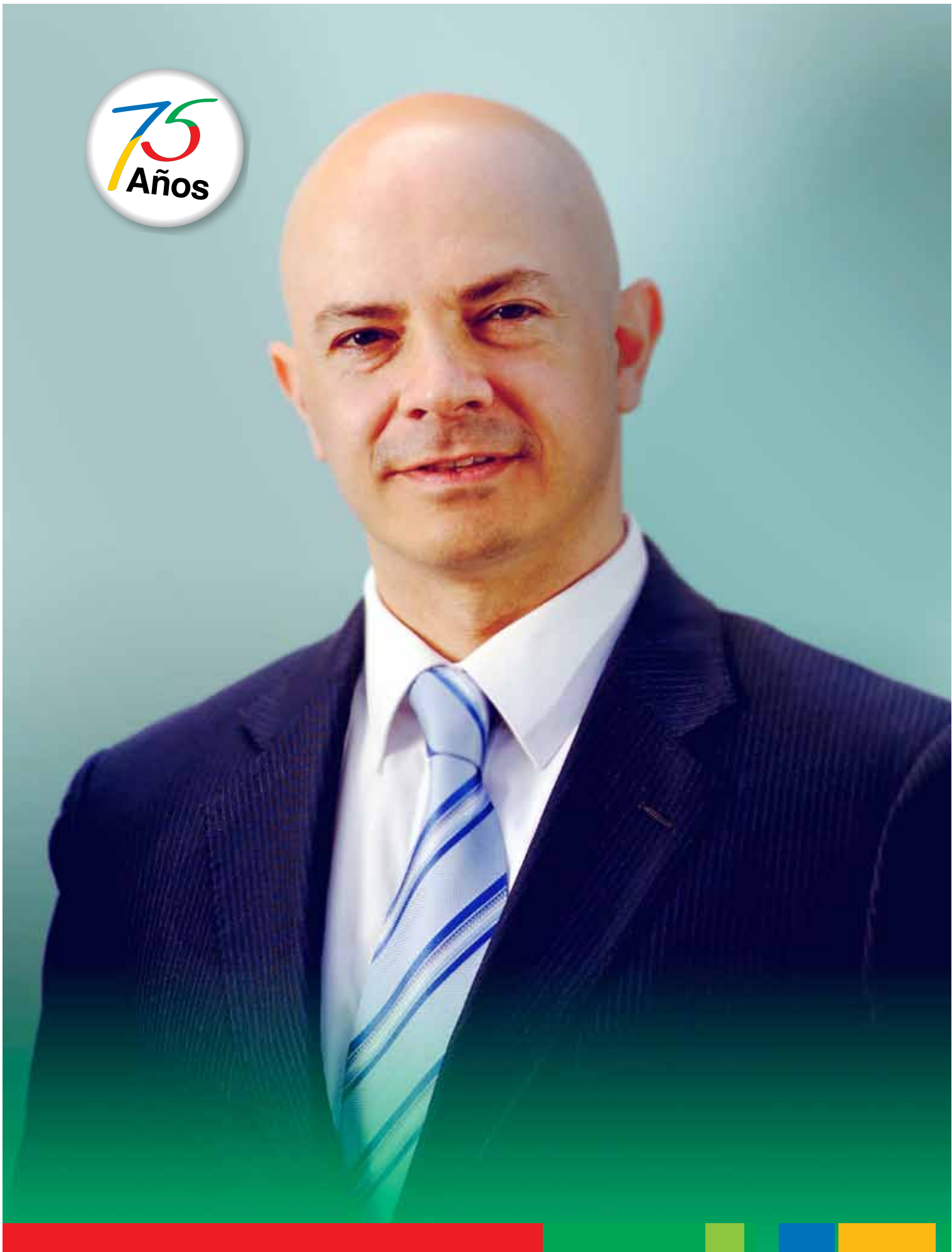
Una vez firmada la adhesión, las organizaciones deben revisar las herramientas propuestas en el Recorrido Mayday, que considera los pasos a seguir, principalmente, hacia la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). En este marco, Bci ya avanzó en algunas etapas al medir la huella de carbono y realizar acciones concretas para su reducción, como son los eventos cero emisión y mantener el Programa "Despierta el medio ambiente está en tus manos".

Mayday Network, proyecto impulsado en Inglaterra por la organización Business in The Community (BiTC)³⁹, es coordinado en Chile por Acción RSE.



EN 2010, BCI FIRMÓ SU ADHESIÓN A MAYDAY NETWORK⁴⁰. ESTA INICIATIVA OFRECE LA OPORTUNIDAD DE SER PARTE DE UNA RED DE ACTORES LÍDERES, A LAS EMPRESAS QUE ESTÁN TOMANDO O QUE DESEAN TOMAR ACCIONES PARA ENFRENTAR EL CAMBIO CLIMÁTICO.







LA FILOSOFÍA DE BCI POTENCIA EL LIDERAZGO DE NUESTROS COLABORADORES Y EL COMPROMISO DE CADA UNO DE ELLOS CON NUESTROS CLIENTES.

Nombre: Erwin Gerlach

Actividad: Jefe de oficina Bci

Comentarios:

Mi experiencia en Bci comenzó hace 3 años como jefe de una nueva oficina. La oportunidad de crear un equipo, cohesionarlo y sincronizarlo, hizo que cada uno desarrollara un sentido de la reciprocidad muy agudo. Esto generó que siempre buscáramos el bien común del grupo de trabajo, para poder atender a nuestros clientes de la mejor forma en cada punto de atención que recibía en la sucursal. Desde que se abría la puerta hasta que volvía a salir. Cada interacción con el cliente es muy cuidada y dedicada.

La transparencia de Bci, nos da el respaldo necesario para atender a nuestros clientes con la tranquilidad de poder honrar nuestras promesas. Cuando entregamos un servicio, implícitamente entregamos expectativas. Si éstas son satisfechas de acuerdo a lo prometido, tengo la certeza de que nuestro servicio es el mejor que nuestros clientes pueden recibir.

Aún cuando las instituciones están hechas por personas, es la sinergia la que provoca los círculos virtuosos. Por lo anterior, me parece que lo que hace diferente a Bci, es que sus líderes dan espacios que promueven el liderazgo en todos los colaboradores, no importando cuál sea su rol específico, sabes que cada uno es un engranaje crítico en este espiral de mejoras continuas.

Espero que el mensaje que prevalezca, sea el de proteger la cultura que hoy Bci tiene, el legado que cada uno imprime en su trabajo y desarrollar aún más el potencial de lo que hemos logrado. En definitiva, desarrollarnos y desafiarnos es lo que nos mantendrá cautivados. Mientras eso sea así, no hay límites.

8. DESEMPEÑO ECONÓMICO

EN EL BCI, EL GRUPO DE GERENTES QUE CONFORMAN EL COMITÉ DE DIRECCIÓN GERENCIAL ES EL RESPONSABLE DE ENTREGAR LOS LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE GUÍAN EL DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LA CORPORACIÓN, DE SU IMPLEMENTACIÓN Y DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS PROCESOS.

ECONOMÍA CHILENA

El escenario económico en 2011 estuvo dominado por eventos internacionales, principalmente la crisis de la zona euro. A esto se sumó la débil recuperación de la economía estadounidense, lo que afectó las expectativas de casi todas las economías avanzadas y emergentes. La inestabilidad se vio reflejada en una alta volatilidad de los mercados mundiales y en un deterioro importante de las proyecciones de crecimiento mundial para 2012 y años posteriores.

La economía chilena también se vio perjudicada, pues hacia la segunda mitad del año sufrió una desaceleración importante tanto por la crisis externa como por la débil expansión de diversos sectores productivos, en especial la Construcción, afectada por la baja ejecución fiscal de proyectos de ingeniería y programas de viviendas sociales.

Lo expuesto influyó en que el crecimiento de 8,4% logrado por el país en el primer semestre de 2011 se redujera a prácticamente la mitad en la segunda mitad, al registrarse una expansión de 4,3%. Así, el año 2011 cerró con un 6,2% de crecimiento, mientras que la demanda interna lo hizo en 9,5%.

El valor de las exportaciones aumentó significativamente con respecto a 2010, gracias al alto precio del cobre y la mayor diversificación de destinos, alcanzando a US\$ 81.200 millones. En tanto, el dinamismo de las importaciones fue de más a menos durante el año, en línea con el comportamiento del consumo y la inversión, acumulando US\$ 70 mil millones. Por lo tanto, la cuenta corriente terminó con un déficit de US\$ 3.100 millones, equivalente a cerca de 1,3% del PIB.

En política monetaria, el Banco Central detuvo en junio el proceso de normalización iniciado en 2010, que implicó elevar en 475 puntos base la tasa de interés, y decidió mantenerla en 5,25% por el resto del año.

En materia fiscal, el gasto público creció cerca de 4% real anual. Sumado a mayores ingresos provenientes del cobre, la economía terminó con un pequeño superávit fiscal que bordeó el 1,2% del PIB.



COMPORTAMIENTO DEL SECTOR BANCARIO

En 2011, el sistema bancario chileno registró colocaciones totales por \$89 billones (millones de millones), monto 17,3% mayor a 2010, mientras que las utilidades sumaron \$1,7 billones, con 8,1% de aumento. Así, la rentabilidad sobre el capital del sistema bancario fue de 17,4%, tasa inferior al 21,4% obtenido por Bci.

A diciembre, los activos totales consolidados del sistema sumaron poco más de \$126 billones, con un alza de 12,32% respecto al año anterior. En cuanto a los activos ponderados por riesgo, a noviembre de 2011 representaron un 69,9% de los activos totales de la banca, mientras que en Bci dicha proporción fue de 71,4%.

El patrimonio efectivo del sector bancario –compuesto principalmente por el capital básico, los bonos subordinados y las provisiones adicionales– fue de \$13,4 billones, a noviembre de 2011.

En el siguiente cuadro se presentan las principales cifras del sector bancario comparadas con las de Bci, y la participación de mercado que ha alcanzado éste último en dichas partidas.

Sistema Bancario (millones de pesos)	DIC 2009	DIC 2010	DIC 2011
Activos totales	101.907.507	108.233.852	126.301.747
Colocaciones totales 1	70.553.247	75.979.032	89.161.392
Utilidad neta	1.225.187	1.583.953	1.711.637
ROE	17,99%	18,58%	17,44%

Millones de pesos (cifras a noviembre 2011)	SECTOR BANCARIO	BCI	PARTICIPACION BCI
Activos totales consolidados	140.213.285	18.057.324	12,88%
Activos ponderados por riesgo	97.960.733	12.894.689	13,16%
Promedio ponderado	69,87%	71,41%	-
Capital básico	9.657.944	1.198.865	12,41%
Patrimonio efectivo	13.410.954	1.781.073	13,28%
Utilidad (diciembre 2011)	1.711.637	261.268	15,26%

Fuente: Sbf

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Durante el 2011, el resultado operacional de la compañía se incrementó en más de un 27% comparado con dicho resultado del periodo anterior. Esta mayor generación de valor, permitió a la vez un aumento en el valor económico distribuido por Bci, elevándose en 2011 a casi un 33% respecto de 2010.

En este contexto, los pagos al Estado se incrementaron en un 30%, a través de mayores impuestos, y que reflejan el incremento en la tasa aplicada, cuyo objetivo es el permitir al fisco disponer de mayores recursos para la reconstrucción de las zonas afectadas por el terremoto del año 2010. También hay un incremento de casi un 15% en el pago de beneficios

Valor Económico Generado¹ (en millones de pesos)

	2011	2010
a) Ingresos operacionales	1.236.287	970.176
Ingresos Operacionales	1.228.805	963.125
Resultados por inversiones en Sociedades	8.484	7.051

Valor Económico Distribuido

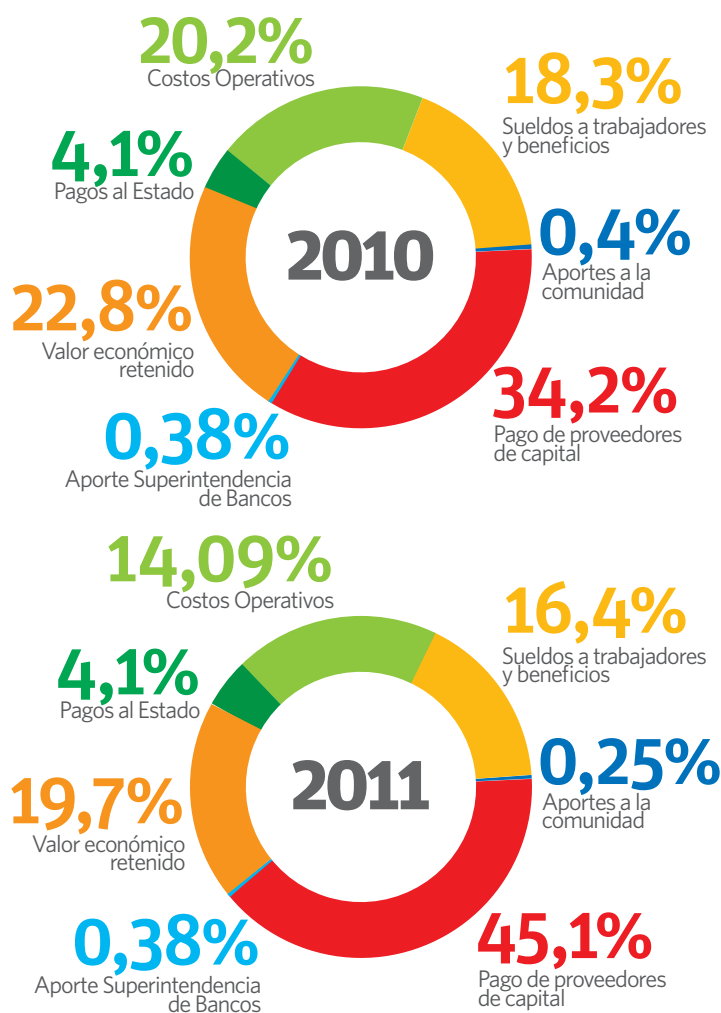
a) Gastos operacionales	(174.328)	(195.025)
Gastos de administración y otros ²	(136.807)	(158.309)
Depreciaciones y amortizaciones	(37.521)	(36.716)
c) Sueldos a trabajadores y beneficios	(203.418)	(177.282)
d) Pago a proveedores de capital	(557.979)	(330.806)
Accionistas (dividendos)	(72.174)	(50.695)
Proveedores de recursos financieros ³	(485.805)	(280.111)
e) Pagos al Estado (impuesto a la renta)⁴	(51.090)	(39.204)
f) Aporte Superintendencia de Bancos⁵	(3.824)	(3.639)
g) Aportes a la comunidad⁶	(3.080)	(3.427)
h) Valor económico retenido⁷	243.568	220.793

NOTAS:

1. Cifras expresadas en millones de pesos y redondeados para facilitar la lectura
2. Incluye IVA e impuesto territorial
3. Se refiere a los pasivos por los cuales Bci paga intereses, como depósitos a plazo y préstamos
4. Se refiere a la renta sobre la utilidad imponible
5. Corresponde a los recursos aportados por la SBIF de acuerdo con el artículo 8 de la Ley General de Bancos
6. Considera donaciones otorgadas a distintas entidades
7. Considera la utilidad líquida del ejercicio (2011 \$261.268 millones y 2010 \$222.075 millones)

Valor económico distribuido

(en millones de pesos)



Ayuda financiera recibida del Estado

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

Créditos 2008-2009 (en millones de pesos)*

Conceptos	2011	2010	2009
Crédito por gasto en capacitación	1.249	915	678
Crédito por donaciones	20	881	489
Crédito por adquisición de activos fijos	1.250	24	24
Total aporte Estado	2.519	1.820	1.191

*Total Donaciones entregadas por Tributaria menos Gastos por auspicios varios - Gastos por cuotas de afiliación

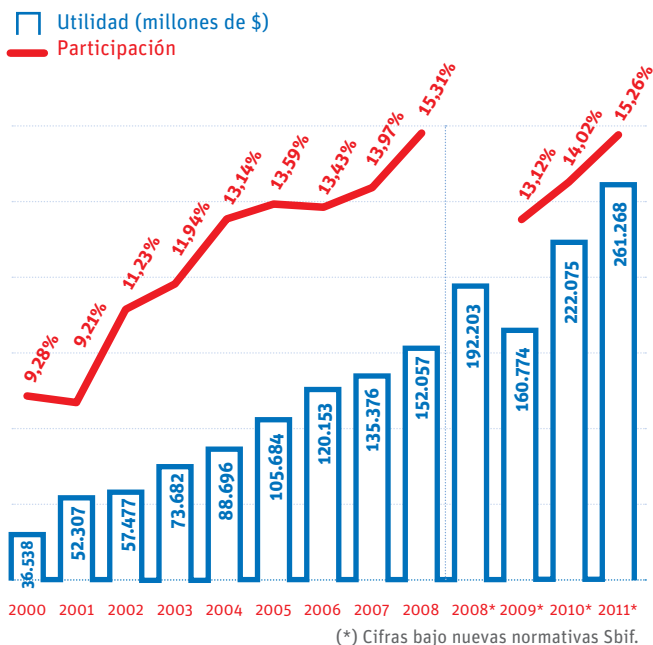
VISIÓN GRÁFICA DE LA GESTIÓN

A continuación se presenta la evolución gráfica de los resultados y gestión de Bci desde el año 2000 hasta la fecha, con cifras expresadas en pesos nominales:

A) RESULTADOS

Gracias a un menor gasto en riesgo y a un crecimiento en el margen operacional, en 2011 la utilidad neta de Bci sumó \$261.268 millones, un 17,65% superior a la utilidad del año anterior. Con este resultado, el mayor en la historia del Banco, Bci aumentó a 15,26% su participación en la utilidad total del sector bancario, reflejando una mejor eficiencia y un mayor aporte de sus filiales, así como una consolidación de su estructura comercial.

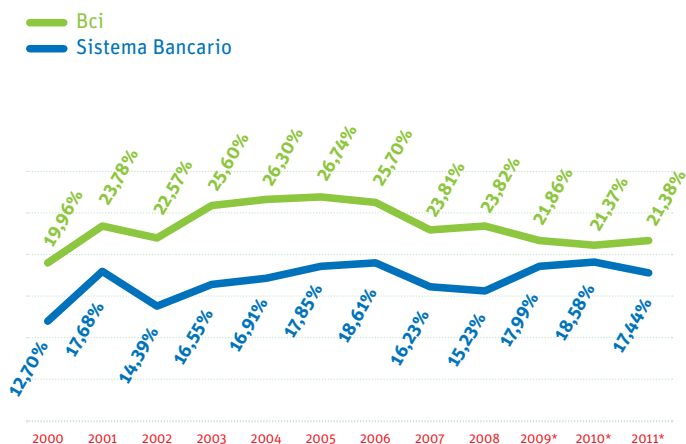
UTILIDAD BCI Y SU PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA



(*) Cifras bajo nuevas normativas Sbfif.

Al finalizar el ejercicio, Bci exhibía una rentabilidad sobre capital (ROE) de 21,38%, levemente superior al año anterior y por encima del 17,44% que promedió el sistema. Resulta significativo que Bci lleve varios años manteniendo su ROE por sobre el 21%, especialmente si ha incrementado de manera importante el capital mediante la capitalización de utilidades.

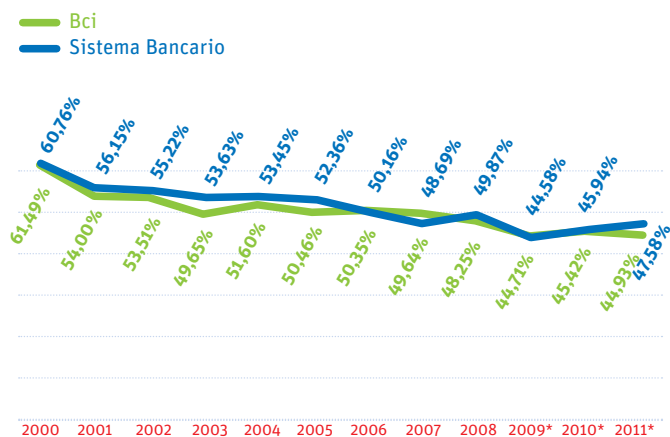
RENTABILIDAD SOBRE EL CAPITAL (ROE)



(*) Cifras bajo nuevas normativas Sbfif.

A diciembre de 2011, Bci registraba un índice de eficiencia de 44,93%, marginalmente superior con respecto al año anterior. Esto se debió a mayores gastos en personal y en inversiones, donde cabe destacar la apertura de 33 nuevos puntos de contacto comercial, la remodelación de sucursales y proyectos tecnológicos. Todas estas obras, así como el incremento de dotación, permitirán a Bci mantener la calidad de sus servicios y sustentar su crecimiento futuro.

ÍNDICE DE EFICIENCIA BCI Y SISTEMA BANCARIO

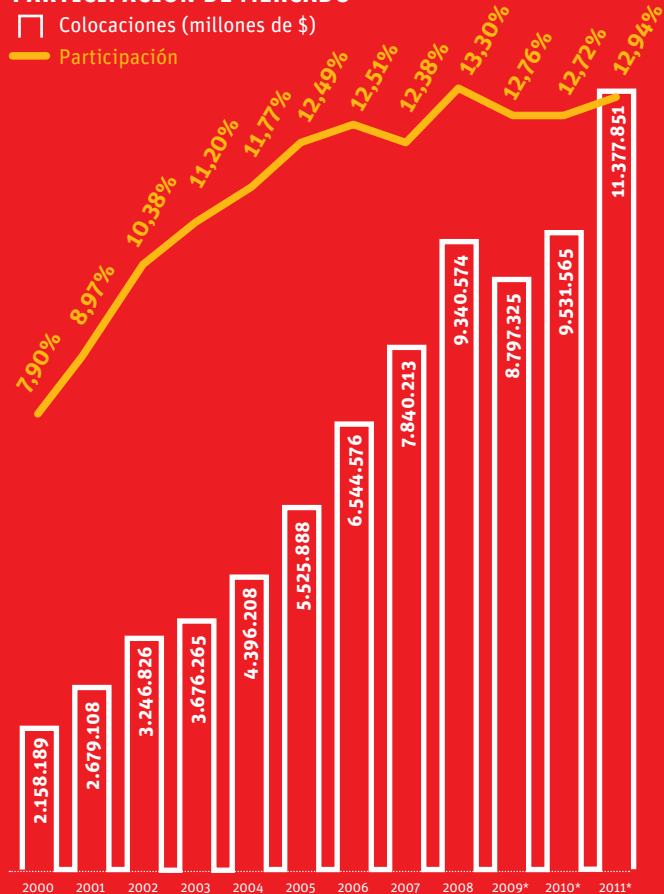


(*) Cifras bajo nuevas normativas Sbfif.

B) PARTICIPACIÓN DE MERCADO

En 2011, Bci efectuó colocaciones totales (netas de interbancarias) por más de \$11 billones, un 19,37% más que en 2010, que permitieron que su participación de mercado en el sistema bancario aumentara a 12,94%.

COLOCACIONES TOTALES DE BCI Y PARTICIPACIÓN DE MERCADO

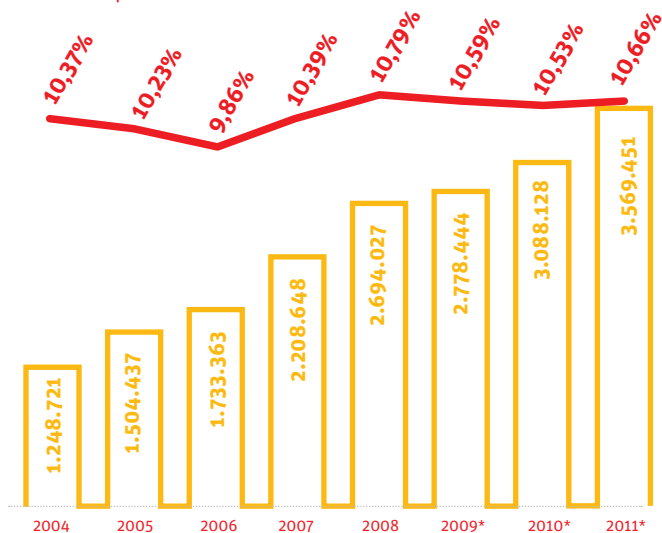


(*) Cifras bajo nuevas normativas Sbfif.

Las colocaciones totales se componen principalmente de las colocaciones a personas (que incluye los créditos de consumo e hipotecarios) y las colocaciones comerciales. Como se puede apreciar en los siguientes gráficos, el Banco ha tenido un aumento sostenido tanto en monto como en participación de mercado.

PERSONAS

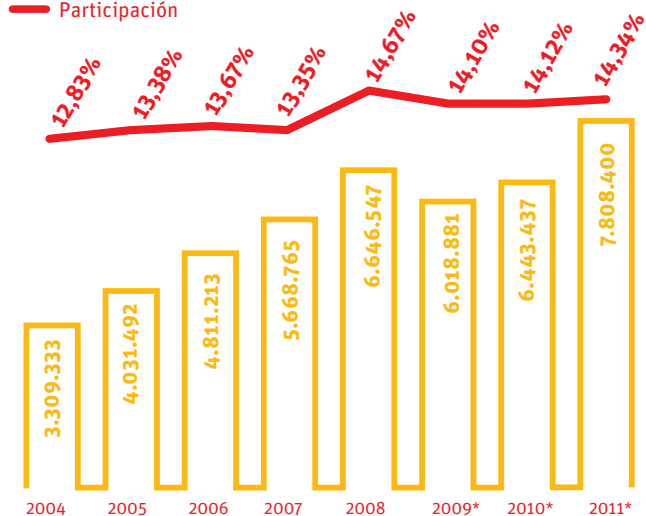
Personas (\$ Millones)
Participación



Analizando los elementos que componen a las colocaciones de personas, se puede observar que los créditos hipotecarios crecieron 13,33% en el ejercicio, que permitió un aumento de participación en el ámbito de créditos a vivienda.

COMERCIALES

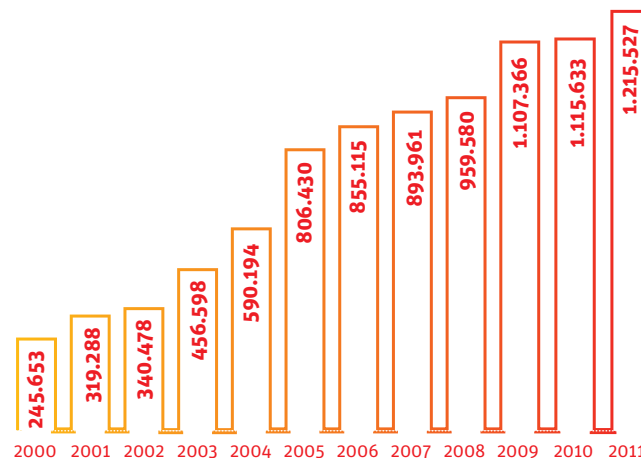
Comerciales (\$ Millones)
Participación



También fue relevante el crecimiento de 8,95% en las cuentas primas. Comúnmente llamadas "chequeras electrónicas", estas cuentas que operan sus giros a través de cajeros automáticos fueron introducidas al mercado local por Bci en 1989.

NÚMERO DE CUENTAS VISTA (PRIMAS)

Cuentas vista (primas)





GRACIAS A UN MENOR GASTO EN RIESGO Y A UN CRECIMIENTO EN EL MARGEN OPERACIONAL, EN 2011 LA UTILIDAD NETA DE BCI SUMÓ \$261.268 MILLONES, UN 17,65% SUPERIOR A LA UTILIDAD DEL AÑO ANTERIOR.

21,4%

17,4%

SISTEMA
BANCARIO

BCI

RESUMEN FINANCIERO

BALANCE CONSOLIDADO	2005	2006	2007	2008	Bajo nuevas normas ¹				Variación
					2008	2009	2010	2011	2010/2011
SALDOS DE OPERACIONES AL CIERRE DE CADA AÑO, EXPRESADOS EN MILLONES DE PESOS									
Colocaciones comerciales y adeudado por bancos	3.777.833	4.629.372	5.464.776	6.835.561	6.835.939	6.159.662	6.544.486	7.880.994	1.336.508
Colocaciones para la vivienda	872.823	963.071	1.324.409	1.690.214	1.693.924	1.736.465	1.913.547	2.168.712	255.165
Colocaciones de consumo	655.298	799.983	911.749	1.003.813	1.008.781	1.041.979	1.174.581	1.400.739	226.158
Total colocaciones	5.305.954	6.392.426	7.700.934	9.529.588	9.538.644	8.938.106	9.632.614	11.450.445	1.817.831
Provisiones por riesgo de crédito	(73.477)	(66.850)	(85.650)	(131.820)	(131.984)	(194.334)	(249.328)	(277.297)	(27.969)
Total colocaciones netas	5.232.477	6.325.576	7.615.284	9.397.768	9.406.660	8.743.772	9.383.286	11.173.148	1.789.862
Inversiones financieras	1.125.289	845.762	1.019.781	1.452.092	1.458.519	1.960.558	1.346.687	2.072.068	725.381
Otros activos	4.297.511	1.595.236	1.394.074	1.946.512	1.897.758	2.417.192	2.465.311	2.864.445	399.134
Total activos	10.655.277	8.766.574	10.029.139	12.796.372	12.762.937	13.121.522	13.195.284	16.109.661	2.914.377
Depósitos a la vista	1.307.176	1.543.020	1.776.766	2.021.931	2.021.931	2.400.959	2.844.029	3.172.480	328.451
Depósitos a plazo	3.445.464	4.026.275	4.772.001	6.071.804	6.071.804	5.491.152	5.467.545	6.749.054	1.281.509
Otras obligaciones	5.401.763	2.609.680	2.776.437	3.912.386	3.902.204	4.333.258	3.844.544	4.966.078	1.121.534
Capital y reservas	395.190	467.446	568.559	683.811	620.411	783.608	883.708	1.039.157	155.449
Provisión dividendos mínimos	-	-	-	(45.617)	(45.617)	(48.232)	(66.623)	(78.380)	(11.757)
Utilidad	105.684	120.153	135.376	152.057	192.203	160.774	222.075	261.268	39.193
Interés minoritario	-	-	-	1	1	3	6	4	(2)
Total pasivos más patrimonio	10.655.277	8.766.574	10.029.139	12.796.372	12.762.937	13.121.522	13.195.284	16.109.661	2.914.377

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

INDICADORES FINANCIEROS	2005	2006	2007	2008	Bajo nuevas normas ¹				Variación
					2008	2009	2010	2011	2010/2011
ACCIONES BCI									
Precio (pesos nominales)	12.289	15.852	14.950	10.841	10.841	16.576	33.058	28.789	(4.269)
Utilidad por acción (pesos nominales)	1.069,52	1.215,38	1.369,36	1.538,10	1.944,20	1.585,70	2.153,85	2.504,22	350
Precio bolsa / valor libros (veces)	3,21	3,35	2,60	1,57	1,70	2,14	3,86	2,57	(1)
Precio bolsa / Utilidad por acción (veces)	12,00	13,04	10,92	7,05	5,58	10,45	15,35	12,95	(2)
Patrimonio bursátil (millones de pesos)	1.214.332	1.567.134	1.477.962	1.050.063	1.050.063	1.680.642	3.408.483	3.003.599	(404.885)
RENTABILIDAD Y EFICIENCIA									
Rentabilidad sobre el capital	26,74%	25,70%	23,81%	23,82%	33,44%	21,86%	21,37%	21,38%	0,0001
Utilidad capitalizada del ejercicio anterior	53,21%	53,23%	54,75%	54,72%	54,72%	69,44%	68,47%	67,50%	(0,0097)
Rentabilidad sobre activos	0,99%	1,37%	1,35%	1,19%	1,50%	1,22%	1,68%	1,61%	(0,0007)
Productividad (gastos de apoyo / ingreso operacional)	50,46%	50,35%	49,64%	44,76%	48,25%	44,71%	45,42%	44,93%	(0,005)
Activos por empleado (millones de pesos)	1.362	983	1.051	1.393	1.389	1.482	1.420	1.576	156
PARTICIPACIÓN DE MERCADO									
Colocaciones	12,49%	12,51%	12,38%	13,30%	13,30%	12,76%	12,72%	12,94%	0,2%
RIESGO									
Índice de Riesgo (Gasto en provisiones / Colocaciones totales)	0,78%	0,85%	1,00%	1,32%	1,32%	1,95%	1,53%	1,26%	-0,3%
Tasa de Riesgo (Provisiones sobre colocaciones totales)	1,54%	1,27%	1,32%	1,38%	1,40%	2,18%	2,50%	2,42%	-0,1%
INDICADORES DE ACTIVIDAD (NÚMERO)									
Empleados (Corporación Bci)	7.823	8.918	9.541	9.185	9.185	8.848	9.346	10.220	874
Sucursales	221	233	282	326	326	332	365	378	13
Cuentas corrientes	299.125	313.748	345.820	373.043	373.043	397.764	425.233	449.700	24.467
Cuentas primas	806.430	855.115	893.961	959.580	959.580	1.107.366	1.115.633	1.215.527	99.894
Cajeros automáticos	512	628	815	990	990	1.013	1.111	1.333	222
Transacciones en cajeros automáticos (diciembre de cada año)	3.054.729	3.218.465	3.214.591	3.777.608	3.777.608	4.037.717	5.455.584	5.672.989	217.405
Transacciones por internet ² (diciembre de cada año)	11.263.330	8.984.343	11.792.742	18.510.037	18.510.037	24.827.278	12.925.182	14.434.020	1.508.838
Clientes con clave de acceso a Internet	213.615	242.641	280.324	297.239	297.239	333.379	404.956	408.987	4.031

² Hasta el año 2009 se consideran transacciones realizadas con y sin clave de autenticación, a partir del 2010 se considera únicamente transacciones realizadas con clave de autenticación.



CON UN ACTUAR CORRECTO, INVERTIMOS EN LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES Y LOS ORIENTAMOS EN LA ELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS MÁS ADECUADOS PARA ELLOS.

Nombre: Felipe Calderón

Actividad: Ejecutivo Negocios Inmobiliarios Bci

Comentarios:

Mi experiencia ha sido perfecta, me he desarrollado en lo profesional y personal. Da gusto trabajar en un Banco en el cual dan todo lo necesario para realizar un trabajo de excelencia y atender a los clientes como se lo merecen. Lo anterior es el mejor premio, ya que posteriormente los clientes te reconocen como el mejor banco del país, lo que a uno como colaborador lo gratifica mucho.

La transparencia dentro del Banco es algo esencial, que ha regido desde que estoy trabajando aquí y se traduce en confianza por parte de ellos. Es algo que el Banco está trabajando día a día y se logra transmitir a los clientes, es un pilar fundamental dentro de la relación con ellos.

La transparencia, confianza, flexibilidad y rapidez en las soluciones, "los trajos a la medida" hacia los clientes y el apoyo de las diferentes áreas del Banco permiten cumplir con el propósito fundamental: atender al cliente como corresponde. Eso lo hace diferente!

Estoy muy contento con la oportunidad que se me presentó de trabajar en esta gran corporación, donde el ambiente laboral es espectacular y lo único que pido es que se mantenga y se siga perfeccionando día a día, tal como se ha venido haciendo.

9. 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 y 5	
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1.	Nombre de la Organización	10	
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios	10 - 12	
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 - 12	
2.8.	Dimensiones de la organización informante	10 - 12	
2.9.	Cambios significativos vividos durante el periodo cubierto por la memoria	7	
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informado	16 y 17	
3. PARAMETROS DE LA MEMORIA			
PERFIL DE LA MEMORIA			
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	7	
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente	7	
3.3.	Ciclo de presentación de memorias	7	
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenidos	Solapa	
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA			
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria	7	
3.6.	Cobertura de la memoria	7	
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	7	
3.8.	Base para incluir información de joint ventures, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades	7	
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	7	
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores	7	
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance	7	
3.12.	Tabla con índice contenidos básicos de la Memoria	106 - 111	
3.13.	Verificación	7	

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES			
4.1.	Estructura del Gobierno de la organización	25- 36	
4.2.	Función del más alto ejecutivo	28	
4.3.	Número de ejecutivos independientes	25	
4.4.	Participación de accionistas y empleados	40	
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.	
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	28	
4.7.	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	25	
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	32	
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 pertenezca	12 y 13	
PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES			
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Para la elaboración del presente reporte Bci no realizó un proceso de stakeholder engagement.	
4.15.	Base para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete		
4.16.	Enfoque de la participación de los distintos grupos de interés, incluyendo la frecuencia de su participación por tipos y grupos	14 y 15	
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los stakeholders	14 y 15	

DIMENSIÓN ECONÓMICA

NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
DMA	Enfoque de Gestión	96	
DESEMPEÑO ECONOMICO			
EC1	Valor económico generado y distribuido	97 y 98	
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.	98	
PRESENCIA EN EL MERCADO			
EC5*	Salario inicial comparado con el salario mínimo local	50	P1
EC6	Prácticas y proporción de gasto en proveedores locales	73	
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	86	P 7, 8 y 9
ENERGIA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes de energía primarias	88, 93	P8
EN5*	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	88	P8, P9
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.	90 y 91	P8
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	93	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	

DIMENSIÓN SOCIAL

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

NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
DMA	Enfoque de Gestión	48	P1, 3 y 6
EMPLEO			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores	49 y 50	P6
LA2	Número total de empleados y rotación media	50	
LA3*	Beneficios sociales para empleados con jornada completa	63	
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	Porcentaje de empleados que están representados por sindicatos	57	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	57	P1
LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	57	
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	51	
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	51 y 52	
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	26, 27 y 50	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.	P1, P2, P3, P4, P5 y P6
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 2011 Bci no registró ningún incidente	P1, P3
EXPLOTACION INFANTIL			
HR6	Incidentes de explotación infantil y acciones adoptadas para contribuir a su eliminación	Durante 2011 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	PAGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
DMA	ENFOQUE DE GESTION	76	P10
	COMUNIDAD		
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, la operación y la salida	76 - 83	P1
	CORRUPCION		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	43 - 45	P10
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	44	P10
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	43 y 44	P10
	POLITICA PUBLICA		
SO5	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
SO6*	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Bci se acoge a las disposiciones de la Ley que regula la materia.	P10
	COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
SO7*	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Hubo requerimientos de información de la Fiscalía Nacional Económica a la industria bancaria.	
	CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones, relacionadas a relacionamiento Sociedad (Gobierno, Comunidad, Inst. Académicas, Ongs, etc)	No hubo sanciones o multas significativas durante 2011.	

SUPLEMENTO FINANCIERO

DESEMPEÑO FRENTE A LA SOCIEDAD

NÚMERO	INDICADOR	PAGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
FS13	Puntos de acceso a áreas desfavorecidas o de baja intensidad de población por tipo	69	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros de población desfavorecida	69	

RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO

NÚMERO	INDICADOR	DISPONIBILIDAD/ ESTADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
DMA	Enfoque de gestión	60	P1 y P8
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	P1
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.	P8
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 2011 no se registraron incumplimientos.	P8
PR5*	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de mediciones sobre la satisfacción del cliente.	67 y 68	
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 2011.	
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 2011.	P1
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 2011.	

SUPLEMENTO FINANCIERO

CARTERA DE PRODUCTOS

NÚMERO	INDICADOR	PAGINA	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
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	14 y 15	

ANEXOS

ANEXO 1. PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Puesto en marcha oficialmente en la sede de las Naciones Unidas en el año 2000, el Pacto Global llama a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y medidas anticorrupción.

Esta iniciativa aspira a contribuir a la emergencia de valores y principios compartidos que den una cara humana al mercado global. Para esto, a través de la asociación de compañías, organizaciones de las Naciones Unidas, trabajadores, organizaciones no gubernamentales y otros actores se busca construir un mercado global más inclusivo y más equitativo.

Las compañías que participan en el Pacto Global son diversas y representan diferentes industrias y regiones geográficas. Pero tienen dos características comunes: todas están en posiciones de liderazgo y todas aspiran a manejar el crecimiento global de una manera responsable que considere los intereses de un amplio espectro de grupos interesados, incluyendo empleados, inversionistas, clientes, grupos sociales, industriales y comunidades.

Actualmente, más de 6.200 participantes de todo el mundo han firmado el Pacto Global, que se está convirtiendo en el primer foro internacional sobre temas relacionados con la globalización.

PRINCIPIOS

Derechos Humanos

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

Normas Laborales

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

Medio Ambiente

7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Anticorrupción

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

ANEXO 2.

FUENTES DE INFORMACIÓN

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

Alejandra Gandasegui, Product Manager Senior.
 Alfredo Guerrero, Gerente de Sucursales y Unidades Centrales de Bci.
 Andrea Barría, Gerente de Desarrollo Organizacional y Aprendizaje.
 Andrea Parra, Jefe Proceso de Compras Corporativo.
 Andrés Riquelme, Ejecutivo de Apoyo
 Arturo Acevedo, Subgerente de Administración.
 Carlos Andonaegui, Gerente Secretario General.
 Carlos Gutierrez, Subgerente de Productos de Pasivos.
 Daniel Mendoza, Jefe de Capacitación.
 Daniela Valenzuela, Ejecutivo Apoyo Gerencia de Desarrollo de Personas.
 Felipe Grohnert, Especialista de Reclutamiento Estratégico.
 Fernando Vallejos, Gerente Contabilidad.
 Francisco López, Gerente Marketing Banco Comercial.
 Guillermo Gallardo, Gerente de Relaciones Laborales
 Javiera Verdugo, Especialista de Reclutamiento Estratégico.
 José Manuel Izquierdo, Gerente Experiencia Cliente.
 Julián Bastidas, Gerente de Cumplimiento Corporativo.
 Luis Acuña, Seguridad y Medio Ambiente.
 Luis Felipe Hirane, Gerente General Banco Nova.
 Marco Antonio Marín, Ejecutivo Relaciones Laborales.
 Oscar Navarro, Subgerente Área Innovación de la Gerencia de Marketing.
 Pablo Jullían, Gerente Gestión Personas.
 Paola Alvano, Subgerente de RSE.
 Rafael Zúñiga, Jefe de Riesgo Operacional Cumplimiento Normativo.

FUENTES CONSULTADAS

PROVEEDORES

Juan Rafael López,
 Jefe de Procesos de Compra y Gestión de Proveedores
Andrés Riquelme,
 Ejecutivo de Apoyo Compras y Proveedores

ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Carlos Andonaegui,
 Gerente Secretario General
Julián Bastidas,
 Gerente de Cumplimiento Corporativo y Prevención
Loreto Porte,
 Jefe de Cumplimiento Normativo
Jorge Valenzuela,
 Subgerente Departamento de Seguridad de la Información

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Fernando Vallejo, Gerente de Contabilidad

MEDIO AMBIENTE

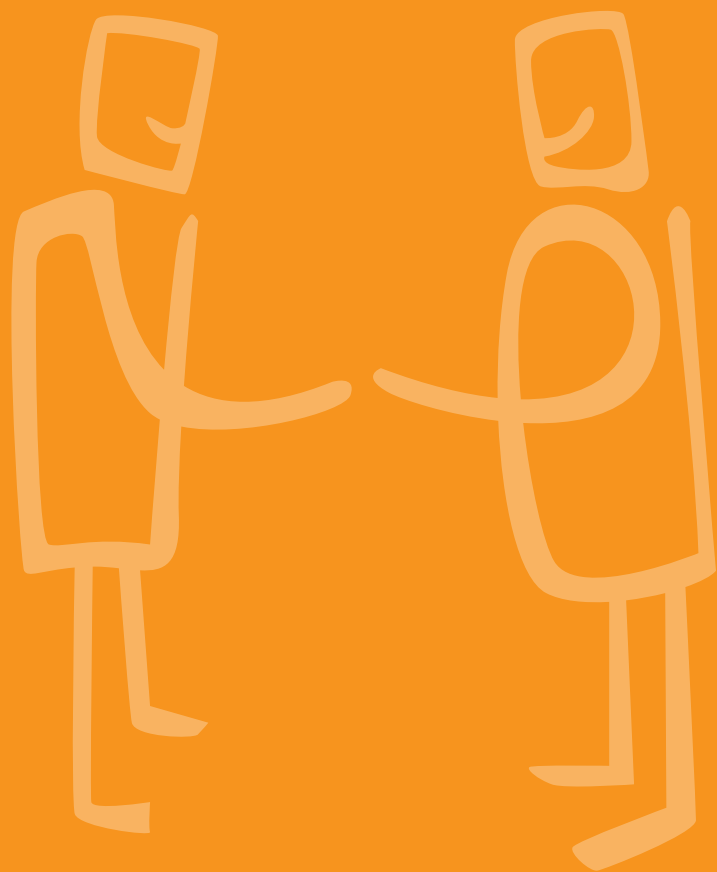
Alfredo Guerrero,
 Gerente de Suscursales y Unidades Centrales
Daniela Atala,
 Jefa de Relaciones Públicas
Sergio Molina,
 Ejecutivo de Apoyo Mantenimiento y Servicios

CALIDAD DE VIDA LABORAL

Andrea Barría,
 Gerente de Desarrollo Organizacional y Aprendizaje
Luis Acuña,
 Jefe Departamento Gerencia de Relaciones Laborales
Willy Valenzuela,
 Jefe Departamento de Innovación y Servicios de Personas
Carolina Mardones,
 Ejecutivo de Apoyo Departamento de Reclutamiento y Selección

CLIENTES

Carlos Gutierrez,
 Subgerente de Productos de Pasivos
Federico Tagle,
 Sugerente Medios de Pago
Gabriela Martínez,
 Segment Manager, Gerencia de Marketing





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 Sustentabilidad 2011 de Bci?

(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 Sustentabilidad 2011 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 consideró que la información entregada no es la que necesita, ayúdenos a mejorar nuestro próximo Informe 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 Y SANDRA BUSTOS

DISEÑO

GRUPO OXIGENO

FOTOGRAFÍA

ANA MARÍA LÓPEZ / THOMAS WEDDERVILLE

ARCHIVO FOTOGRÁFICO BCI

CARLOS FERNÁNDEZ

IMPRESIÓN

FYRMA GRÁFICA