

12. Anexos

12.1 Membresías y adhesiones

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

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

ÁMBITO	INSTITUCIÓN	SITIO WEB
ASOCIACIONES	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	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 de Comercio Chileno-Argentina	www.camarco.cl
	Cámara Chileno-Alemana de Comercio	www.camchal.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.chilefrance.cl
	Cámara de Comercio Chileno-Mexicana	www.cicmex.cl
Cámara de Comercio Chileno-Peruana	www.camarachilenoperuanadecomercio.cl	
INSTITUTOS, FUNDACIONES Y OTRAS ORGANIZACIONES	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 Chile	www.pactoglobal.cl
	Chile Transparente	www.chiletransparente.cl
	Fundación Las Rosas	www.flrosas.cl
	Fundación Enseña Chile	www.ensenachile.cl

12.2 Alianzas y Acuerdos Internacionales

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

Alianza con Banco Popular de España

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



Acuerdo de Cooperación con Banco de Crédito del Perú

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



Acuerdo de Cooperación con Banco Internacional de Costa Rica

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



Acuerdo de Cooperación con Banco Credicoop de Argentina

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



Acuerdo de Cooperación con Intesa San Paolo de Italia

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



Alianza con Wells Fargo de Estados Unidos

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



12.3 Fuentes Consultadas

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

Cultura Bci y Comunidad

- Gerente de Comunicaciones y RSE

Gobierno Corporativo

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

Personas

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

Clientes

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

Proveedores

- Gerente de Compras, Gerencia de Compras y Proveedores.

Comunidad

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

Medio Ambiente

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

Fuentes escritas revisadas

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

12.4 Principios del Pacto Global

Pacto global

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

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

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

Principios

DERECHOS HUMANOS

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

NORMAS LABORALES

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

5. La abolición del trabajo infantil.

6. La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

MEDIO AMBIENTE

7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.

8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

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

ANTICORRUPCIÓN

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

12.5 Índice GRI

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

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

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

ELEMENTO GRI	Nivel del Reporte	Principio del Pacto Global	Número de Página
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	●	P1	104 - 111
CORRUPCION			
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	●	P10	30 y 31
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	●	P10	30 y 31
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	●	P10	31
POLÍTICA PÚBLICA			
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	●	P10	El Código de Ética entrega todos los lineamientos que se deben observar en la relación de Bci con el Gobierno.
SO6* Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	●	P10	Bci se acoge a las disposiciones de la Ley que regula la materia.
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
SO7* Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	●		Durante 2013 no se registraron este tipo de acciones.
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 2013.
SUPLEMENTO FINANCIERO			
DESEMPEÑO FRENTE A LA SOCIEDAD			
FS13 Puntos de acceso a áreas desfavorecidas o de baja intensidad de población por tipo	●		39
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros de población desfavorecida	●		39
RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO			
DMA Enfoque de gestión	●	P1 y P8	34
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	○	P1	Indicador no material
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	●	P8	Bci cumple con todas las regulaciones y códigos voluntarios referidos a este tema.
PR4* Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	●	P8	Durante 2013 no se registraron incumplimientos.
PR5* Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de mediciones sobre la satisfacción del cliente.	●		36
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 2013.
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
PR8* Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales.	●	P1	No se registraron incidentes en la materia en 2013.
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 2013
SUPLEMENTO FINANCIERO			
CARTERA DE PRODUCTOS			
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	●		92