

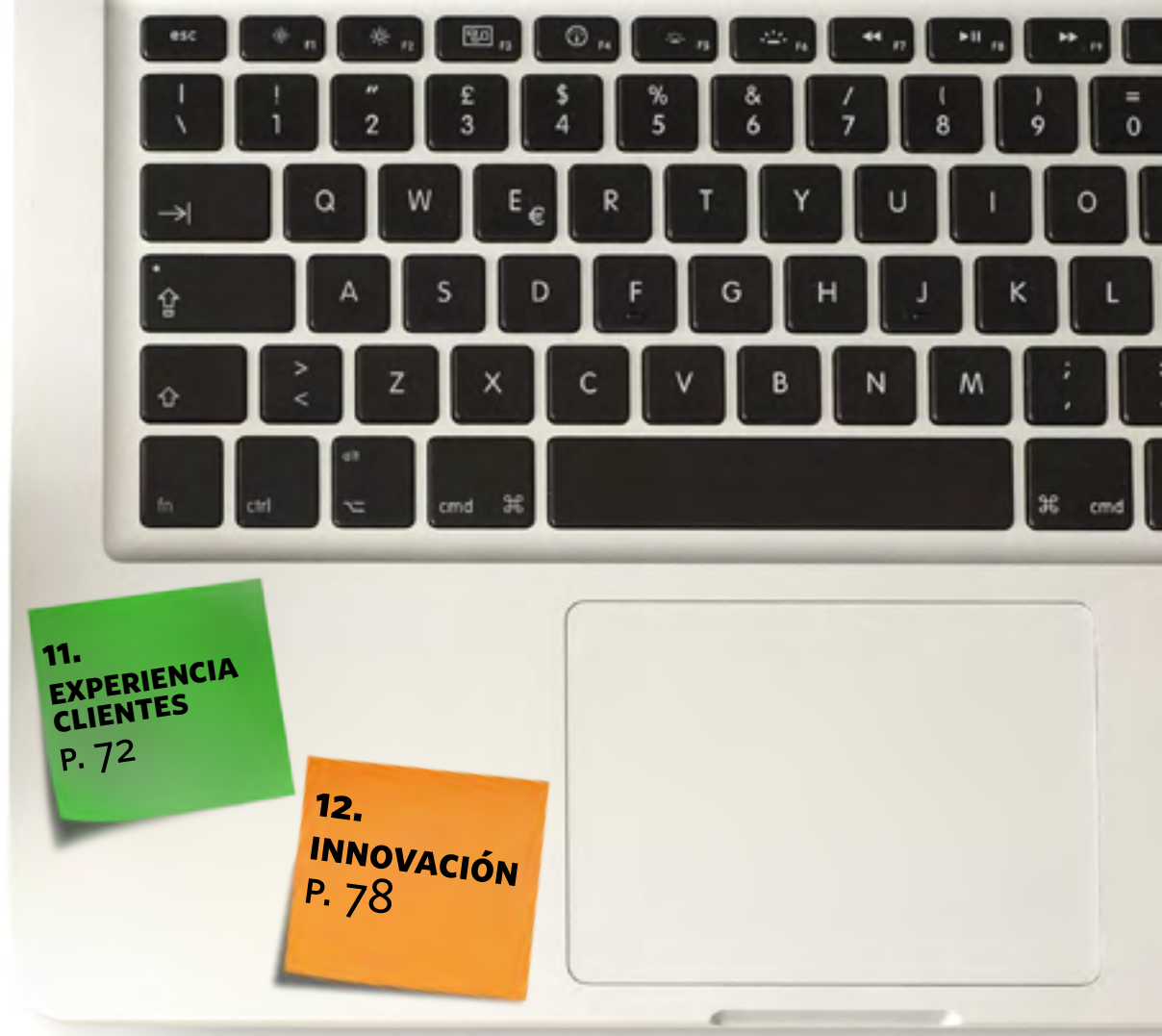


SOMOS DIFERENTES

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

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

Índice



1. INFORME DEL PRESIDENTE
P. 5

2. RESUMEN FINANCIERO
P. 12

3. VISIÓN GRÁFICA DE LA GESTIÓN
P. 14

4. DIRECTORIO
P. 20

5. ADMINISTRACIÓN
P. 26

11. EXPERIENCIA CLIENTES
P. 72

12. INNOVACIÓN
P. 78

6. ACCIONISTAS
P. 28

7. CLASIFICACIÓN DE RIESGO
P. 34

13. IMAGEN CORPORATIVA Y TRANSPARENCIA
P. 84

14. ADMINISTRACIÓN DE RIESGO
P. 90

15. CUMPLIMIENTO CORPORATIVO Y PREVENCIÓN
P. 94

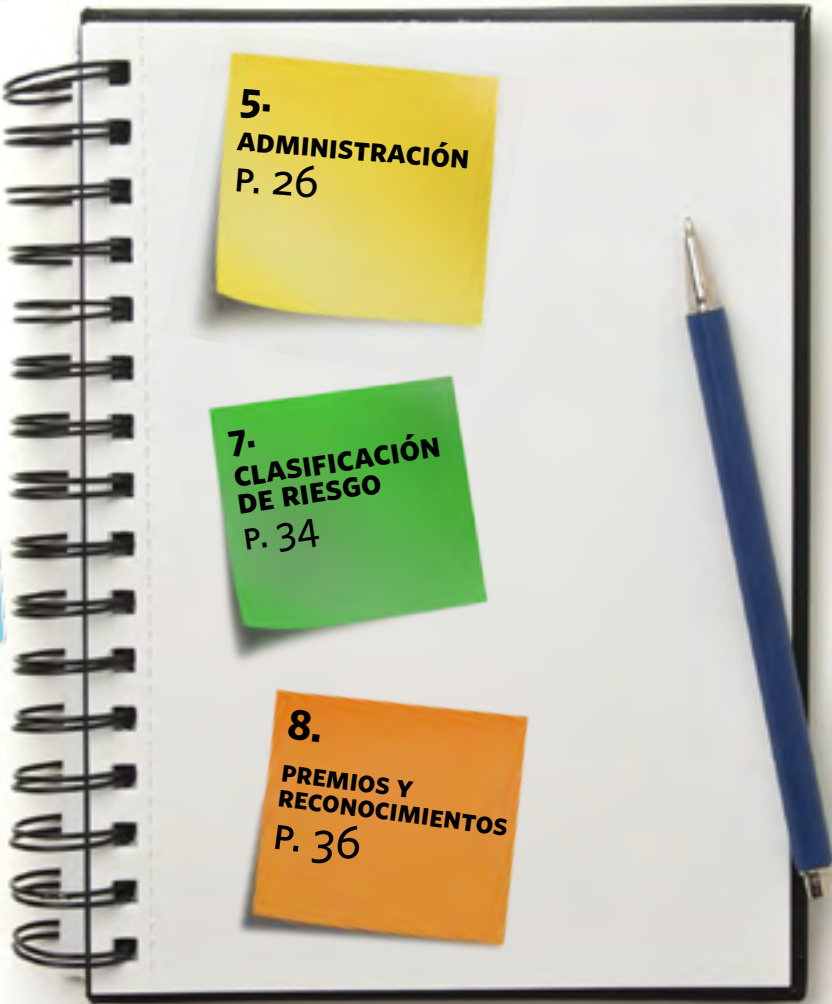
9. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL: BANCOS, FILIALES Y UNIDADES DE APOYO
P.40

BANCOS FILIALES UNIDADES DE APOYO

8. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS
P. 36

16. ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS E INFORME DE AUDITORES EXTERNOS
P. 96

10. PRESENCIA NACIONAL E INTERNACIONAL
P. 64





1. Informe del Presidente

El año 2013 fue muy bueno para Bci. En efecto, durante él nuestro Banco mejoró sus resultados financieros; introdujo importantes reformas en sus estrategias, políticas y procedimientos internos; amplió y profundizó su inserción internacional; y recibió numerosos premios y reconocimientos por sus avances en experiencia de clientes, innovación, transparencia, relaciones laborales y responsabilidad social empresarial.

La utilidad neta aumentó 10,7%, alcanzando un nuevo máximo histórico de algo más de \$300 mil millones.

La rentabilidad sobre el patrimonio fue de 18,98%- la segunda más alta del sistema bancario- y superó holgadamente la de 13,77% registrada por el conjunto de los demás bancos.

Gracias al aumento de la utilidad y la continuación de la política iniciada en 2009 de capitalizar aproximadamente el 70% de ella, el patrimonio de Bci aumentó 11,4%, alcanzando a fines del año un monto de \$1,58 billones.

Las colocaciones totales crecieron 10,6%, impulsadas por el avance de los préstamos de vivienda (14%), comerciales (10%) y de consumo (9%).

La eficiencia operativa del Banco mejoró en forma notable: mientras en el año anterior los gastos de apoyo operacional equivalieron a 46,08% del resultado operacional bruto, en 2013 ellos representaron 43,95% de éste. Esta proporción fue, una vez más, bastante mejor que la de 47,06% del resto del sistema bancario.

Si bien la relación entre el patrimonio efectivo y los activos ponderados por riesgo se redujo ligeramente -de 13,60% en 2012 a 13,44% en 2013-, ella continuó siendo mucho mayor que la del mínimo normativo de 10% fijado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para los bancos con sucursales en el extranjero.

Al mismo tiempo, el Banco continuó diversificando activamente sus fuentes de financiamiento externo, tanto en cuanto al tipo de inversionistas y el origen geográfico de éstos, como a la clase de instrumentos utilizados.

Así, en febrero realizó una segunda colocación de un bono 144A, instrumento que sólo puede ser adquirido por inversionistas calificados. El monto colocado fue de US\$ 500 millones, a un plazo de 10 años, y a una tasa de interés anual de 4%. El buen recibimiento que tuvo esta emisión entre los inversionistas europeos, norteamericanos y asiáticos se manifestó en una sobredemanda de más de tres veces (más de US\$ 1.800 millones) y en un spread de 212,5 puntos base, uno de los más bajos pagados por empresas chilenas hasta esa fecha.

En abril, el Banco obtuvo un financiamiento *Club Deal* de parte de cinco importantes bancos internacionales por un monto de US\$ 150 millones a dos años.

En septiembre, Bci colocó por primera vez un bono en el mercado suizo. Su plazo fue de tres años y su monto fue equivalente a US\$ 225 millones. Considerando la buena acogida demostrada por los inversionistas suizos, en diciembre se realizó una segunda colocación en dicho mercado de un bono a dos años por un monto equivalente a US\$ 135 millones.

Adicionalmente, durante 2013 Bci continuó con el programa de *Commercial Papers* en Estados Unidos, el cual mantuvo las altas clasificaciones otorgadas en 2012 por Standard & Poor's (A1) y por Moody's (P1). Este programa le permite al Bci emitir papeles de corto plazo en el mercado norteamericano hasta por un monto de US\$ 1.000 millones, de los cuales al finalizar el año se habían colocado US\$ 497 millones.

En suma, la continuación de la estrategia de aumento y diversificación del financiamiento externo permitió captar en 2013 importantes nuevos recursos en el exterior, redujo el costo financiero del endeudamiento, y confirmó el creciente prestigio internacional de Bci.

Por otra parte, Bci siguió perfeccionando sus procesos de control del riesgo, con especial énfasis en la evaluación crediticia. Para ello, y con el objetivo de agilizar y mejorar la toma de decisiones, se crearon Comités de Créditos especializados en cada uno de los bancos (Retail, Empresarios, Comercial



y Corporativo), y se aumentó la dotación de colaboradores en todas las unidades de aprobación de créditos.

En línea con el crecimiento de las colocaciones, las provisiones por riesgo de crédito subieron 11,7%, desde \$299 mil millones a fines de 2012 a \$334 mil millones al término de 2013. Además, conforme a la política de constituir provisiones voluntarias durante los períodos de bonanza con miras a enfrentar eventuales contingencias adversas, se utilizaron \$13 mil millones de las provisiones voluntarias acumuladas en años anteriores principalmente para hacer frente al deterioro financiero de la industria salmonera.

El progreso de Bci obedeció, en gran medida, a los favorables resultados alcanzados por sus tres grandes divisiones tradicionales-Banco Retail, Banco Comercial y Corporate & Investment Banking (CIB)- y al aporte del nuevo Banco Empresarios creado en febrero de 2013.

El Banco Retail -que ofrece una amplia gama de productos y servicios de crédito a personas naturales- incrementó sus colocaciones de consumo en 8% y las de vivienda en 14%. Al mismo tiempo, y conforme a su estrategia de Experiencia Clientes y el propósito común de "hacer que los sueños se hagan realidad a través de relaciones de confianza durante toda la vida de nuestros clientes", esa estrategia se amplió todas las sucursales a nivel nacional y a Telecanal. Para ello, se transformaron los procesos de gestión en todos los canales presenciales, uniformando los protocolos de atención, se mejoraron los niveles de respuesta de los canales remotos. Asimismo, se sustituyó el modelo de atención tradicional por uno integral, entregándoles nuevas atribuciones a los ejecutivos de cuenta. Entre otros efectos positivos, estos cambios permitieron obtener una disminución de 66% en el número de reclamos de los clientes.

Al mismo tiempo, y teniendo en cuenta que el futuro de la banca estará fuertemente condicionado por la digitalización y la movilidad de las comunicaciones, el Banco Retail realizó una fuerte campaña para potenciar entre sus clientes el uso del canal móvil y sus distintas aplicaciones. Además, y como una manera de fomentar la innovación, participó activamente en el desarrollo del concurso de innovación abierta ADN Bci, proyecto en que se inscribieron más de 2.000 personas con el objetivo de desarrollar soluciones innovadoras que permitieran mejorar la experiencia de clientes y favorecer el emprendimiento.

Como parte de la política del Banco de promover la transparencia corporativa y la educación financiera, en noviembre se inauguró el programa "Con Letra Grande", canal web orientado a educar a la población en el uso responsable del crédito y del dinero. Este portal, además de presentar material descargable, emite un programa en línea de forma semanal, en que se tratan en profundidad aquellos temas que generan más interés y al cual los clientes pueden enviar sus consultas directamente.

También el Banco Comercial -que atiende al mercado compuesto principalmente por empresas con ventas anuales entre UF 80.000 y UF 1.500.000- tuvo resultados positivos, aumentando sus colocaciones en 9,5%. A ello contribuyeron tanto la profundización de su política de mantener con sus clientes una relación de largo plazo, como la introducción de nuevos productos y soluciones en línea con las cambiantes necesidades de aquéllos. Entre ellas, sobresalió el Depositario, que permite que los clientes depositen dinero en efectivo

en forma rápida y segura en máquinas Bci ubicadas en sus empresas; el Nuevo Motor de Pago Web, servicio a través del cual las empresas pueden realizar pagos masivos, en forma rápida, sencilla y segura; y Compra Venta de Divisas en Web, portal que permite a las personas jurídicas que son clientes del Banco comprar o vender dólares y euros en línea ingresando a la página web de Bci.

Por su parte, Bci Corporate & Investment Banking (CIB) fortaleció marcadamente su posición como actor relevante en el mercado de capitales, mediante una importante ampliación del portafolio de productos y servicios financieros que ofrece a sus clientes, tanto en Chile como en el exterior. Éstos incluyen, principalmente, grandes corporaciones, instituciones financieras e inversionistas de alto patrimonio, los cuales necesitan acceder a servicios financieros sofisticados y de alto valor. En CIB, cada uno de ellos es atendido por un Gerente Banquero Corporativo, quien es apoyado por un equipo de especialistas de reconocida experiencia en el mercado. Gracias a esta mayor cercanía con los clientes y el mejor conocimiento de sus requerimientos que genera este modelo atencional, CIB les entrega propuestas diferenciadas que se ajustan a sus necesidades específicas. Una prueba convincente de ello fue el reconocimiento por parte de los propios clientes que los ejecutivos de CIB se sitúan en los primeros lugares en el mercado con respecto a atributos, como proactividad e iniciativa, conocimiento de las necesidades de empresas, y cumplimiento de sus compromisos.

Estos rasgos, como asimismo la variedad y calidad de los productos y servicios financieros ofrecidos por CIB, contribuyeron a que fuese distinguido como el banco de inversión en Chile con:

- Mayor cantidad de fondos mutuos premiados por la Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos y el Diario Financiero;
- El premio a la Mejor Administradora en Renta Variable otorgado por la empresa estadounidense *Morningstar*, una de las más prestigiosas instituciones que suministra análisis independiente para productos de inversión a nivel mundial;
- El reconocimiento como la Mejor Administradora del año 2013 en la categoría Deuda de Mediano y Largo Plazo por *Fund Pro*, organización que cubre a los distintos productos de inversión en Latinoamérica;
- El premio otorgado por segundo año consecutivo a la corredora de bolsa con el mayor monto transado en operaciones simultáneas;
- El reconocimiento como la Mejor Banca Privada en Chile -también por segundo año consecutivo- y la Mejor Administradora de Fondos Mutuos en Chile, premios otorgados por la prestigiosa revista londinense *World Finance*.

A los tres bancos tradicionales, se agregó en febrero del 2013 el Banco Empresarios, cuyo objetivo principal es entregar una propuesta de valor más adecuada a los segmentos de emprendedores y microempresarios. Entre las actividades realizadas por éste, destacó la organización del Encuentro Empresarial Bci en Antofagasta, orientado a atender en mejor forma a sus clientes de las regiones del Norte, que desde hace

años vienen liderando el crecimiento económico del país. Este evento multisectorial y gratuito- tradicionalmente realizado en Santiago y Concepción- reúne en un mismo lugar a emprendedores y Pymes con grandes empresas compradoras, a fin de generar entre ellos contactos comerciales y oportunidades de negocio, para los que Bci proporciona asesoría y financiamiento. El encuentro de Antofagasta tuvo un éxito considerable: en él participaron más de 170 empresas y se realizaron más de 500 reuniones de negocio.

Debido a los avances registrados en 2013, las principales clasificadoras de riesgo nacionales y extranjeras confirmaron las altas clasificaciones de Bci, tanto a nivel local (AA+) como internacional (A). Para fundamentar estas decisiones, ellas subrayaron, entre otros factores positivos, la ampliación de la base de capital del Banco; su alto nivel de solvencia y la mejoría en su posición de liquidez; la mayor diversificación de sus fuentes de financiamiento externo; la favorable evolución de la eficiencia operacional; su sólida posición competitiva; adecuada estrategia de negocios; sanos indicadores de riesgo; y la experiencia de su plana ejecutiva.

Sin embargo, el crecimiento del Bci no se manifestó únicamente en la positiva trayectoria de sus indicadores económicos y financieros. Él se reflejó, asimismo, en áreas tan importantes como la transparencia, la responsabilidad social empresarial y las innovaciones, en todas las cuales el Banco obtuvo numerosos premios y distinciones. Dado que ellas se describen en detalle en el cuerpo de esta Memoria y en el Informe de Sustentabilidad, me limitaré aquí a mencionar sólo las más importantes.

Bci fue premiado, por segunda vez, como "La empresa más transparente de Chile", reconocimiento entregado conjuntamente por la Facultad de Comunicaciones de la Universidad del Desarrollo, Chile Transparente, la auditora KPMG, y la consultora Inteligencia de Negocios. Este premio mide la transparencia corporativa en términos de entrega de información relevante de las empresas respecto de sus operaciones, en ámbitos como presentación y negocio, gobierno corporativo, información financiera, interés del contribuyente, sostenibilidad y herramientas digitales.

Entre las distinciones que el Banco recibió en materia de responsabilidad social empresarial, destacaron su elección, por tercer año consecutivo, como "La empresa más responsable y con mejor gobierno corporativo de Chile" por parte de Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR), y el tercer lugar que ocupó entre las "Empresas con mejor Reputación Corporativa de Chile", mejorando en este ranking un puesto con respecto al año anterior.

El Banco ocupó el tercer lugar en el ranking nacional de Responsabilidad Social Empresarial que efectúa la Fundación ProHumana con el apoyo de la revista Qué Pasa, mejorando un puesto con respecto al año anterior. Esto fue posible especialmente por su programa Bci Sin Límites- orientado a emplear a personas con discapacidades-, por su gestión ética, y por sus políticas a favor de la transparencia, la innovación y la educación financiera.

Además, Bci recibió nuevamente el sello "Más por Chile" instituido por el Ministerio de Desarrollo Social, en reconocimiento a su apoyo a la Fundación Las Rosas, que promueve un trato digno y buena calidad de vida de los adultos mayores; por su colaboración con la Fundación Enseña Chile, que fomenta la labor docente desarrollada voluntaria

y gratuitamente por destacados profesionales jóvenes en colegios vulnerables; y por su contribución a la Corporación Crédito al Menor, creada por colaboradores de Bci en 1990 y que entrega protección a niñas de escasos recursos que han visto vulnerados sus derechos.

En el ámbito laboral, Bci mejoró 9 puestos en relación al año anterior en el ranking de las Mejores Empresas para Trabajar, obteniendo el lugar nº 15 en el estudio elaborado por el Instituto *Great Place to Work* y la Revista Capital. En esa misma línea, ocupó el sexto lugar en el listado de Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan, reconocimiento entregado por Revista Ya de El Mercurio y la Fundación Chile Unido. Adicionalmente, fue distinguido por el Servicio Nacional de la Discapacidad con el sello "Chile Inclusivo Categoría Oro", el cual premia a las organizaciones que promueven la inclusión de personas con discapacidad en sus equipos de trabajo.

Especial importancia tiene también el sello de "Eficiencia Energética" entregado por el Ministerio del Medio Ambiente, el cual reconoce a Bci como una de las empresas líderes en desarrollar medidas para mejorar el desempeño energético de sus procesos.

Asimismo, es importante destacar el reconocimiento de Bci como "El banco más innovador del país", tanto en el Estudio de Empresas Innovadoras realizado por la Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes, como en el informe *Best Place to Innovate* elaborado por la Universidad de Chile.

Por último, un hito relevante y que se enmarca dentro de la estrategia de internacionalización de la Corporación Bci, fue el acuerdo de adquisición del City National Bank of Florida (CNB) suscrito el 24 de mayo. CNB, fundado en 1946, es uno de los más prestigiosos bancos basados en Florida. Él cuenta con 26 sucursales en dicho estado, tiene alrededor de 22.800 clientes y 440 colaboradores. Al 31 de diciembre de 2013, CNB tenía activos totales por US\$ 4.900 millones, colocaciones netas por más de US\$ 2.700 millones, depósitos por US\$ 3.700 millones, y una utilidad neta de US\$ 37,8 millones. A esa fecha, su patrimonio tangible era de US\$ 631 millones.

El precio de compra del 100% de CM Florida Holdings, Inc. - la matriz de CNB- fue de US\$ 882,8 millones y representa la mayor inversión de una empresa chilena en Estados Unidos. Es importante mencionar que esta transacción-que ya fue ratificada por autoridades españolas- aún debe ser confirmada por los reguladores de Chile y Estados Unidos.

En suma, en 2013 Bci reafirmó sus compromisos de agregar valor a sus accionistas; de seguir fortaleciendo las relaciones con sus clientes y proveedores; de generar las condiciones conducentes al desarrollo de sus colaboradores y sus familiares; y de contribuir a mejorar el bienestar, la educación, el empleo y las oportunidades de emprendimiento de los chilenos y, en especial, de los grupos más vulnerables entre ellos.



LUIS ENRIQUE YARUR REY
PRESIDENTE BCI

A high-angle photograph of a man in a dark suit sitting in a wheelchair at a light-colored wooden desk. He is focused on a laptop, with his hands on the keyboard. To his left is an open spiral notebook with a pen resting on it. On the desk, there is also a mobile phone in a stand and a multi-line office phone. The background shows a carpeted floor and a portion of another desk with a monitor.

UN Banco
para TODOS

Superando obstáculos

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

Raúl Encina · Ejecutivo de Control de Gestión y Proyectos
Gerencia de Operaciones y Finanzas

2.

Resumen Financiero

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

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

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

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

² No consideran Corpbanca Colombia.

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

⁴ Giros en cajeros automáticos.

⁵ 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.

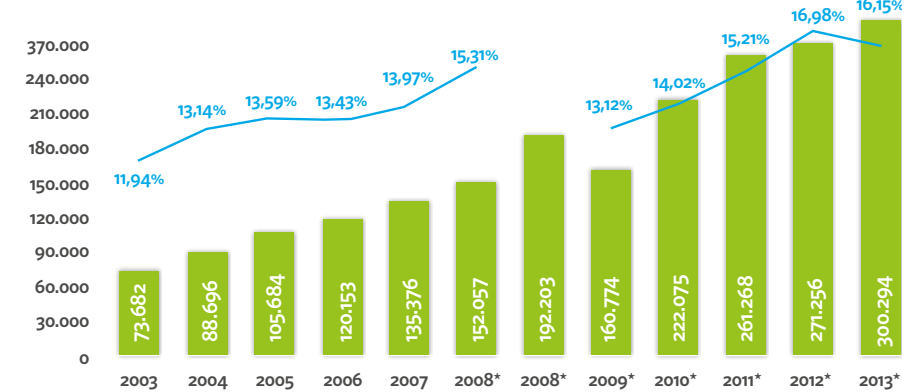
3. Visión Gráfica de la gestión

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

a) Resultados

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

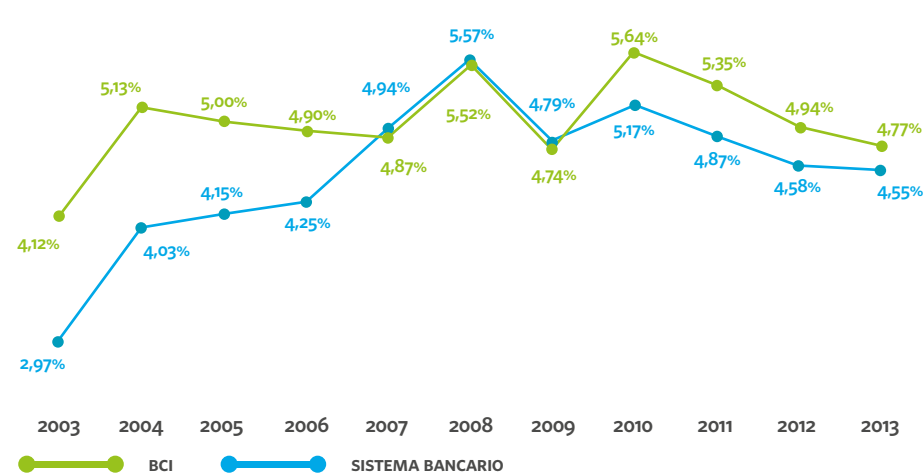
BCI: UTILIDAD NETA Y PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA BANCARIO¹



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

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

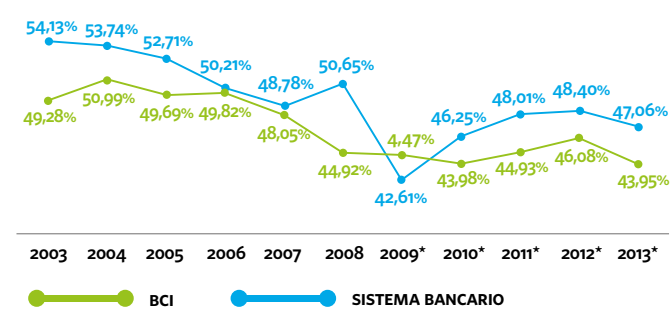
MARGEN DE INTERESES NETOS: BCI Y SISTEMA BANCARIO¹



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

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

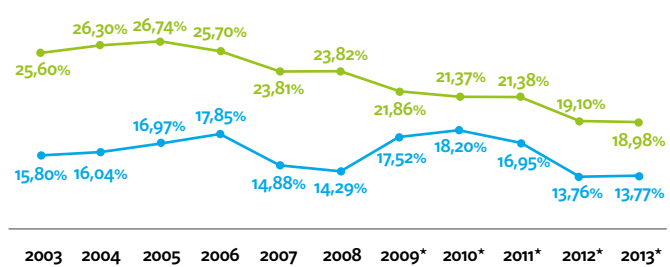
ÍNDICE DE EFICIENCIA¹: BCI Y SISTEMA BANCARIO²



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

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

RENTABILIDAD SOBRE CAPITAL: BCI Y SISTEMA BANCARIO¹

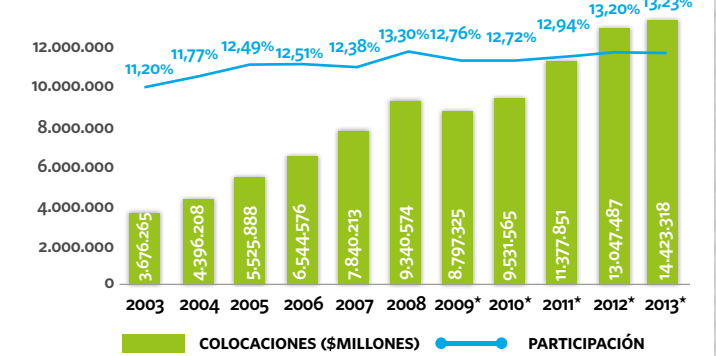


(*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.
(1) El Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora la inversión Corpbanca en Colombia.

b) Participación de mercado

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

COLOCACIONES TOTALES BCI Y PARTICIPACIÓN DE MERCADO¹

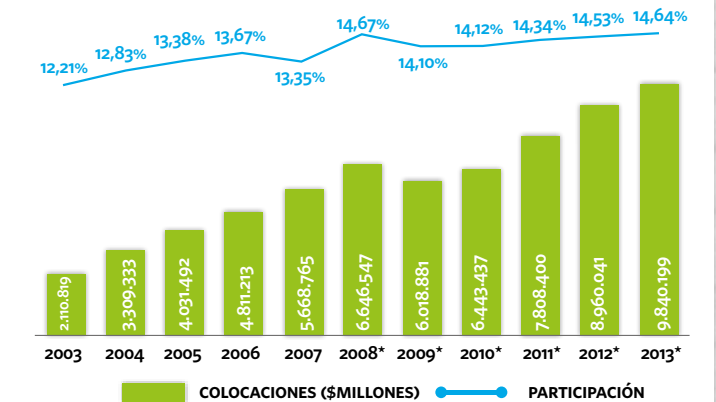


(*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.
(1) Participación de Mercado sin considerar la inversión de Corpbanca en Colombia.

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

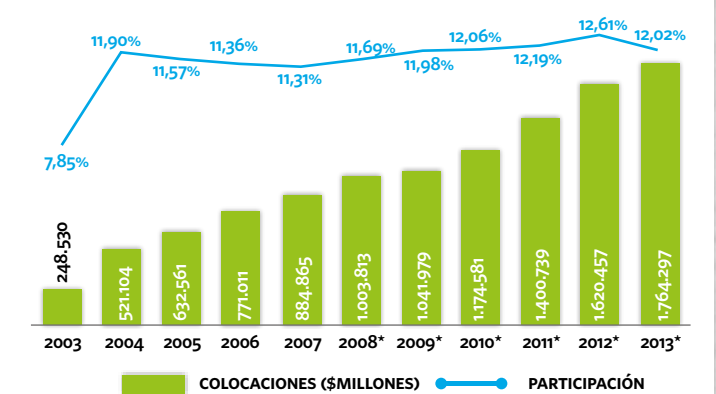
El volumen de colocaciones de consumo creció 8,9% respecto al año anterior. Sin embargo, la participación se vio afectada por la consolidación de tarjetas de crédito no bancarias en diciembre de 2013 por parte de un banco del sector retail.

COLOCACIONES COMERCIALES¹



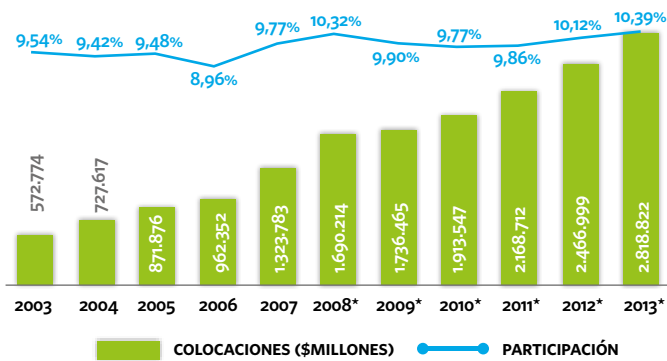
(*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.
(1) Participación de mercado sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia.

COLOCACIONES CONSUMO¹



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

COLOCACIONES VIVIENDA¹

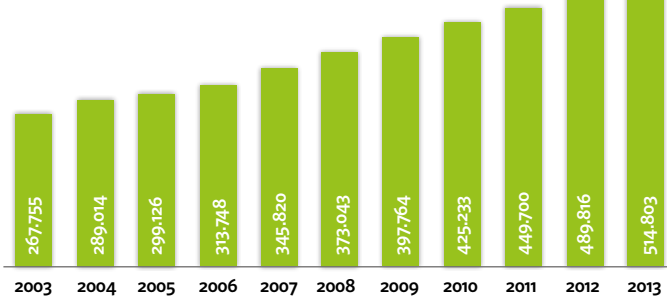


(*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.
(1) Participación de mercado sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia.

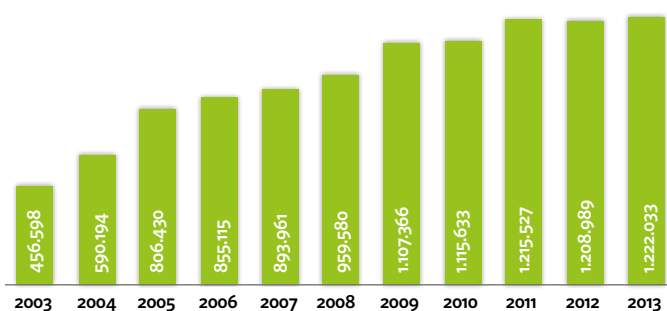
En 2013, las cuentas corrientes mantuvieron su crecimiento sostenido de los últimos años, aumentando 5,10% con respecto a diciembre 2012. Por su parte, las cuentas vistas mostraron un aumento de 1,08% con respecto a diciembre 2012.

BCI: NÚMERO DE CUENTAS CORRIENTES

DICIEMBRE DE CADA AÑO



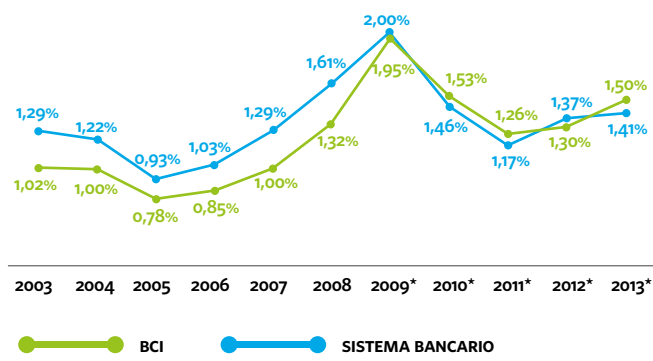
BCI: NÚMERO DE CUENTAS VISTA (PRIMAS)



c) Riesgo

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

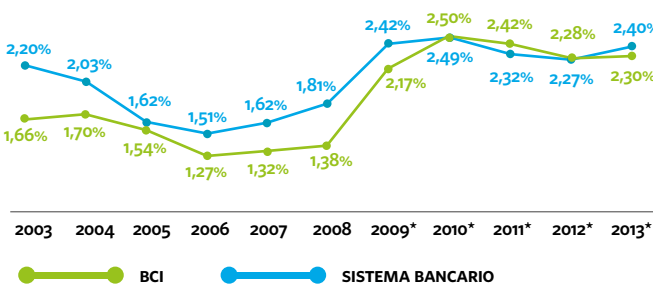
GASTO EN PROVISIONES SOBRE COLOCACIONES: BCI Y SISTEMA BANCARIO¹



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

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

PROVISIONES SOBRE COLOCACIONES TOTALES: BCI Y SISTEMA BANCARIO¹

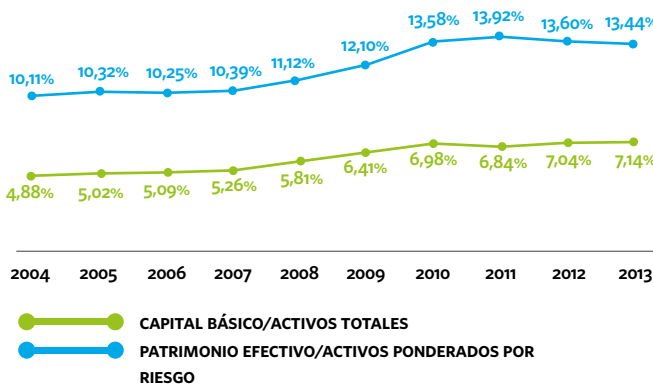


(*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.
(1) El Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora la inversión Corpbanca en Colombia.

d) Nivel de Capital y Coeficiente de Basilea

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

BCI: COEFICIENTE DE BASELEA





UN espacio PARA LAS ideas

Club de la **Innovación**

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



4. Directorio

Los miembros del Directorio fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 2 de abril de 2013, para ejercer sus funciones durante un período de tres años.

De esta forma, el Directorio quedó conformado por los señores:

01.

Luis Enrique Yarur Rey
Presidente

02.

Andrés Bianchi Larre
Vicepresidente

03.

Juan Manuel Casanueva Préndez
Director

04.

Lionel Olavarría Leyton
Gerente General

05.

Máximo Israel López
Director

06.

Juan Ignacio Lagos Contardo
Director

07.

José Pablo Arellano Marín
Director

08.

Mario Gómez Dubravcic
Director

09.

Francisco Rosende Ramírez
Director

10.

Dionisio Romero Paoletti
Director

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.

Luis Enrique Yarur Rey
Presidente

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

Andrés Bianchi Larre
Vicepresidente

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

José Pablo Arellano Marín
Director

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

Juan Manuel Casanueva Préndez
Director

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

Mario Gómez Dubravčić
Director

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

Juan Ignacio Lagos Contardo
Director

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

Máximo Israel López
Director

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

Dionisio Romero Paoletti
Director

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

Francisco Rosende Ramírez
Director

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

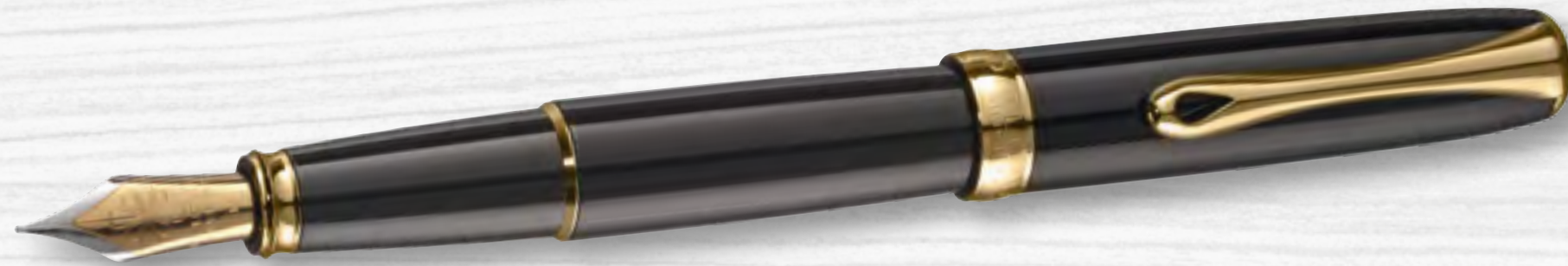
El Directorio estudia y determina de forma permanente las principales políticas que orientan el accionar del Bci. Éstas incluyen, entre otras, la estrategia de desarrollo comercial, de administración presupuestaria y posición patrimonial; la gestión de riesgos financieros, de crédito, operacionales y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

El Directorio recibe mensualmente un completo informe sobre la gestión y resultados de la Corporación Bci. Asimismo, periódicamente es informado respecto de las materias examinadas y aprobadas por los distintos comités del Banco.

Los comités son integrados por un número variable de Directores y sesionan en forma regular, pero con distintas frecuencias. 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

En el Informe de Sustentabilidad, que acompaña a esta Memoria, se especifica la composición, funcionamiento y frecuencia con que sesionan cada uno de los comités señalados, los principios que sustentan su accionar, y sus responsabilidades. Adicionalmente, describe la forma en que el Banco se relaciona con sus grupos de interés -accionistas, colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y comunidades- como también las actividades a través de las cuales se materializa esta relación.





CUANDO nos NECESITES

Preocupación y apoyo **sin límites**

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

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

Javier Mora - Cliente Bci

5.

Administración

La Corporación Bci aspira a ser líder regional en innovación, cercanía y experiencia de clientes, y ser reconocida como la mejor empresa para trabajar y desarrollarse. Bajo esta visión, durante 2013 el Bci continuó trabajando en la consolidación de la estrategia de Experiencia Clientes, promoviendo iniciativas y desarrollando mejoras continuas que le permitan entregar una propuesta de valor segmentada, innovadora y multicanal. Estas propuestas están inspiradas en el propósito común de la Corporación: "Hacer que los sueños se hagan realidad a través de relaciones de confianza durante toda la vida de nuestros clientes".

La implementación de un nuevo modelo de segmentación en 2013 contribuyó en el fortalecimiento de la estrategia de Experiencia Clientes. Con ella se busca satisfacer de manera integral y mediante un asesoramiento especializado los requerimientos de los clientes Personas, Pymes, Empresas y Corporaciones, ofreciendo productos y servicios diseñados a la medida de sus necesidades. Esta estrategia de Experiencia Clientes también se ha traducido en potenciar negocios estratégicos, no sólo para Bci sino para la sociedad en su conjunto, como lo es el segmento empresario – emprendedor, que incorpora el rol activo que juega la organización en el crecimiento del país a través del fomento y apoyo al emprendimiento.

Comprendiendo lo clave que son las personas que componen la Corporación para el cumplimiento de los objetivos del Bci, también se continuó trabajando en la consolidación de la estrategia de experiencia de colaboradores. Esto consistió principalmente en asegurar un ambiente de trabajo centrado en los valores de integridad, respeto y excelencia y en ofrecer reales oportunidades de desarrollo, tanto personal como profesional dentro de la organización. De esta forma, se busca mejorar aún más la oferta de valor a los colaboradores, de manera de responder a sus intereses, necesidades y motivaciones más profundas.

Bci seguirá trabajando día a día con la premisa de que colaboradores contentos generan clientes contentos y eso genera a su vez accionistas contentos. Esta premisa es la ecuación virtuosa la cual refleja los valores de la Corporación Bci y su manera de entender el negocio.



01.

Lionel Olavarria Leyton
Gerente General

02.

Ignacio Yarur Arrasate
Gerente Banco Retail

03.

Eugenio Von Chrismar Carvajal
Gerente Corporate &
Investment Banking

07.

Pablo Jullian Grohnert
Gerente Corporativo Gestión
de Personas

08.

Pedro Balla Friedmann
Fiscal

09.

Ximena Kutscher Taiba
Gerente Corporativo Contraloría

04.

Diego Yarur Arrasate
Gerente Banco Comercial

05.

Juan Pablo Stefanelli Dachena
Gerente Banco Empresarios

06.

Antonio Le Feuvre Vergara
Gerente Riesgo Corporativo

10.

Mario Gaete Hörmann
Gerente Corporativo Areas
de Apoyo

11.

José Luis Ibaibarriaga Martínez
Gerente Corporativo Planificación
y Control Financiero

12.

Rodrigo Corces Barja
Gerente Experiencia e Imagen
Corporativa

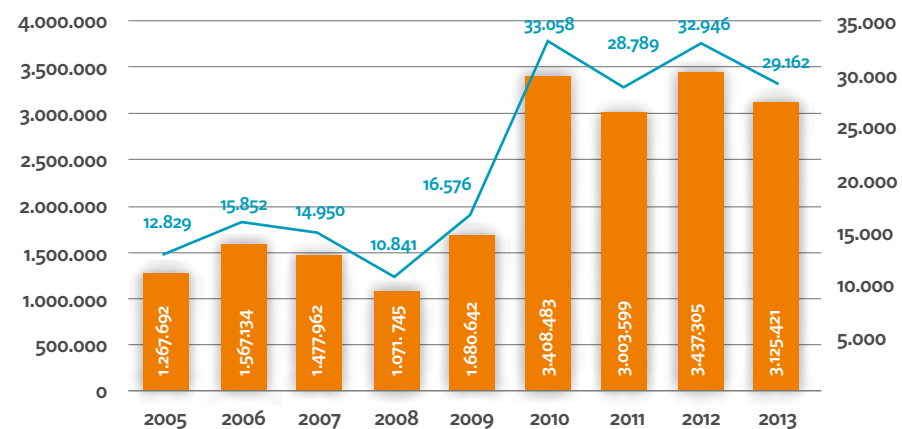
6. Accionistas

a) Utilidad, precio de la acción y patrimonio bursátil

En 2013, la utilidad del Banco fue de algo más de \$300 mil millones, monto 10,7% más alto que el logrado el año anterior, manteniéndose así la tendencia ascendente que viene mostrando desde 2009. A este resultado contribuyó el alza de las colocaciones de 10,6% ligeramente mejor que la industria (10,2%), excluyendo activos de Corpbanca en Colombia.

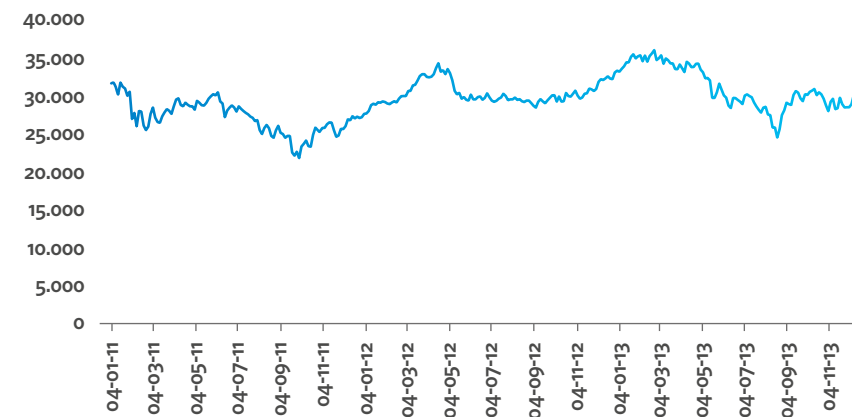
El año 2013 fue complejo para la bolsa local, presionada por una reducción del atractivo de los mercados emergentes, en favor de las economías desarrolladas, sobre todo Estados Unidos, donde el S&P500 registró máximos históricos. A pesar del negativo desempeño del IPSA -que cayó 14%-, la acción de Bci mantuvo un comportamiento por sobre el índice bursátil, registrando una rentabilidad de -8,1%, apoyada por el sólido crecimiento de las utilidades del Banco.

CAPITALIZACIÓN BURSÁTIL Y PRECIO DE LA ACCIÓN



■ CAPITALIZACIÓN BURSÁTIL (MILLONES DE \$)
 ● PRECIO ACCIÓN (\$)

PRECIO PROMEDIO PONDERADO DE LA ACCIÓN BCI



Nota: El precio promedio ponderado de la acción corresponde a precios de la acción ponderados según su volumen de transacción durante cada día.

b) Recursos de capital

En la Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 2 de abril de 2013, se aprobó, entre otras materias, aumentar el capital social en \$179.691 millones, mediante la capitalización de reservas provenientes de utilidades.

Dicho monto se enteró:

- capitalizando, sin emisión de acciones, la suma de \$135.628 millones; y
- capitalizando, mediante la emisión de 1.319.183 acciones liberadas de pago, la suma de \$44.063 millones.

Con estos recursos, necesarios para sostener el crecimiento operacional del Banco, el capital básico al 31 de diciembre de 2013 quedó compuesto por:

Capital Pagado (107.174.450 Acciones)	\$ 1.381.871.072.636
Otras Cuentas Patrimoniales	\$ (9.977.673.112)
Utilidad del Ejercicio	\$ 300.294.487.687
Provisión para pago de Dividendos	\$ (90.088.346.306)
Capital Básico (1)	\$ 1.582.099.540.905

(1) El capital básico es equivalente al importe neto que debe mostrarse en los estados financieros como patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales, según lo establecido en el Compendio de Normas Contables de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

A su vez, el patrimonio efectivo, que actúa como regulador de los diferentes límites de operación establecidos en la Ley General de Bancos, se compone de las siguientes partidas:

Capital Básico	\$ 1.582.099.540.905
Provisiones Adicionales	\$ 35.253.609.977
Bonos Subordinados	\$ 627.325.422.467
Patrimonio Atribuible a Interés Minoritario	\$ 874.088
Patrimonio Efectivo	\$ 2.244.679.447.437

Así, en el transcurso de 2013, el capital básico del Banco se elevó 11,4%, en tanto que el patrimonio efectivo subió 11,8%.

Al finalizar el año, la relación entre el capital básico y los activos totales fue de 7,14%, mientras que la relación entre el patrimonio efectivo y los activos ponderados por riesgo fue de 13,44%. Ambos valores fueron sustancialmente más altos que las proporciones mínimas exigidas en la Ley General de Bancos: 3% y 10%, respectivamente.

c) Situación tributaria del dividendo

La Junta Ordinaria de Accionistas efectuada el 2 de abril de 2013 aprobó, el reparto de un dividendo de \$865 por acción, con cargo a la utilidad líquida del ejercicio comercial 2012, destinando para ello la suma de \$91.564.805.955, equivalente a 33,8% de la utilidad líquida total.

Este monto fue distribuido con cargo a las utilidades tributarias gravadas con el impuesto de primera categoría de la Ley sobre Impuesto a la Renta. Este gravamen constituye un crédito en contra del impuesto global complementario o adicional que los accionistas deben declarar anualmente.

Para calcularlo, el crédito se considera afectado por el impuesto de primera categoría y, por disposición de la ley, debe ser agregado a la respectiva base imponible.

Los antecedentes tributarios del dividendo distribuido se dan a conocer a los accionistas mediante un certificado en que se informan los antecedentes necesarios para efectuar la respectiva Declaración Anual de Impuestos.

Las empresas accionistas del Banco obligadas a llevar el registro del Fondo de Utilidades Tributarias (FUT), deben considerar que el dividendo distribuido en abril de 2013 proviene de utilidades tributarias con derecho a crédito por impuesto de primera categoría, originadas en los ejercicios en la forma que se indica.

AÑO	TASA PRIMERA CATEGORÍA	PROPORCIÓN
2005	17,0%	69,46%
2006	17,0%	24,51%
2006	Sin derecho a crédito	0,15%
2006	15,0%	2,21%
2006	16,0%	3,57%
2006	16,5%	0,10%
Total Proporción		100,00%

d) Distribución de acciones liberadas

A su vez, en la Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad, celebrada el 2 de abril de 2013, se acordó aumentar el capital de la sociedad en \$44.063.350.566, mediante la emisión de 1.319.183 acciones liberadas de pago, sin valor nominal, a razón de 0,0124621385 acciones liberadas de pago por cada acción que poseían a la fecha en que adquirieron el derecho a recibir estas acciones.

Por consiguiente, el Capital Pagado del Banco se fijó en \$1.381.871.072.636, dividido en 107.174.450 acciones.

Dado que la distribución de estas acciones liberadas de pago son representativas de una capitalización equivalente, de acuerdo con lo establecido en la Ley sobre Impuesto a la Renta, no constituyen renta para los accionistas y en consecuencia no tributan.

e) Principales accionistas

A continuación, se detalla el listado de los 25 principales accionistas de Bci, al 31 de diciembre de 2013, junto con la cantidad de acciones que poseen y su participación en la propiedad del Banco.

NOMBRE	ACCIONES	%
Empresas Juan Yarur S.A.C.	59.030.040	55,08%
Jorge Juan Yarur Bascuñán	4.529.246	4,23%
Inversiones BCP S.A.	4.025.389	3,76%
Sociedad Financiera del Rimac S.A.	3.723.770	3,47%
Banco de Chile por cuenta de terceros no residentes	3.051.817	2,85%
Banco Itaú por cuenta de inversionistas	2.695.167	2,51%
AFP Habitat S.A.	2.382.243	2,22%
AFP Provida S.A.	2.282.219	2,13%
BCI Corredor de Bolsa S.A. por cuenta de terceros	2.116.831	1,98%
Banco Santander por cuenta de inversionistas extranjeros	1.582.304	1,48%
Inversiones Tarascona Corporation (Agencia en Chile)	1.579.024	1,47%
AFP Cuprum S.A.	1.326.285	1,24%
Inversiones Millaray S.A.	1.303.899	1,22%
AFP Capital S.A.	1.282.507	1,20%
Inmobiliaria e Inversiones Cerro Sombrero S.A.	1.175.914	1,10%
Luis Enrique Yarur Rey	1.046.865	0,98%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	843.356	0,79%
Empresas JY S.A.	696.112	0,65%
Inversiones VYR LTDA.	570.370	0,53%
Larraín Vial S.A. Corredores de Bolsa	504.097	0,47%
Nelly Baines Oehlmann	496.887	0,46%
Inmobiliaria e Inversiones CHOSICA S.A.	468.121	0,44%
BTG Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa	463.863	0,43%
Bolsa de Comercio de Santiago Bolsa de Valores	411.884	0,38%
Corpbanca Corredores de Bolsa S.A.	382.218	0,36%
Otros accionistas (*)	9.204.022	8,59%
ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS	107.174.450	100,00%

(*) Incluye a colaboradores de Bci que poseen en su conjunto 313.621 acciones, equivalentes a 0,29% de participación.

f) Pacto de accionistas

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

En dicho pacto reafirman su voluntad de mantener la tradicional unidad y control del Banco de Crédito e Inversiones (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.



ADN Bci

Las ideas ahora tienen un lugar

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



7. Clasificación de Riesgo

Bci cuenta con clasificaciones de riesgo a nivel nacional por parte de Feller Rate y Fitch Ratings, y a nivel internacional por parte de Standard & Poor's (S&P), Fitch Ratings y Moody's.

A nivel local, Feller Rate confirmó la clasificación de riesgo de solvencia de Bci en AA+. Lo mismo hizo con la clasificación de los depósitos a plazo y bonos, ratificando también la perspectiva como "Estable". Feller Rate fundamentó esta evaluación en el buen perfil financiero del Bci, con retornos provenientes de altos márgenes y una controlada eficiencia operacional. Sostuvo, además, que estos márgenes son a su vez el resultado de la diversificación de las fuentes de ingresos, el aumento en la penetración de productos entre los clientes y un manejo eficaz de las fuentes de financiamiento. Por otra parte, destacó la sólida posición competitiva del Bci y el alza que han mostrado los indicadores de solvencia patrimonial durante los últimos años, los cuales se han visto fortalecidos por la capitalización de la mayor parte de las utilidades (en torno al 70%). Lo anterior ha permitido sustentar adecuadamente el crecimiento de los activos. Finalmente, mencionó la adecuada expansión y rediseño de la red de distribución, la separación de la actividad comercial en cuatro segmentos, el reforzamiento de las estructuras de riesgo y la creación de la Gerencia de Experiencia e Imagen Corporativa.

Fitch Ratings, por su parte, confirmó la clasificación de riesgo local de AA+ de los depósitos a largo plazo, letras hipotecarias, bonos bancarios y líneas de bonos, ratificando la perspectiva en "Estable". Esta evaluación considera las mejoras que ha hecho el Bci en la base de capital y la adecuada administración del balance que permitió tener sanos indicadores

de riesgo y liquidez. Adicionalmente, destacó la sólida franquicia doméstica de Bci, señalando que la estrategia de negocios y segmentación que ha realizado en el último tiempo ha favorecido significativamente sus indicadores. Mencionó, además, que la adquisición de City National Bank of Florida (CNB) permitiría diversificar la composición de ingresos recurrentes, señalando que ello forma parte de una estrategia de crecimiento inorgánico en negocios tradicionales de banca comercial.

A nivel internacional, Fitch Ratings confirmó la clasificación de largo plazo en A- y su perspectiva en "Estable".

A su vez, Standard & Poor's (S&P) confirmó su clasificación de riesgo de largo plazo en A y su perspectiva en "Estable". Señaló que ello se debe a la sólida estabilidad del negocio, así como a los adecuados retornos y niveles de capital para aprovechar oportunidades de crecimiento. Subrayó, asimismo, que esta clasificación es el resultado de una sólida posición competitiva, una creciente base de clientes y una extensa red de sucursales y cajeros que le han permitido al Banco generar importantes economías de escala. S&P calificó además como "adecuados" la posición de riesgo y el nivel de liquidez. Respecto a la adquisición de CNB, sostiene que representa una oportunidad para intensificar el proceso de internacionalización. Considerando que CNB es un banco pequeño en comparación a Bci, su compra no debiese debilitar su fuerte posición competitiva ni su diversificación. Por el contrario, el Banco podría exportar sus procesos eficientes y su *expertise* a través de un amplio rango de productos, potenciando la venta cruzada de éstos.

Por su parte, Moody's confirmó su clasificación de largo plazo en moneda extranjera de A1, mientras que rebajó su perspectiva a "Negativa". Cabe destacar que este cambio corresponde a una práctica habitual de esta clasificadora cuando se realizan adquisiciones de bancos. De hecho, en el comunicado a los inversionistas, Moody's indicó que la perspectiva volvería a estable una vez que se materialice el financiamiento asociado a la adquisición de CNB y se consoliden ambas operaciones, demostrando que los coeficientes de rentabilidad, capital, liquidez y calidad de activos se mantienen en los mismos niveles pre-adquisición.

Entre los fundamentos de la clasificación, Moody's subrayó la sólida rentabilidad del Banco, la diversificación de sus ingresos y el bajo costo de las fuentes de financiamiento. Además, mencionó el adecuado nivel de capital tangible para hacer frente a pérdidas no esperadas, así como los buenos niveles de liquidez y la positiva diversificación de sus fuentes de financiamiento a través de emisiones de deuda y créditos sindicados internacionales. Al igual que las otras clasificadoras, hace referencia a la amplia y diversa red de sucursales, resaltando su penetración en el segmento Pyme, como también la diversificación geográfica de clientes que generaría la compra de CNB. Si bien las concentraciones de deudores corporativos y su crecimiento en colocaciones constituyen para Moody's una posible fuente de volatilidad de ganancias y calidad de activos, sostiene que Bci ha sabido manejar esta exposición en forma adecuada.

AA+

Clasificación Local

FELLER RATE	AGOSTO 2013
Solvencia	AA+
Perspectiva	Estable
DAP a más de 1 año	AA+
Bonos	AA+
Bonos subordinados	AA
Acciones	1ª clase nivel 1

FITCH RATINGS	AGOSTO 2013
Corto plazo	N1+
Largo plazo	AA+
Bonos	AA+
Bonos subordinados	AA-
Acciones	1ª clase nivel 1
Perspectiva	Estable

Clasificación Internacional

FITCH RATINGS	AGOSTO 2013
Foreign currency long-term debt	A-
Local currency long-term debt	A-
Foreign currency short-term debt	F1
Local currency short-term debt	F1
Viability	a-
Outlook	Stable

STANDARD & POOR'S	JUNIO 2013
Long-term foreign issuer credit	A
Long-term local issuer credit	A
Short-term foreign issuer credit	A1
Short-term local issuer credit	A1
Outlook	Stable

MOODY'S*	JUNIO 2013
Long-term rating	A1
Bank financial strength rating	C
Short-term issuer level rating	P1
Outlook	Negative

(*) Bank deposit rating

8. Premios y Reconocimientos

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

PRIMER LUGAR EN PREMIOS WORLD FINANCE

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

PRIMER LUGAR EN INNOVACIÓN EN EL SECTOR FINANCIERO

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

EMPRESA MÁS TRANSPARENTE DE CHILE

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

CUARTO BANCO MÁS SEGURO DE AMÉRICA LATINA

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

MEJOR ADMINISTRADORA DE CHILE EN RENTA VARIABLE

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

EMPRESA MÁS RESPONSABLE Y CON MEJOR GOBIERNO CORPORATIVO DE CHILE

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

BANCO MÁS INNOVADOR DE CHILE 2013

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

PREMIO SALMÓN

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

TERCER LUGAR EN RANKING NACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

BANCO CON LA MEJOR EXPERIENCIA CLIENTES

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

MEJORES EMPRESAS PARA MADRES Y PADRES QUE TRABAJAN

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

SELLO MÁS POR CHILE

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

PREMIO NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

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

MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN CHILE

Bci obtuvo el décimo quinto lugar en el ranking realizado por *Great Place to Work* y Revista Capital. Esto implicó que mejoró 9 lugares respecto de la evaluación obtenida en 2012.

SELLO PROPYME

En 2013, Bci obtuvo la renovación del Sello ProPyME que entrega el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, por pagar las facturas de sus proveedores en un plazo inferior a 30 días.

EMPRESAS MÁS ADMIRADAS

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

SELLO CHILE INCLUSIVO

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

SELLO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

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



A close-up photograph of a person's hands in a business suit. The person is using a small, light blue handheld device with the Bci logo and 'RSA' branding. The device has a small LCD screen displaying the number '507349'. The person's left hand is holding the device, and their right index finger is being scanned. The background is blurred, showing other people in suits.

SOLUCIONAMOS *tus* PROBLEMAS

Un apoyo fundamental

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

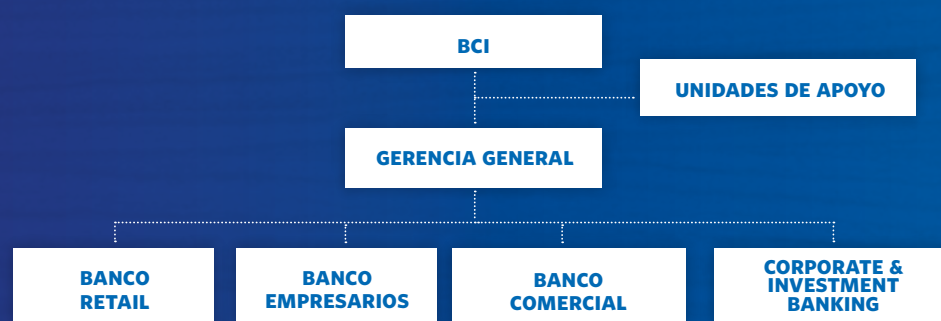
Javier Bassi - Apoderado - Dangerous & Dry Cargo S.A.

9. Organización Institucional:

Bancos, Filiales y Unidades de apoyo

A través de su extensa red de 384 puntos de contacto comercial y un servicio de excelencia, Bci ofrece una variada gama de productos desarrollados para responder a las necesidades financieras de personas y empresas. A ellos se suman los servicios que pueden obtenerse a través de distintos canales de atención remota, como cajeros automáticos, internet, diversas aplicaciones móviles y atención telefónica.

Esta amplia oferta de productos y servicios se materializa a través de sus cuatro bancos: Banco Retail, Banco Empresarios, Banco Comercial y Corporate & Investment Banking. A través de ellos, Bci busca ofrecer una experiencia de clientes de calidad, entender las necesidades específicas de éstos, y otorgar soluciones a su medida que les permitan hacer realidad sus aspiraciones.



< **IGNACIO YARUR ARRASATE**
GERENTE BANCO RETAIL



JUAN PABLO STEFANELLI DACHENA >
GERENTE BANCO EMPRESARIOS



< **DIEGO YARUR ARRASATE**
GERENTE BANCO COMERCIAL



< **EUGENIO VON CHRISMAR CARVAJAL**
GERENTE CORPORATE & INVESTMENT BANKING

Bancos

Banco Retail

Tiene por objetivo atender las necesidades financieras de crédito, ahorro y seguros de personas naturales. El Banco Retail está conformado por una extensa red de sucursales distribuidas a lo largo de todo Chile y por distintos canales de atención remota, como Internet, Telecanal, aplicaciones móviles y cajeros automáticos.

Cuenta con una amplia oferta de productos, en que destacan créditos de consumo e hipotecarios, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, seguros y líneas de crédito y de sobregiro. Adicionalmente, ofrece productos del área de inversiones, como depósitos a plazo, fondos mutuos nacionales y extranjeros, libreta de ahorro, compra y venta de acciones y bonos, seguros con ahorro y Ahorro Previsional Voluntario (APV).

El Banco Retail está compuesto por tres unidades de negocio: Banco de Personas, Tbank y Bci Nova. Cada una de ellas se distingue por la entrega de productos innovadores y por la atención de excelencia de un equipo de colaboradores que buscan que "los sueños de nuestros clientes se hagan realidad a través de relaciones de confianza durante toda la vida con ellos". Además, cuenta con áreas de apoyo a la gestión como son Marketing (productos, segmentos y medios de pago) y Efectividad Comercial, además de las filiales Bci Corredores de Seguros y Análisis y Servicios.

Durante 2013 el Banco Retail realizó múltiples actividades con el propósito de fortalecer la experiencia de clientes, entregar un servicio de excelencia y promover la innovación. Con este fin, implementó en forma exitosa la estrategia de experiencia en sucursales, transformando los procesos de gestión en todos los canales presenciales, uniformando los protocolos de atención, y mejorando los niveles de respuesta de los canales remotos. Asimismo, cambió el modelo de atención tradicional por uno integral, entregando nuevas atribuciones a los ejecutivos de cuenta. Por otra parte, entendiendo que el futuro de la banca está en la digitalización y movilidad

comunicacional, realizó una fuerte campaña para potenciar entre sus clientes el uso del canal móvil y sus distintas aplicaciones, y participó activamente en el desarrollo del concurso de innovación abierta ADN Bci.

Adicionalmente, 2013 fue un año lleno de actividades en lo que a educación financiera se refiere, entendiendo la importancia del endeudamiento responsable para la sociedad en su conjunto. Ejecutivos de la división participaron en charlas de capacitación y entrenamiento en empresas, municipalidades y fuerzas armadas. En esta misma línea, destacó el lanzamiento del programa "Con Letra Grande", canal web orientado a educar a la población en el uso responsable del dinero y del crédito. Este portal, además de presentar material descargable, emite un programa semanal en que se tratan en profundidad aquellos temas que generan más interés y al cual los clientes pueden enviar sus consultas directamente.

En 2013, el Banco Retail superó los 400.000 clientes. Los créditos hipotecarios crecieron 14% en términos de saldo promedio, mientras que los de consumo lo hicieron en 8%, aumentando en ambos casos su participación de mercado en ingresos netos de riesgo. El resultado operacional superó los \$110.000 millones.



Banca de Personas

Atiende a personas naturales ofreciéndoles financiamiento y asesoría tanto en inversiones como en ahorro, así como también una amplia variedad seguros. De acuerdo al perfil de cada cliente, esta unidad se subdivide en Banca Premier, Banca Preferencial, Banca Tradicional y Universitarios.

TBank

TBank es la primera y única institución financiera del país que funciona a distancia. Ofrece sus productos y servicios a través de canales remotos, como telefonía, internet y móvil desde cualquier lugar y con el respaldo de estrictos estándares de seguridad.

Atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana, a través de distintos canales, con ejecutivos altamente capacitados y altos estándares de calidad en el servicio.

Bci Nova

Banca orientada al segmento masivo. A través de su red de sucursales, ayuda a resolver las necesidades financieras de sus clientes de manera ágil y eficaz, potenciando una relación vincular y promoviendo una bancarización responsable.

Entre sus productos destacan las cuentas vistas, tarjetas de crédito, créditos de consumo y seguros.



Banco Empresarios

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

A todos los clientes se les ofrecen productos financieros segmentados de acuerdo a sus necesidades, tales como cuentas corrientes, financiamiento, garantías estatales, factoring, tarjetas de crédito y seguros. Ellos también tienen acceso a productos más sofisticados, como *cash management*, comercio exterior, productos de mesa de dinero e inversiones. Adicionalmente, el Banco Empresarios ofrece servicios de asesoría en gestión financiera y, a través de los Centro Empresarios, pone a disposición de sus clientes un equipo de ejecutivos especialistas que ofrecen asesoría en distintos ámbitos de negocios.

Está estructurado en tres segmentos diferentes de acuerdo a los niveles de ventas y complejidad de cada uno de los emprendimientos.

El segmento Microempresarios corresponde a aquellos emprendimientos que reportan ventas anuales desde cero hasta UF 2.400 al año. El segmento Emprendedores abarca las empresas que registran ventas anuales entre UF 2.400 y UF 12.000 al año. Finalmente,

el segmento Empresarios engloba a las empresas que venden entre UF 12.000 y UF 80.000 al año.

En el segmento Microempresarios se implementó en 2013 exitosamente un modelo liderado por especialistas en microempresas, a quienes se les asigna una cartera de clientes. Este modelo de atención permite responder en forma eficiente y ágil al desafío de entregar a los clientes la mejor experiencia de servicio. Con esto se elimina la tradicional figura del ejecutivo de venta y se fortalece el rol del ejecutivo banquero, especializado en gestión financiera para este sector. El nuevo especialista tiene la responsabilidad de acompañar a sus clientes y está facultado para evaluarlos en terreno, entregar productos y servicios financieros, administrar cartera y asesorarlos en la gestión de su negocio.

El Banco Empresarios es el encargado de los programas Bci Nace y Renace. Bci Nace apoya a nuevos emprendimientos a través de financiamiento, asesoría y redes de negocios que contribuyan a ampliar y consolidar los nuevos emprendimientos. A su vez, el programa Renace apoya a emprendedores que fallaron en el pasado y que desean volver a emprender. A ellos se les abre las puertas con diferentes apoyos, confiados que las experiencias del pasado permitirán generar un aprendizaje que incidirá en mejores resultados en el futuro. Ambos programas forman parte de la Estrategia de Valor Compartido,

MÁS DE
77.000
CLIENTES
EMPRESARIOS

que destaca el aporte que realizan estas empresas no sólo a sus clientes, sino también al desarrollo económico del país.

Entre las principales iniciativas realizadas en 2013 por el Banco Empresarios se pueden mencionar la organización del 11º Encuentro Empresarial, el Premio Empresario Destacado, y la Ruta del Emprendimiento.

El Encuentro Empresarial es un evento que Bci ha desarrollado anualmente desde 2008 y cuyo objetivo es que las grandes empresas se reúnan con Pymes a fin de que éstas puedan fortalecer sus redes de negocio y facilitar la creación de nuevas oportunidades comerciales para ellas. El encuentro se basa principalmente en la presencia de stands en los que los emprendedores pueden comercializar y dar a conocer sus productos o servicios. Tradicionalmente celebrados en Santiago y Concepción, en 2013 el Encuentro Empresarial se realizó por segundo año consecutivo en Antofagasta. En él participaron 170 empresas y se realizaron más de 500 reuniones de negocios.

Otra actividad relevante llevada a cabo en 2013- y que va en línea con el objetivo de reconocer a sus clientes-, fue el Premio Empresario Destacado. Para otorgarlo, destacadas personalidades del empresariado chileno seleccionaron los mejores emprendimientos en cinco categorías: Experiencia Clientes, Valor Compartido, Nace, Innovación, y Mujer Empresaria. En esta versión, el gran premio final lo obtuvo Renzo Bustos de Constructora SAENS gracias a su innovador sistema capaz de eliminar la neblina ácida en las plantas de producción de cobre.

Por último, en 2013, junto con la Fundación Chile y Pro Pyme, Bci desarrolló por primera vez la Ruta del Emprendimiento. Esta iniciativa incluyó una serie de eventos de apoyo al emprendimiento desde Iquique hasta Punta Arenas, en los que emprendedores locales pudieron ampliar sus redes de negocios, obtener capacitación en temas relevantes, e integrarse al ecosistema del emprendimiento en Chile. En 2013 se desarrollaron 12 eventos con la participación de más de 5.600 emprendedores.

En 2013, el Banco Empresarios apoyó a más de 77.000 clientes, y su resultado operacional sobrepasó los \$58.000 millones.

Banco Comercial

Este banco tiene como objetivo ofrecer productos y servicios a la medida de sus necesidades a aquellas empresas con ventas anuales entre UF 80.000 y UF 350.000 (Banca Empresas) y entre UF 350.000 y UF 1.500.000 (Banca Grandes Empresas). Este último segmento incorpora también los servicios de Banca Inmobiliaria y Banca Institucional. En tanto la primera busca entregar soluciones financieras a empresas del rubro inmobiliario y construcción, la segunda desarrolla y administra propuestas de valor para clientes institucionales (Municipalidades, entidades gubernamentales, Fuerzas Armadas y Universidades).

El Banco Comercial ofrece múltiples productos y servicios a sus clientes, tales como financiamientos en moneda nacional y extranjera, servicios transaccionales, pagos, recaudación, factoring, leasing, asesorías financieras, seguros, operaciones de mesa de dinero, derivados, comercio exterior, e inversiones.

Del Banco Comercial también dependen otras áreas de negocio, que ofrecen productos y servicios transversales a todos sus clientes, como son la Banca Transaccional (que incluye comercio exterior y *cash management*), leasing y factoring.

Para atender las diversas necesidades de sus clientes, el Banco Comercial cuenta con 10 plataformas comerciales ubicadas en el edificio corporativo, y 15 plataformas distribuidas a lo largo del país. Todas ellas atienden a los clientes con ejecutivos comerciales y especialistas en cada una de aquellas áreas. El Banco Comercial cuenta, además, con una gran red de distribución, la cual incluye sucursales tanto en Chile como en el extranjero, empresas filiales, oficinas de representación, plataformas web y aplicaciones móviles.

Uno de las aspiraciones principales de Bci ha sido estar siempre cerca de sus clientes y establecer con ellos relaciones de largo plazo. En esta línea, el Presidente del Banco, Luis Enrique Yarur, junto a los principales gerentes del Banco Comercial, realizó giras que abarcaron las ciudades de Copiapó, La Serena, Concepción, Temuco y Puerto Montt, con el objetivo de conocer en profundidad

los negocios y las necesidades financieras de nuestros clientes, y recoger sus experiencias de servicio con Bci.

Por otra parte, en el marco del Plan Agro creado en 2013, se desarrollaron distintos planes de financiamiento flexible de largo plazo para empresas agrícolas, los que contribuyeron a que las colocaciones en dicho sector alcanzaran a más de \$30.000 millones.

Durante 2013, se hicieron además importantes avances en materia de innovación. Entre ellos destacaron:



Depositorios: Se instalaron máquinas que permiten a los clientes depositar dinero en efectivo en forma rápida y segura. Gracias a esta iniciativa, que comenzó el último trimestre de 2013, las empresas pueden optimizar el transporte de valores y automatizar los procesos de recaudación de efectivo en el punto de venta.



Nuevo Motor de Pago Web: Se comenzó con la integración de un motor de pago *world class*, para mejorar la capacidad de procesamiento de transacciones de pago en sus diferentes variedades, logrando su consolidación en el ámbito de pagos masivos. Este nuevo motor hará posible aumentar la capacidad de procesamiento de pagos en forma considerable, lo que permite incrementar la oferta de valor a los clientes a través de la entrega de nuevos servicios, mayor información y más rapidez.



Compra Venta de Divisas en Web: Esta herramienta permite a los clientes personas jurídicas comprar o vender dólares y euros en línea, ingresando a la página web de Bci, haciendo dicho proceso más rápido y seguro. Es una herramienta de cotización de divisas en línea sin costo para los clientes y que elimina el envío de una carta de instrucción para cada operación. Durante 2013 utilizaron este sitio 704 clientes, los que cursaron más de 9.800 transacciones.



ERP Connection: Plataforma que automatiza y controla los intercambios de transacciones de pago y reportes, entre el *Enterprise Resource Planning* (ERP) del cliente y Bci en un ambiente seguro. Ofrece un canal alternativo con tecnología *world class*, siendo de fácil integración a los principales ERP del mercado.



Factoring Móvil: Es una aplicación única desarrollada por Bci Factoring que permite a los proveedores que tienen publicaciones de pagadores con opción de financiamiento y que operan a través de Bci, realizar el adelanto electrónico total o parcial de sus facturas a través de sus *smartphones*.

Todas estas actividades y avances en materia de innovación han permitido al Banco Comercial desarrollar una experiencia de clientes diferenciadora. Producto de la cercanía y calidad de estos nuevos servicios y de la diligencia con que ellos son proporcionados, el nivel de satisfacción de los clientes alcanzó en 2013 niveles muy altos. De hecho, más del 90% de ellos evaluó la calidad de servicio con nota 6 ó 7.

En 2013, el saldo promedio de colocaciones del Banco Comercial creció 9,5% y los saldos vistas aumentaron 9,4%. Con ello, el resultado operacional alcanzó más de \$109.000 millones.



Corporate & Investment Banking (CIB)

Este banco tiene como objetivo proveer un modelo integral de atención para grandes corporaciones, clientes de alto patrimonio e instituciones financieras, el cual engloba las actividades de banca comercial y de inversión, finanzas corporativas, mercado de capitales y servicio de *cash management*.

CIB está conformado por un equipo de especialistas de reconocida experiencia en el mercado, quienes trabajan día a día en la búsqueda de oportunidades de negocio que permitan apoyar a los clientes en todas sus necesidades financieras y, de esa forma, entregarles una solución integral, hecha a la medida, flexible, rápida y de alta calidad.

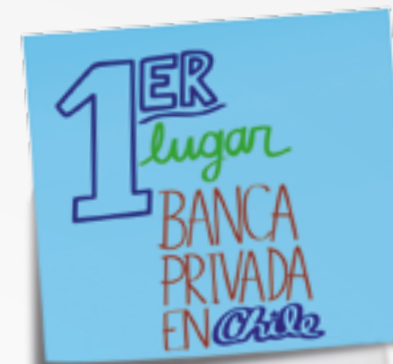
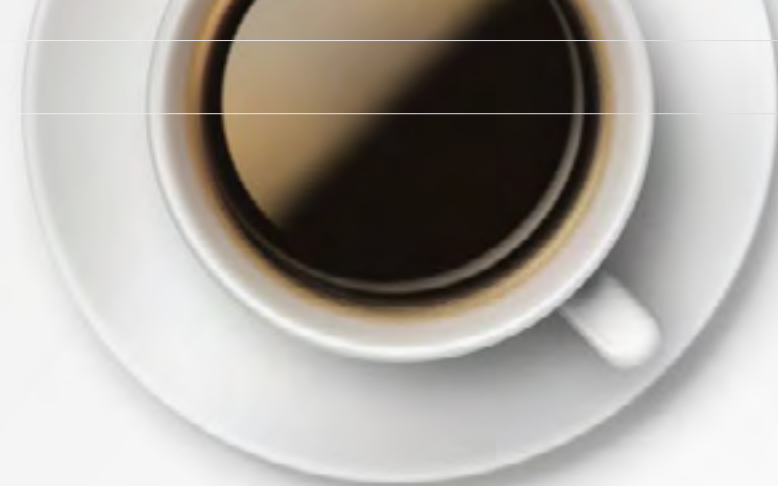
CIB cuenta con productos y servicios que van desde los más sencillos a los más complejos. Los encargados de coordinar esta oferta son los Gerentes Banqueros Corporativos, quienes, en conjunto con los ejecutivos especialistas de productos, tienen la misión de entregar una solución de valor para los negocios que realizan sus clientes.

Este modelo, implementado a partir de 2011, logró una importante consolidación en 2013, que le ha permitido a Bci posicionarse como un actor relevante y líder en banca corporativa y de inversión. Así, CIB ha podido satisfacer exitosamente las necesidades de sus clientes corporativos, instituciones financieras, inversionistas de alto patrimonio e institucionales que, por su tamaño, complejidad o sofisticación, requieren servicios a la medida y productos mayoristas de un mayor valor agregado.

Para entregar un servicio de excelencia, CIB orienta su estrategia de atención en dos ámbitos. Por tipo de clientes- Banca Corporativa y Banca Privada- y por tipo de producto- Finanzas Corporativas, Área Internacional, *Wealth Management* y *Sales & Trading*.

Adicionalmente, dentro del ámbito de Corporate & Investment Banking se encuentra Tesorería, encargada de administrar el balance del Banco a través de las áreas de *Asset & Liability Management* (ALM) y Liquidez.





Banca Corporativa

La Banca Corporativa tiene como propósito entregar soluciones financieras de alto impacto a las principales empresas del país, a través de una amplia gama de productos y servicios, tanto en Chile como en el extranjero. Cuenta con un equipo de atención dedicado, conformado por gerentes banqueros a cargo de la relación con el cliente (*Relationship managers*), quienes trabajan basados en un modelo de confianza y en la construcción de relaciones de largo plazo, principio fundamental de la Cultura Bci.

Esta área de negocios busca convertirse en la banca número uno en Chile en el segmento corporativo y ser el mejor socio financiero de sus clientes. Para lograrlo, ofrece un servicio a la medida, preocupándose además de entregar soluciones eficientes y ágiles, productos tecnológicamente seguros y de la más alta calidad, en conjunto con la mejor experiencia de clientes. Esta oferta incluye, entre otros servicios, el financiamiento de proyectos, emisiones de deuda de empresas, reestructuraciones de deuda, estrategias de cobertura, financiamiento de adquisición y soluciones de *cash management*.

Asimismo, la Banca Corporativa busca convertir al Bci en el banco tesoro de las grandes corporaciones e instituciones financieras, liderando los negocios de *cash management* con sus servicios en ERP de pago a proveedores -local e internacional-,

pago de remuneraciones y sus convenios, recaudaciones electrónicas, pagos previsionales, cuenta centralizadora (*cash pooling*), comercio exterior y servicio de cuenta corriente.

Durante 2013 la Banca Corporativa llevó a cabo significativos negocios con empresas de diversas industrias y realizó además sustanciales mejoras en materia de tecnología e innovación.

En lo que se refiere a negocios, cerró importantes financiamientos de proyectos y de adquisición en los sectores de energía, infraestructura, retail y de servicios financieros, con apoyo de innovadoras estrategias de cobertura de riesgo de monedas y tasas de interés.

En lo que respecta a innovación, la Banca Corporativa materializó importantes inversiones para sus clientes. En ellas destacan la suscripción de una alianza estratégica con la firma internacional Sage, líder en materia de soluciones FRP (*Finance Resource Planning*). Adicionalmente, se implementó un motor de pago más seguro, estable y con mayor capacidad transaccional. Por otro lado, para atender al segmento de instituciones financieras, se desarrolló la solución *Delivery versus Payment* (DVP) Bci, que permite comprar y vender instrumentos de oferta pública cuya transacción y movimiento son acreditados mediante certificados electrónicos a través del Depósito Central de Valores (DCV). Finalmente, se desarrollaron más de 15 soluciones periféricas de mejoras en los productos actuales en ámbitos como calidad de datos, mayor información y eficiencia en el manejo de los recursos de Tesorería.

Cabe señalar que, por segundo año consecutivo, los banqueros corporativos de CIB son considerados los mejores del mercado en calidad de servicio y con la mejor Tasa de Recomendación (NPS) del sistema, según encuesta *Brain Network*.

Además, según la encuesta Servitest (realizada por Ipsos), por segundo año consecutivo, CIB obtuvo el primer lugar en la calificación global "banco para empresas corporativas" y el segundo lugar en la clasificación global de "ejecutivos corporativos".

Banca Privada

Es un área dedicada a la atención y servicio en forma integral de familias de alto patrimonio, muchas de ellas dueñas de empresas que son atendidas en otras áreas del Bci, como Corporativa, Mayorista, Inmobiliaria y Grandes Empresas.

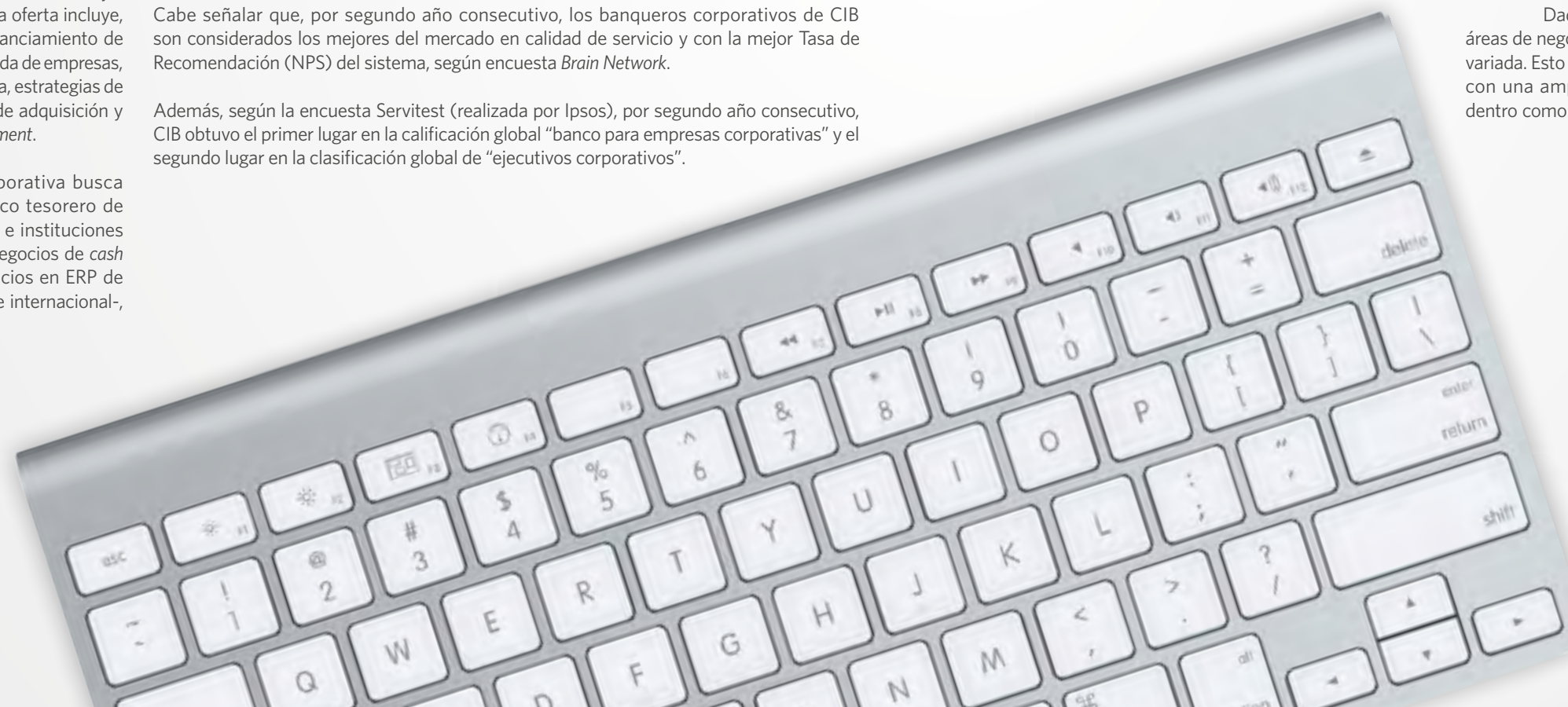
La Banca Privada administra los activos y pasivos de estos clientes, estableciendo un único punto de contacto mediante una relación basada en la confianza y confidencialidad. Se preocupa por tanto de ofrecer una solución de calidad a todas las necesidades que una familia requiera resolver en el ámbito de su patrimonio, ya sea a través de un *family office*, sociedades de inversión, fondos inmobiliarios o privados o cualquier otro vehículo familiar.

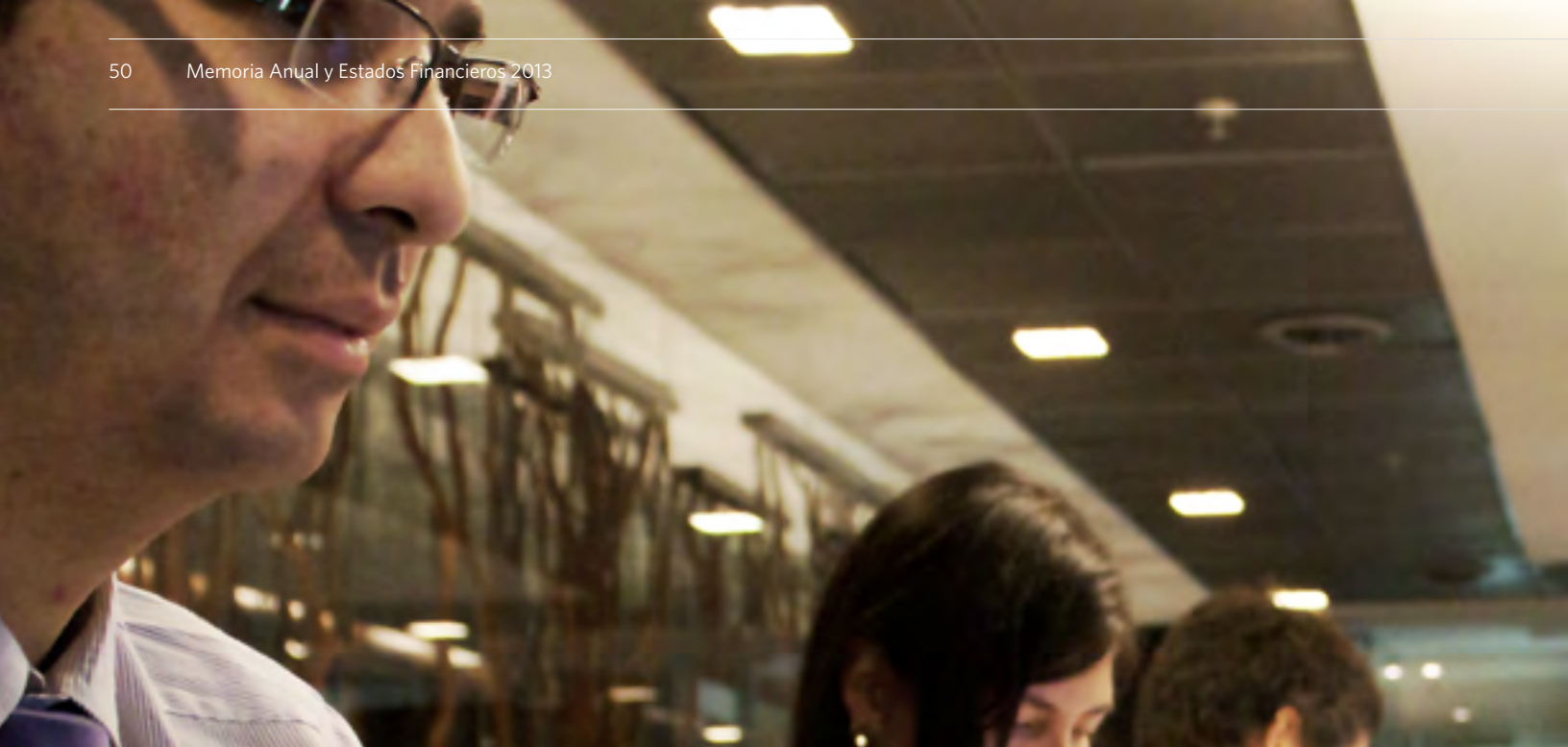
Dado que interactúa con distintas áreas de negocios del Bci, su oferta es muy variada. Esto se debe también a que cuenta con una amplia red de contactos, tanto dentro como fuera de Chile. De hecho, ella

ofrece productos como leasing, seguros, fondos inmobiliarios, además de negocios asociados a financiamientos estructurados o necesidades imprevistas de liquidez.

Desde su puesta en marcha hace cinco años, la Banca Privada ha crecido de manera significativa. En la actualidad atiende a más de 600 familias de alto patrimonio con un modelo de atención único y ampliamente reconocido por el mercado. Esto ha sido en gran medida resultado del trabajo de sus colaboradores, quienes cuentan con las competencias y habilidades necesarias para ofrecer negocios de primera clase, entregar la mejor experiencia de clientes, y llevar a cabo su gestión con absoluta discreción.

Durante 2013, la Banca Privada del Bci fue elegida por la revista británica *World Finance* como "The Best Private Bank" en Chile por segundo año consecutivo. Este premio, que mide aspectos como administración, estructura organizacional, oferta de productos y servicios, penetración de cartera, volúmenes y administración de riesgo, ha colocado el nombre de Bci en un lugar destacado en la industria del *Private Banking* a nivel regional.





Finanzas Corporativas

El objetivo de esta área es asesorar a clientes en el diseño e implementación de soluciones que les permita abordar sus requerimientos de financiamiento, tanto vía deuda como capital. Cuenta con una vasta experiencia en la estructuración de créditos sindicados, financiamiento de proyectos, reestructuración de pasivos, financiamientos de adquisición, entre otros.

Además, sus servicios financieros incluyen la estructuración de financiamiento en el mercado de capitales a través de la emisión de bonos corporativos y securitizados, asesorías en operaciones de fusiones y adquisiciones (M&A), aumentos de capital, financiamientos privados (como *private equity*) y servicios de asesorías (como valorizaciones y *fairness opinions*).

Durante 2013, el foco estratégico de Finanzas Corporativas ha estado en los sectores de Energía e Infraestructura.

Cabe destacar que Finanzas Corporativas se encuentra entre los principales agentes colocadores de bonos corporativos del mercado, logrando el primer lugar en volumen de colocaciones y el tercer lugar en número de emisiones.

En 2013, esta área recibió además una positiva evaluación en el ámbito de experiencia de clientes. En las encuestas realizadas a sus clientes, el nivel de satisfacción de éstos aumentó de 6,7 en 2012 a 6,9 en 2013 (en una escala de 1 a 7) y en el nivel de recomendación-NPS- subió de 80% a 88% entre esos dos años.

Wealth Management

Esta área, que incluye las filiales Bci Asset Management y Bci Corredor de Bolsa, tiene por objetivo desarrollar la propuesta de valor en inversiones acorde a las expectativas del cliente. Para ello, toma en consideración el perfil de riesgo y horizonte de inversión que el cliente defina de manera de concretar un compromiso de gestión de riesgo para cada uno de ellos, generando así confianza y nuevas oportunidades de negocios.

El equipo de *Wealth Management* determina y gestiona la oferta de productos y servicios de inversiones para los diferentes tipos de clientes, de acuerdo a las mejores prácticas y procesos de *suitability*. Con este objetivo, establece y administra procesos mediante Comités de Inversiones, *Asset Allocation*, Riesgo y Research. Todo esto le permite alinear en una única visión la oferta, distribución, comunicaciones y el *timing* de mercado adecuado para la comercialización de éstos.

Durante 2013, *Wealth Management* consolidó su equipo de distribución para todos los segmentos de clientes, en especial el segmento institucional, fortaleciendo de esta manera la relación con las AFP, *family offices*, inversionistas extranjeros, bancas privadas y Administradoras Generales de Fondos (AGF). Lo anterior, ha significado un incremento en su participación en servicios de corretaje, tanto en mercado accionario como en renta fija, en particular respecto de la colocación de bonos corporativos chilenos.



Sales & Trading

La gerencia de *Sales & Trading* está orientada a satisfacer las necesidades de cobertura de riesgos financieros y de inversión de clientes corporativos, empresas e institucionales a través de soluciones flexibles, ágiles e innovadoras. Con el fin de brindar una ejecución impecable y de alto valor, cuenta con contrapartes en el exterior, tanto en Europa como en Estados Unidos.

Sales, es un área de negocios cuya función consiste en distribuir productos financieros a clientes de todos los segmentos de empresas, los que reciben una oferta diferenciada de acuerdo al tamaño y complejidad de las acciones que realizan.

Su oferta de productos incluye, entre otros, la compra y venta de monedas, *forwards* de monedas, de inflación y de bonos, opciones de moneda, *swaps* de tasa de interés (IRS) y *cross currency swaps* (CCS). Estos productos tienen una doble funcionalidad. Por un lado, cubren los riesgos financieros de las entidades ante exposiciones a riesgos de tipo de cambio, de inflación y de tasas de interés. Por otro, satisfacen las necesidades de inversión de los clientes a través de distintas alternativas, desde depósitos a plazo o pactos de retrocompra hasta estructuras más complejas, en que se combinan distintos instrumentos en una misma transacción, con retornos muy atractivos.

Sales es también un área de distribución de productos originados en otras divisiones del Bci. Dado que conoce a los clientes y a las contrapartes, reúne las condiciones para actuar como puente entre las distintas áreas comerciales y los compradores finales, que pueden ser empresas o institucionales. En este sentido, ayuda a estructurar transacciones específicas, contribuyendo significativamente a originar negocios desde la banca corporativa, finanzas corporativas o banca privada. En 2013 esta área colaboró, por ejemplo, en exitosas colocaciones de deuda de importantes empresas del país.

Trading, por su parte, tiene como objetivo principal proveer de precios y productos a las áreas de *Sales*. Adicionalmente, administra de manera activa y dinámica el riesgo de la cartera propia, apoyándose en sus relaciones con otras instituciones financieras, las que le

proveen de coberturas. Este servicio puede ir desde una liquidación de dólares hasta la elaboración de un instrumento muy complejo, que combina distintos instrumentos derivados, como *swaps*, opciones o *forwards*.

La gerencia de *Sales & Trading* busca convertir al Bci en la institución número uno del país en negocios de tesorería. Con ese fin, durante 2013 se implementaron múltiples iniciativas, entre las que destacaron:

Intertrader: Se desarrolló un sistema de comunicación entre las empresas y el área de *Sales & Trading*, que le permite a ésta visualizar de forma rápida la información de un cliente. Esto ha contribuido a que la velocidad de atención sea la mejor del sistema financiero.

Conferencias telefónicas con clientes: La gerencia estableció conferencias con sus clientes sobre coyuntura macroeconómica de los mercados. La tasa de recepción ha sido muy importante, lo que va en línea con el proyecto de fidelización y experiencia de clientes que promueve Bci en su conjunto.

Sistema de transacción de divisas por web: Se consolidó este sistema que permite transar divisas a través de la web en tiempo real. A fines de 2013, las transacciones superaron las mil mensuales y todo indica que crecerán en forma exponencial durante 2014.

Como resultado de estos esfuerzos, *Sales & Trading* tuvo un crecimiento importante durante 2013, tanto en flujos de negocios recurrentes, como en negocios complejos, que son más estructurados.

Además, por segundo año consecutivo, los operadores de mesa de dinero, fueron reconocidos como los mejores del mercado según la encuesta de *Brain Network*, la cual evalúa la opinión de los clientes en ámbitos como tipo de cambio, precio (nivel de tasas), agilidad en el servicio, ausencia de errores y capacidad de desarrollo de nuevos productos.

Adicionalmente, la Bolsa Electrónica de Chile reconoció a Bci como líder en participación en mercado de monedas *spot*, de acuerdo a ranking de *Datatec-BES*.

Tesorería

El área de Tesorería es la encargada de administrar el balance del Banco, debiendo gestionar la liquidez y los riesgos de precios, plazos, monedas y tasas del balance.

Además, esta gerencia tiene por objetivo financiar el crecimiento de las colocaciones del Bci con instrumentos de deuda de corto y largo plazo, tanto en el mercado local como en el internacional.

Durante 2013, destacó la gestión activa de los riesgos de tasas e inflación del balance del Bci, permitiendo implementar exitosas estrategias de cobertura y de financiamiento de sus operaciones en un escenario económico de baja inflación y disminución de tasas de interés.

Como resultado de estas estrategias, Bci consolidó su liderazgo en el mercado local en la utilización de derivados para fines de cobertura y apalancó el crecimiento de sus colocaciones tanto en moneda nacional como extranjera con costos de financiamientos competitivos.





Economista Jefe Corporación Bci

El cargo de Economista Jefe es relativamente reciente en la estructura de la Corporación Bci, y su creación respondió a la necesidad de satisfacer múltiples demandas, tanto internas como externas. En términos generales, sus actividades están centradas en el análisis del estado de la economía, identificando sus principales tendencias macroeconómicas y anticipando su evolución más probable en el mediano y largo plazo.

De cara a los clientes externos, el principal objetivo es otorgar una asesoría rápida y especializada en temas económicos a los clientes del Banco, especialmente ante un entorno que se ha vuelto más desafiante y difícil de anticipar. En este contexto, el Economista Jefe difunde la visión del estado de la economía mediante reportes regulares y especiales, los que se distribuyen de manera física y digital a los clientes del Bci. Paralelamente, y de forma regular, el Banco organiza reuniones en las cuales se invita a distintos clientes para analizar el escenario económico actual y evaluar los impactos macroeconómicos de diversos acontecimientos, entre los cuales destacan nuevas regulaciones, fenómenos naturales, o shocks en los mercados internacionales.

En el ámbito interno, la principal labor del Economista Jefe es establecer un marco de proyecciones oficial, ingrediente clave para el proceso de generación de ciertas estrategias seguidas por el Banco, especialmente en el ámbito de los mercados financieros. En este contexto participa en comités, entre los que destaca el *Assets & Liabilities Comitee* (ALCO). El Economista Jefe también apoya en otras labores relevantes para la Corporación, las que incluyen *roadshows* de emisión de bonos y otros instrumentos de oferta pública en el exterior, como también la organización de la Conferencia Anual de Bci, contactando e invitando a destacados economistas nacionales y extranjeros.

Área Internacional

Es la responsable de desarrollar la relación con los bancos corresponsales del exterior, de modo de generar una sólida red de contrapartes financieras alrededor del mundo. Con ello, se facilita el fluido desenvolvimiento de las operaciones de comercio exterior y de los negocios transnacionales que nuestros clientes efectúan.

Esta área es, también, la encargada de obtener nuevas y convenientes fuentes de financiamiento internacional para el crecimiento del Banco y/o distribución directa en su base de clientes. Es así como se han realizado diversas incursiones en los mercados internacionales de deuda que han permitido emitir bonos en Estados Unidos, México y Suiza, para financiar el crecimiento del Banco. Asimismo, busca obtener financiamientos especiales de Organismos Multilaterales que permiten el crecimiento focalizado en determinados segmentos.

En virtud de la estrecha relación que posee con los principales bancos del mundo, esta área ha logrado alianzas y oportunidades de colaboración que expanden las posibilidades de servicio en el ámbito de la banca internacional.

Con el soporte de cinco Oficinas de Representación en distintos países, el área internacional aporta también una mayor cercanía con los principales socios comerciales de Chile en los cuales nuestros clientes operan y/o invierten.

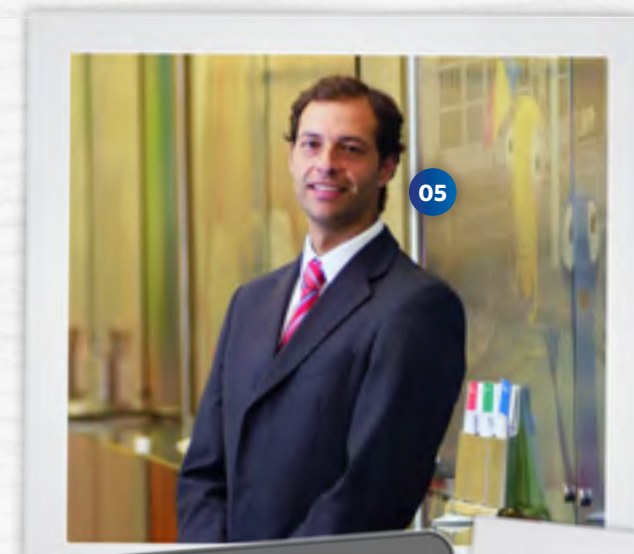
Las transacciones más importantes efectuadas en 2013 incluyeron:

- La emisión de un Bono 144A en el mercado norteamericano. El título se colocó en febrero y tuvo una demanda de US\$ 1.800 millones. La transacción se cerró en US\$ 500 millones, a 10 años plazo, con una tasa de 4%.
- La continuación del programa de *Commercial Paper* en Estados Unidos, el cual mantuvo las altas clasificaciones otorgadas por Standard & Poor's (A1) y por Moody's (P1). Este programa le permite al Bci emitir papeles de corto plazo en el mercado norteamericano hasta por un monto de US\$ 1.000 millones, de los cuales al finalizar el año, el monto colocado ascendía a US\$ 497 millones.
- La inscripción de un programa *Yankee CD* en Estados Unidos por hasta US\$ 1.000 millones, que permite al Banco ofrecer alternativas de inversión en el mercado norteamericano, a plazos de hasta dos años.
- El cierre en abril de 2013 de un financiamiento *Club Deal* de parte de cinco importantes bancos internacionales por un monto de US\$ 150 millones a dos años.
- La emisión de dos bonos en Suiza. El primero, en septiembre, por un monto de US\$ 225 millones, a tres años plazo y el segundo, en diciembre, por US\$ 135 millones, a dos años plazo. Estas transacciones permitieron el acceso a una base de inversionistas diferente y la integración a un mercado muy prestigioso.

En 2013, se cerraron grandes negocios

<p>Project Finance Central de Pasada USD 1.217.000.000 Interest Rate Swap USD 243.000.000 Cross Currency Swap USD 135.000.000 Asesor Financiero y Co-Agente Estructurador DICIEMBRE 2013</p>	<p>Puerto Central Project Finance Infraestructura USD 294.077.000 Co-Lead Arranger NOVIEMBRE 2013</p>	<p>Cross Currency Swap UF 1.000.000 NOVIEMBRE 2013</p>	<p>Financiamiento de Adquisición Corpvida y Corpseguros \$88.000.000.000 Sole Lead Arranger NOVIEMBRE 2013</p>	<p>Inversiones Ultraterra Ltda. Bridge Loan para fines corporativos USD 60.000.000 NOVIEMBRE 2013</p>
<p>Empresa Nacional de Telecomunicaciones Cross Currency Swap USD 150.000.000 NOVIEMBRE 2013</p>	<p>Cementos Bio Bio Inicio de operaciones E-Factoring \$ 5.000.000.000 NOVIEMBRE 2013</p>	<p>Iquique Terminal Internacional Interest Rate Swap USD 13.000.000 OCTUBRE 2013</p>	<p>Financiamiento Crédito Puente USD 140.000.000 Aumento de Capital USD 114.000.000 Emisión y Colocación de Bonos Corporativos USD 136.000.000 Co-Asesor Financiero y Co-Agente Colocador SEPTIEMBRE 2013</p>	<p>Cleanairtech Sudamérica S.A. Fase II Planta Desalinizadora Project Finance USD 130.000.000 Interest Rate Swap USD 9.700.000 Cross Currency Swap USD 7.300.000 Co-Agente Estructurador SEPTIEMBRE 2013</p>
<p>Naviera Ultranav Ltda. Financiamiento Corporativo USD 60.000.000 a 7 años plazo AGOSTO 2013</p>	<p>Inversiones Eléctricas del Sur S.A. Emisión y Colocación de Bonos Corporativos UF 3.000.000 Co-Asesor Financiero y Co-Agente Colocador AGOSTO 2013</p>	<p>Refinanciamiento Largo Plazo e Interest Rate Swap USD 65.000.000 AGOSTO 2013</p>	<p>Emisión de Bonos Corporativos Serie F y G \$ 436.276.950.288 Asesor Financiero JULIO 2013</p>	<p>Financiamiento para Energías Renovables USD 100.000.000 Agente Estructurador JULIO 2013</p>
<p>Financiamiento de Adquisición Parque Eólico USD 54.000.000 Co-Agente Estructurador Interest Rate Swap USD 14.400.000 JULIO 2013</p>	<p>Reestructuración de Pasivos USD 234.000.000 Asesor Financiero y Co-Agente Estructurador MAYO 2013</p>	<p>Financiamiento Estructurado Sindicado USD 230.000.000 Agente Estructurador, Bookrunner y Banco Agente ABRIL 2013</p>	<p>Financiamiento Adquisición Dijon \$ 12.500.000.000 MARZO 2013</p>	<p>Emisión y Colocación de Bonos Corporativos \$25.000.000.000 Asesor Financiero y Agente Colocador FEBRERO 2013</p>
<p>Inmuebles Panamericana S.A. Interest Rate Swap USD 70.000.000 ENERO 2013</p>	<p>Parque Titanium S.A. Cross Currency Swap USD 54.000.000 2013</p>			

Filiales



01.

Gerardo Spoerer Hurtado
Gerente General
Bci Asset Management
Administradora de Fondos S.A.

02.

Germán Acevedo Campos
Gerente General
Bci Factoring S.A.

03.

Francisco Cuesta Esquerra
Gerente General
Bci Asesoría Financiera S.A.

04.

Galo Bertrán Rubira
Gerente General
Servicios de Normalización y
Cobranza Normaliza S.A.

05.

Romeo Hodali Sedan
Gerente General
Análisis y Servicios S.A.

06.

Patricio Romero Leiva
Gerente General
Bci Corredor de Bolsa S.A.

07.

Marcos Castro Vega
Gerente General
Bci Corredores de
Seguros S.A.

Bci Corredor de Bolsa S.A.

Creada en 1990, Bci Corredor de Bolsa ofrece a sus clientes servicios de asesoría de intermediación financiera para clientes institucionales, Administradoras de Fondos de Pensiones, Fondos Mutuos, Fondos de Inversión, intermediarios extranjeros y *family offices* locales. Está integrada por más de 120 profesionales altamente calificados, tiene oficinas en Santiago y centros de inversiones en Antofagasta, Viña del Mar, Concepción y Puerto Montt. Durante 2013, la empresa logró completar la estructura de ejecutivos especialistas para el segmento de clientes institucional, entregando una oferta de valor integral y de alta calidad.

Bci Corredor de Bolsa, tiene actualmente uno de los equipos de *equity research* más reconocidos del mercado local. Cuenta con nueve analistas dedicados íntegramente a estudios de renta variable, y que generan más de cuatrocientos informes al año entre los que se destacan: Portafolios Recomendados, Estrategias de Renta Fija y Cambiaria, Informes de Empresas, Informes de Coyuntura Nacional e Internacional y Destacados.

Por segundo año consecutivo, la Bolsa de Comercio de Santiago la premió como la compañía con mayor monto transado en operaciones simultáneas. Además, en 2013 participó en cinco colocaciones de bonos corporativos, en conjunto con Bci Corporate & Investment Banking. Todo lo anterior, ha permitido ubicar a Bci Corredor de Bolsa dentro de los líderes del mercado.

Sus resultados en 2013 fueron excelentes. El monto de las ventas creció un 21%, mientras que el número de transacciones aumentó 46% respecto del año anterior. En términos de flujos de negocio de clientes (montos transados), Bci Corredor de Bolsa se ubicó en 4to lugar en el ranking de la Bolsa de Comercio de Santiago, considerando todos los activos.

Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A.

Esta filial-resultado de una fusión en 2011 que incorporó a Bci Asset Management Administradora de Fondos S.A y a Bci Administradora General de Fondos S.A.- ofrece servicios de administración de activos y de inversión, a través de más de 40 fondos mutuos que permiten acceder a las principales economías, mercados y sectores del mundo. Estos incluyen fondos de inversión públicos y privados; ahorro previsional voluntario (APV) y ahorro previsional voluntario colectivo (APVC).

Cuenta con un equipo de más de 170 especialistas, que basados en un proceso de inversión disciplinado y una adecuada diversificación de riesgo, ofrecen productos a la medida de sus clientes, considerando las necesidades de cada inversionista en términos de riesgo, rentabilidad y horizonte de inversión.

Durante 2013, incorporó a su oferta siete fondos mutuos abarcando distintas clases de activos. Adicionalmente, lanzó dos estrategias de inversión domiciliadas en Luxemburgo para el segmento de clientes institucionales y de alto patrimonio, tanto locales como extranjeros.

Fitch Ratings confirmó a Bci Asset Management con la clasificación M1 -la más alta que puede obtener una firma de este tipo- por cuarto año consecutivo, convirtiéndose en la única administradora del país que ha mantenido esta clasificación desde 2009.

Además, ella fue premiada en la categoría *Investment Manager of the Year* por la prestigiosa revista británica *World Finance*, la cual reconoce a los principales líderes de cada industria, considerando entre otros criterios de selección: liderazgo en su industria, equipos ejemplares, propuesta de valor y rentabilidad de los productos, entre otros.

En esa misma línea, a mediados de 2013 fue seleccionada como la "Mejor administradora en renta variable" por la empresa *Morningstar*, reconociendo además a dos de sus fondos mutuos por su rentabilidad ajustada por riesgo. Asimismo, fue destacada como la "Mejor Administradora del año 2013" en la categoría Deuda Mediano y Largo Plazo por *Fund Pro*, reconocida organización que cubre a los distintos productos de inversión en Latinoamérica, la cual le otorgó también premios a cinco de sus fondos por su rentabilidad ajustada por riesgo. Adicionalmente, fue una de las administradoras con mayor número de premios Salmón, ya que seis de sus fondos mutuos recibieron el reconocimiento de la Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos y Diario Financiero.

En materia de resultados, durante 2013 sus ventas aumentaron 10%, mientras que los nuevos clientes crecieron en 11%. Asimismo, se posicionó en el segundo lugar en la industria, tanto en términos de utilidades como en volúmenes de fondos mutuos, sin considerar los fondos de Money Market. Por último, la participación de mercado de Bci Asset Management subió a 13,7% y obtuvo nuevamente niveles de satisfacción por sobre el 94% en calidad de servicio.



Bci Factoring S.A.

Con 19 años de trayectoria en el mercado, su propósito es entregar servicios de factoring para empresas. Cuenta con un equipo de más de 290 profesionales, el cual está altamente capacitado para responder a las necesidades financieras de compañías que necesitan mantener liquidez en el corto plazo. Esta filial está presente en las principales ciudades del país y forma parte de la cadena internacional de factoring *Factor Chain International* (FCI), lo que le permite ofrecer cobertura en más de 70 países.

De acuerdo a cifras proporcionadas por la Asociación Chilena de Empresas de Factoring (ACHEF), en 2013, Bci Factoring se posicionó en el primer lugar en participación de mercado en los segmentos Pyme (23,9%), Grandes Empresas (18,9%) e Inmobiliaria (40,5%). Asimismo, se consolidó en el primer lugar en captación de clientes, con 28,2% de participación.

Estos resultados responden a la entrega de un servicio de excelencia, que incorpora innovación tecnológica y que proporciona una experiencia diferenciada de cara al cliente. Prueba de ello es la aplicación E-Factoring móvil que permite realizar diversas operaciones a través del celular. Adicionalmente, un estudio realizado por *Brain Network* en Banca Inmobiliaria evalúa a Bci Factoring como el mejor en términos de servicio, innovación y agilidad en el mercado.

Bci Corredores de Seguros S.A.

Con 15 años de trayectoria en el mercado asegurador, Bci Corredores de Seguros brinda asesoría a personas naturales y empresas, a través de una amplia gama de productos que cubren diferentes tipos de riesgos. La filial actúa como intermediaria de contratos de seguros generales y de vida con cualquier compañía aseguradora establecida en el país, las que son seleccionadas en consideración de su experiencia y solvencia y de acuerdo a la calidad de servicio que ofrecen.

Con una planta de 125 colaboradores, esta filial trabaja para proporcionar una experiencia de servicio innovadora, basada en la confianza y el conocimiento de cada cliente, entregando propuestas de valor que generen tranquilidad y otorguen cobertura.

En términos de resultados, Bci Corredores de Seguros logra a diciembre 2013 una prima intermediada de \$ 150 mil millones, ocupando así el tercer lugar en el segmento Banca Seguros con una participación de mercado de 17,3%.

Dentro de los hitos 2013 de esta filial destaca la proactiva forma de asumir los cambios normativos de seguros a contar del 01 de diciembre, con un óptimo manejo de los procesos, adecuación de los productos, coordinación con las compañías y una capacitación integral a sus colaboradores, transmitiendo la relevancia que esto significa para los clientes finales.



Bci Securitizadora S.A.

Creada en 2001, Bci Securitizadora S.A. tiene como principal objetivo acompañar a sus clientes corporativos en la búsqueda de alternativas financieras para rentabilizar el uso de su capital de trabajo, facilitando la focalización de ellos en sus áreas estratégicas. Para ello, ofrece soluciones financieras a grandes inversionistas y empresas, a través de la adquisición de créditos, contratos y flujos de pago, y la emisión de títulos de deuda de corto y largo plazo.

Gracias a la aplicación de ingeniería financiera avanzada, además de un elevado conocimiento del mercado de inversionistas y una gestión rigurosa, Bci Securitizadora se ha posicionado como uno de los emisores más innovadores del mercado de valores, con la estructuración de instrumentos novedosos y complejos, pero a la vez sólidos y eficaces.

Además de la securitización de carteras de crédito, contratos, derechos y flujos futuros, Bci Securitizadora ofrece financiamiento estructurado, que representa un escalón de mayor valor agregado para los clientes por tratarse de productos a la medida que les permiten disminuir su dependencia de las fuentes tradicionales de financiamiento.

Esta filial cuenta además, con un equipo de profesionales que analiza los aspectos legales, tributarios, regulatorios y de riesgo propios de cada negocio, otorgando la seguridad que sus clientes requieren.

Bci Asesoría Financiera S.A.

Con 21 años de experiencia, ofrece a sus clientes diferentes servicios de asesoría en el ámbito de las finanzas corporativas, tales como:

- **Estructuración de financiamientos bancarios:**
Asesoría en la estructuración e implementación de financiamientos dentro del mercado financiero, según las necesidades específicas de cada cliente. Dentro de esta categoría se encuentran los créditos sindicados, *project finance*, reestructuración de pasivos y financiamientos especiales.
- **Estructuración de financiamientos públicos y privados:**
 - Bonos corporativos: Asesoría en la estructuración y colocación de instrumentos de deuda pública en el mercado de capitales.
 - Colocaciones privadas de deuda: Asesoría en la estructuración y colocación de instrumentos de deuda en el mercado de inversionistas privados.
- **Asesoría en operaciones fusiones y adquisiciones (M&A):**
 - Asesoría en fusiones, compras y ventas de compañías y búsqueda de socios.
- **Levantamientos de capital público y privado:**
 - Apertura en bolsa y aumentos de capital: Asesoría en la preparación y colocación de emisiones de acciones en el mercado de capitales.
 - Levantamiento de capital privado: Asesoría en la colocación de capital en el mercado de inversionistas privados.
- **Asesorías Financieras:**
Diferentes servicios de asesorías, valorizaciones y *fairness opinions* a clientes, que les permitan adoptar decisiones financieras y estratégicas adecuadas.

Servicios de Normalización y Cobranza (Normaliza S.A.)

Servicios de Normalización y Cobranza S.A., creada en 1998, se especializa en maximizar la recuperación de la cartera morosa del Banco Retail a través de servicios de cobranza extrajudicial y judicial. Su objetivo es cumplir los estándares presupuestados de normalización y recuperación de créditos del Banco.

Para ello cuenta con un equipo de colaboradores altamente calificados, comprometidos con los valores y la cultura corporativa de Bci y una estructura tecnológica de punta, que incluye un *call center* y áreas de negociación y gestión domiciliaria que se distribuyen de Arica a Punta Arenas. De esta forma, Normaliza logra entregar a cada cliente una solución adecuada a su situación y que, a la vez, resguarde los intereses financieros del Banco.

Esta filial también cuenta con un área de cobranza judicial, poseedora de un estudio jurídico interno y una red de abogados en regiones, encargados de caucionar los intereses corporativos ante los tribunales de justicia.

Análisis y Servicios S.A.

Establecida en 1996, Análisis y Servicios S.A. tiene como misión captar nuevos clientes para el Bci. A través de esta filial se recopilan y evalúan -en forma preliminar- antecedentes económicos de posibles clientes del Banco, de manera de asegurar la mejor colocación de los productos y servicios del Bci.

La filial cuenta con una estructura orientada a los clientes y más de 1.140 ejecutivos encargados de brindar a ellos la mejor atención y servicio de acuerdo a sus distintas necesidades. Estos incluyen ejecutivos de Banca preferencial, Banca premier, Banca masiva, Banco Nova, y especialistas en crédito automotriz y crédito hipotecario.

UTILIDADES DE SOCIEDADES FILIALES EN 2013 (MILLONES DE PESOS)

SOCIEDADES FILIALES	RESULTADO DEL EJERCICIO*
Bci Corredor de Bolsa S.A.	7.246
Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A.	19.612
Bci Factoring S.A.	11.008
Bci Corredores de Seguros S.A.	19.559
Bci Securitizadora S.A.	241
Bci Asesoría Financiera S.A.	5.072
Servicios de Normalización y Cobranza (Normaliza S.A.)	1.597
Análisis y Servicios S.A.	4
Total	64.339

* Estos valores no incluyen la participación que mantienen las filiales entre sí.



Unidades de Apoyo

Gerencia Áreas de Apoyo

Esta gerencia garantiza la continuidad operacional y tecnológica de la Corporación Bci, para lo cual cuenta con un equipo multidisciplinario altamente calificado. Éste cumple sus funciones según los cuatro criterios de experiencia de clientes de la Corporación: seguridad, cercanía, diligencia e imagen. Estos criterios le entregan el marco de operación, en cumplimiento con las normas internas y externas, nacionales e internacionales, y las prácticas del Gobierno Corporativo Bci.

Esta gerencia define las directrices tecnológicas y de procesos que se materializan en los planes y proyectos de la Corporación; es responsable de la plataforma tecnológica y de la operación diaria, ya sea de manera centralizada o a través de la red de sucursales; gestiona la matriz de compras; administra la relación con proveedores; define y ejecuta la estrategia de innovación; gestiona proyectos corporativos; propone a la organización transformaciones de procesos claves para el negocio y es responsable de la administración de las oficinas y unidades del Bci.

Contraloría

La Contraloría depende del Presidente del Banco y del Comité de Directores. Su objetivo es entregar una opinión independiente, tanto de la calidad y eficiencia de los principales sistemas de control internos como del cumplimiento de las normas externas e internas, de las políticas y de los procedimientos vigentes.

Para ello, Contraloría mejora y refuerza los sistemas de control internos; identifica los riesgos potenciales; e impulsa acuerdos con los ejecutivos responsables de cada unidad para que sean llevadas a cabo las recomendaciones formuladas por la SBIF, los auditores externos y la propia Contraloría.

Sus colaboradores cuentan con una capacitación permanente que les permite estar al día respecto de los continuos cambios normativos que se introducen en el país, así como de los requerimientos de los nuevos negocios, planes y objetivos estratégicos desarrollados por la Corporación Bci.

Fiscalía

Es responsable de entregar a la Corporación Bci servicios legales en forma oportuna, confiable, eficiente y comprometida con el resultado de los negocios. Inspirada en los principios de legalidad, idoneidad profesional y moralidad, asegura que las políticas y gestión del Bci se ajusten a las disposiciones legales y las regulaciones que rigen su actividad.

Entre sus principales responsabilidades, destacan las siguientes:

- Atender la totalidad de los requerimientos de carácter legal formulados por la administración superior del Bci, y por gerencias, ejecutivos, proveedores y clientes, en asuntos relacionados con operaciones bancarias, productos y servicios. En general, le corresponde pronunciarse sobre la factibilidad o modo idóneo de realizar los negocios conforme a la normativa vigente.
- Asistir al Directorio y al Gerente General en las labores de la alta administración que tienen incidencia legal.
- Participar en diversos Comités del Bci, así como en instancias externas y gremiales u otras que son propias de la industria y en que la institución debe manifestar su posición frente a diversas contingencias.
- Coordinar y llevar a cabo la defensa de los intereses institucionales en toda clase de juicios, litigios y acciones que ejerzan terceros contra el Bci, asumiendo su representación y ejerciendo activamente los recursos legales, judiciales y administrativos que procedan.

Gerencia de Gestión de Personas

Esta gerencia tiene como propósito contribuir al crecimiento de la Corporación Bci, a través del desarrollo del talento y potenciando las capacidades de las personas que integran la organización. Gestión de Personas lidera la implementación de una estrategia integrada de recursos humanos, que pone énfasis en el crecimiento personal y profesional de los colaboradores y, al mismo tiempo, promueve iniciativas que permiten potenciar capacidades organizacionales estratégicas para la Corporación, como lo son experiencia de clientes, innovación, ejecución y productividad.

Dentro de sus principales funciones y responsabilidades se encuentran:

- Procurar que al interior de la Corporación Bci exista un ambiente y condiciones de trabajo de excelencia que permitan atraer, retener, desarrollar y liberar el talento de cada uno de los colaboradores.
- Contribuir al desarrollo de una cultura organizacional basada en valores como el respeto, la integridad y la excelencia.
- Construir un clima laboral que promueva la creatividad e innovación, la calidad de vida de las personas, el trabajo en equipo, y el crecimiento de los colaboradores, tanto a nivel profesional como personal.
- Generar estrategias e iniciativas que ayuden a los colaboradores a desarrollar capacidades que son esenciales para el negocio financiero, como son el liderazgo y mecanismos de sucesión, alineamiento organizacional, ejecución y productividad.
- Desarrollar programas de formación que aseguren la entrega oportuna y eficiente de conocimientos que los colaboradores requieren para desempeñarse óptimamente, tanto en sus roles presentes como futuros.
- Mantener una estrategia de compensaciones y de beneficios que sea justa y competitiva, garantizando una retribución transparente en función de las responsabilidades y desempeño de cada colaborador.
- Asesorar integralmente a las diferentes unidades que componen la Corporación Bci en todas las materias propias de la gestión de personal, identificando y dando respuesta oportuna a las necesidades que el negocio requiera.

Planificación y Control Financiero

Los objetivos de esta gerencia son definir, dirigir y controlar el proceso de planificación estratégica de la Corporación, a largo, mediano y corto plazo. Además, es responsable del control financiero y la gestión corporativa, que garantizan la entrega de información adecuada, precisa, oportuna y de valor para la toma de decisiones de la alta dirección.

Riesgo Corporativo

La gerencia de Riesgo Corporativo es la responsable de evaluar y monitorear de manera integral el riesgo de la Corporación Bci. Los riesgos que se evalúan son los de crédito, mercado, liquidez y operacional, procurando contribuir a la optimización de la relación rentabilidad/riesgo del Bci.

En el riesgo crediticio, es responsable de toda la gestión del ciclo de crédito: originación, administración y seguimiento del riesgo de la cartera. En el riesgo financiero, es responsable de gestionar y controlar tanto los riesgos de mercado como los riesgos de liquidez de las operaciones de inversiones, financiamiento y administración de la estructura de activos/pasivos del Bci. En el riesgo operacional, es responsable de la implementación de modelos de gestión que permitan la identificación y control continuo de los riesgos inherentes a los sistemas de información y procesos internos.

Experiencia Clientes e Imagen Corporativa

Esta gerencia se creó en 2012 con el propósito de impulsar la estrategia que busca convertir a Bci en el mejor banco de la región en materia de experiencia de clientes. Para ello, se ha adoptado un nuevo modelo de gestión que considera procesos y roles funcionales que impactan las dinámicas de administración y las relaciones internas, la interacción con los clientes, los protocolos de atención, las campañas comerciales, gestión diaria de los líderes, la comunicación al mercado desde los frentes como la publicidad, las relaciones públicas y la gestión de medios.



OPORTUNIDADES *para* TODOS

Una experiencia diferente

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

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

10. Presencia Nacional e Internacional

Presencia Nacional

Sucursales y Puntos de Contacto

Para atender a sus clientes, la Corporación Bci dispone de una extensa red de 384 sucursales y puntos de contacto, distribuidos a lo largo de todo el país.

	ZONA NORTE	ZONA CENTRO	ZONA SUR	TOTAL GENERAL
SUCURSALES MULTISERVICIO	42	178	62	282
PLATAFORMAS COMERCIALES	7	26	9	42
SUCURSALES PREMIER	4	13	4	21
PUNTOS DE VENTA	3	13	3	19
CAJAS AUXILIARES	4	6	3	13
BANCA PRIVADA Y PREFERENCIAL	0	5	0	5
OFICINA DE SERVICIOS AUTOMATIZADOS	0	1	0	1
CENTRO DE ATENCIÓN A DISTANCIA (TBANC)	0	1	0	1
TOTAL	60	243	81	384

Sucursales Multiservicio

Sucursales que ofrecen un servicio integral. Cuentan con personal de atención y ejecutivos especialistas en créditos, inversiones, factoring y apoyo a empresarios, entre otros servicios.

Plataformas Comerciales

Plataformas de servicio, atendidas por ejecutivos especialistas, que responden de manera personalizada y exclusiva a los requerimientos de determinados segmentos de clientes.

Sucursales Premier

Sucursales de formato pequeño que otorgan atención exclusiva a clientes de la Banca Personas tanto en sus requerimientos comerciales como transaccionales. Cuenta con servicios automatizados.

Puntos de Venta

Puntos de contacto donde se atiende principalmente a los clientes de la Banca de Personas. Cuentan con servicios de venta y postventa.

Cajas Auxiliares

Puntos de contacto cuyo objetivo es solucionar aspectos transaccionales y de tesorería. Cuentan con ATM y servicios automatizados de consulta.

Banca Privada y Banca Preferencial

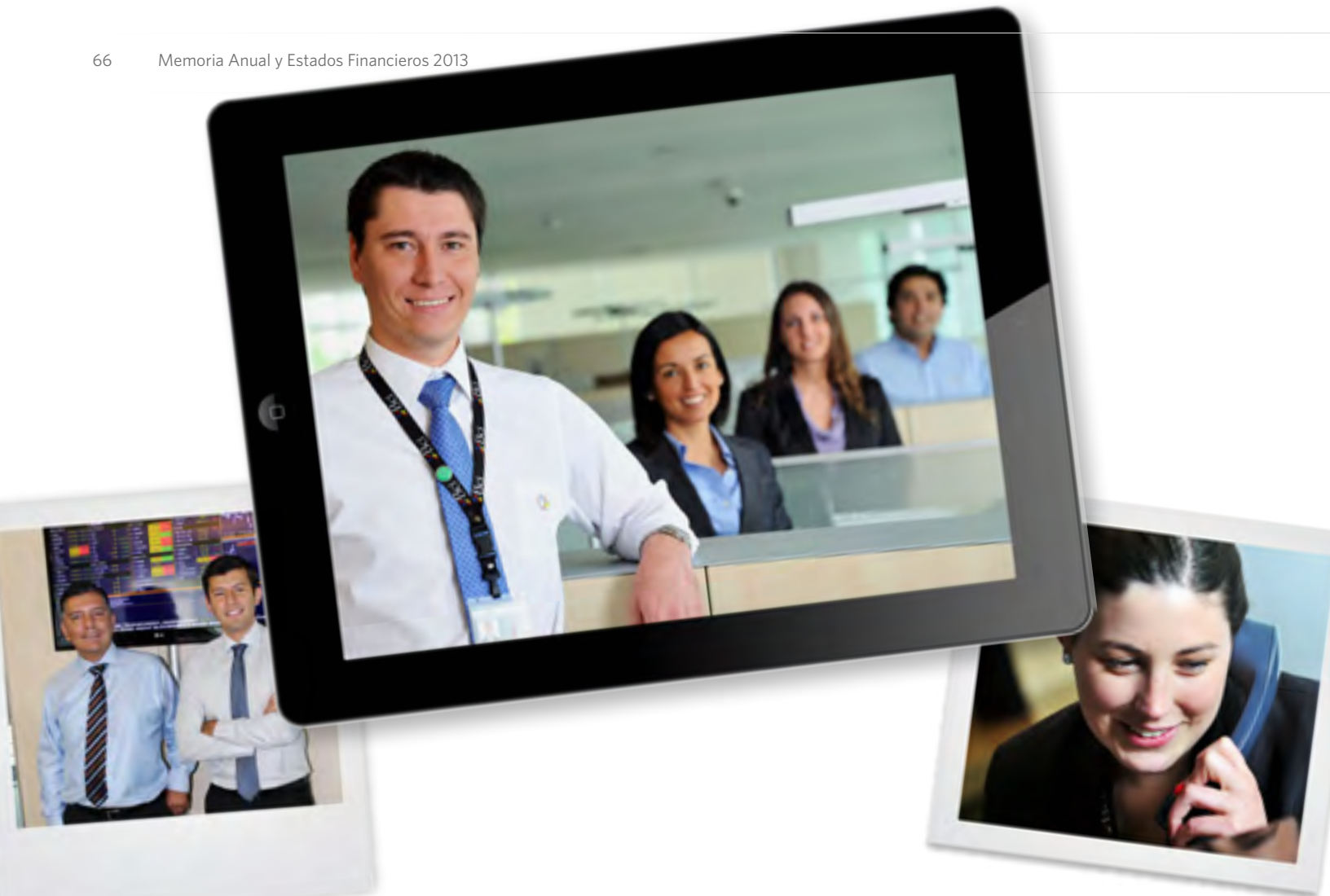
Sucursales orientadas a atender a clientes de alto patrimonio.

Oficina de Servicios Automatizados

Oficina a través de la cual los clientes pueden realizar depósitos, giros, cambio y depósito de cheques, pago y solicitud de vales vista, y obtención de certificados. Dispone de servicios electrónicos autosuficientes.

Centro de Atención a Distancia (TBanc)

Plataforma a través de la cual los clientes pueden acceder a diversos servicios del Banco, mediante teléfono e internet, durante las 24 horas del día, todos los días de la semana.



Proyectos Emblemáticos 2013

Dentro de las actividades realizadas por el área de Operaciones durante 2013, destacan las siguientes:

MEJORAMIENTO DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DE AUTOSERVICIO

Se hicieron importantes esfuerzos para incentivar el uso de plataformas tecnológicas de autoservicio. Para ello se mejoró sustantivamente la tecnología que soporta las transacciones electrónicas. Cabe subrayar que en los últimos dos años se ha consolidado la derivación de numerosas operaciones desde sucursales a canales automáticos.

SISTEMA INTELIGENTE DE ATENCIÓN A CLIENTES EN CAJA (SIAC)

Plataforma tecnológica que permite mejorar la atención de clientes en las cajas de las sucursales, abreviando los tiempos de espera.

CENTROS DE EMPRESARIOS

Se inauguraron cuatro nuevos centros de empresarios en las ciudades de Iquique, Antofagasta y Santiago.

DEPOSITARIOS

Se implementó un sistema de banco móvil, con máquinas para recibir depósitos que se instalan en empresas que manejan altos volúmenes de efectivo.

MEJORAS EN GESTIÓN DE CAJEROS

Bci hoy ostenta la mejor tasa de disponibilidad de uso de cajeros (*up time*) de la banca chilena. Asimismo, en materia de seguridad, los cajeros del Bci son los menos siniestrados, gracias a que cuenta con uno de los módulos blindados más seguros del sistema.

REMODELACIÓN SUCURSAL CENTRAL HUÉRFANOS

En 2013 se iniciaron las obras de remodelación de la que ha sido, desde los inicios, la oficina principal del Banco. Estas mejoras se realizaron en línea con el estilo arquitectónico de ésta.

CONTROL DE GASTO ENERGÉTICO

Bci recibió el premio Sello Energético, otorgado por el gobierno a las empresas más eficientes del país en el uso de energía. Dentro de las iniciativas adoptadas destaca la aplicación de diversas tecnologías para reducir el consumo eléctrico, el uso de paneles solares, la activación de generadores a petróleo en horarios punta, el cambio de todos los letreros exteriores por tecnología LED y el reciclaje de la basura.

NUEVO EDIFICIO ALCÁNTARA

Este edificio de 10 pisos tiene capacidad para que en él trabajen 800 personas. Se trata del primer edificio de estructura colgante en Chile, y cuenta con los más avanzados sistemas tecnológicos, ubicando a Bci a la vanguardia en materia de innovación. A él se trasladaron en noviembre algunas de las áreas del Banco.



Canales de atención remotos

Durante 2013 se extendió a todos los segmentos de clientes un nuevo modelo de canales que comenzó a implementarse en 2012 en el Banco Retail, generando así un Modelo Corporativo de Canales. De esta forma, Bci se adaptó a los cambios que están experimentando los hábitos de los clientes en el uso de las vías de distribución financieras y, en especial, en su tendencia a interactuar a través de un mayor uso de dispositivos digitales y remotos, aportando al negocio desde el punto de vista de la optimización de los recursos.

Entre los principales cambios introducidos en 2013 en el marco de la estrategia de canales remotos, se encuentran la segmentación en la atención de acuerdo a las necesidades de los clientes y el uso que hacen de los canales, y la ampliación de la cobertura de canales digitales como web, móvil y autoservicios. Asimismo, se reordenó la oferta de canales y se amplió la gama de servicios y venta de productos en cada uno de ellos.

Algunos de los canales más importantes son:

SITIO WWW.BCI.CL

En 2013 ha seguido evolucionando con el fin de facilitar su navegación, simplificar su uso y poner a disposición de los clientes más y mejor información que responda a sus requerimientos y necesidades. De esta forma, busca ser un espacio de contacto permanente y efectivo, logrando con esto la mejor experiencia. Todo esto, siempre con la seguridad, transparencia y cercanía que caracteriza a la Corporación.

BCI MÓVIL

Con este canal Bci busca acompañar permanentemente a los clientes, estén donde estén, permitiéndoles acceder a los productos y servicios del Banco desde cualquier dispositivo móvil, y a ofertas creadas para los diferentes segmentos de clientes. En 2013 el canal generó 168.000 usuarios de Banca Móvil, incrementó en 120% el monto del crédito promedio y obtuvo una evaluación de las aplicaciones (APP) lanzadas el segundo semestre, mayor a la conseguida por la competencia.

TELECANAL (CALL CENTER)

Es el servicio de atención telefónica de Bci. Su finalidad es brindar una atención remota y de experiencia con ejecutivos las 24 horas del día, 7 días a la semana y las 52 semanas del año para atender los requerimientos de los clientes, dando respuestas y un servicio de excelencia a cualquier consulta, emergencia o solicitud acerca de todos los productos y servicios que entrega Bci.

REDES SOCIALES CORPORATIVAS

La Corporación Bci busca con su presencia en redes sociales generar y poner a disposición de sus clientes y de la comunidad en general nuevos espacios de contacto para atender sus requerimientos en tiempo real. Asimismo, busca potenciar la oferta segmentada, en un ambiente colaborativo y de co-creación donde se construyan junto a las comunidades nuevas formas de relacionarse con la Corporación. De esta forma, se potencia la posición innovadora de Bci, generando herramientas que permitan entregar soluciones financieras sin salir de las redes sociales. A un año de funcionamiento, Bci cuenta con 145.000 personas en la comunidad, con un tiempo de respuesta promedio de 12 minutos, y un 78% de personas satisfechas con el servicio brindado.

CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM) Y AUTOSERVICIO

Tienen como principal ventaja permitir que los clientes realicen transacciones a toda hora. Esto se ha potenciado en 2013, innovando a través de distintas ofertas disponibles para los clientes y capturando oportunidades de negocio en combinación con otro canal, generando muy buenos resultados.

Presencia Internacional

Con el propósito de estar más cerca de sus clientes, Bci mantiene presencia en países como Brasil, Colombia, España, Estados Unidos, México y Perú.

A través de alianzas, acuerdos de cooperación, oficinas de representación y corresponsalías, el Banco mantiene una diversificada oferta de servicios financieros para los negocios de importación y exportación de sus clientes, así como para las inversiones que ellos realizan en el exterior.

Esta extensa red global le permite además diversificar el portafolio de inversiones y colocaciones propia del Banco.

Sucursal Bci Miami

Creada hace 14 años, esta oficina apoya las operaciones comerciales que clientes chilenos-sean ellos personas naturales o jurídicas- realicen con Estados Unidos o en otros mercados internacionales. Además, permite atender a clientes locales de distintos segmentos de empresas del Estado de Florida.

Cuenta con los servicios propios de un banco, incluyendo depósitos y cuentas transaccionales en las principales monedas, gestión de efectivo, *Internet banking*, líneas de créditos, servicios de comercio exterior, *factoring* y *forfaiting*.

La sucursal está conformada por un equipo multicultural de vasta experiencia, en la que trabajan más de 50 personas.

Oficinas de Representación

Bci mantiene oficinas de representación en Brasil, Colombia, México y Perú. Su objetivo es apoyar las operaciones de comercio exterior e inversiones que realizan los clientes del Banco en estos países.

Desde su apertura, estas oficinas han contribuido a la cercanía y al apoyo de nuestros clientes chilenos en sus inversiones y negocios en esos países. Además, han aportado cartera de riesgo local cuya dispersión geográfica contribuye a la diversificación del portafolio de negocios de Bci y han facilitado la estructuración de soluciones a la medida para importantes empresas.

En 2013, Bci obtuvo autorización de la SBIF para abrir una oficina de representación en China, destino principal de las exportaciones de Chile y uno de sus proveedores de importaciones más importantes. Aún resta por obtener las aprobaciones de la autoridad china, proceso que se encuentra en marcha.

Despacho Bci en Banco Popular España

Con el objeto de acompañar a los clientes que buscan iniciar o mantener operaciones comerciales con España, Bci mantiene un despacho de atención en el Banco Popular de España. A través de él, se han materializado importantes operaciones. En 2013 destaca especialmente la incorporación de clientes Pymes y emprendedores. Asimismo, en Chile el Banco Popular mantiene un despacho de atención en Bci para clientes españoles.

Red de bancos corresponsales

Bci ha establecido relaciones comerciales con más de mil bancos corresponsales en el mundo, cubriendo de esta forma los cinco continentes. Esta amplia red le permite poner a disposición de sus clientes los servicios financieros que requieran para operar comercialmente con los distintos mercados.



Acuerdo de compra de City National Bank of Florida

En febrero de 2013 se abrió la licitación internacional para vender el City National Bank of Florida (CNB). Dicho proceso-en que participaron numerosos e importantes bancos de distintos países-culminó tres meses más tarde con la aceptación de la oferta por US\$ 882,8 millones realizada por Bci. El correspondiente acuerdo de compraventa se firmó el 24 de mayo y en él, Bci se comprometió a adquirir el 100% de CM Florida Holdings Inc., la matriz de CNB y que pertenece actualmente a Caja Madrid Cibeles S.A. que es, a su vez, subsidiaria del banco español Bankia S.A.

Establecido en 1946, CNB es el tercer banco más grande basado en Miami, cuenta con 26 sucursales en el estado de Florida, 443 empleados y casi 23.000 clientes. CNB es un banco con buen posicionamiento de marca y dispone de una administración consolidada y de reconocida trayectoria. De hecho, en 2013 fue seleccionado, por segundo año consecutivo, como el mejor *community bank* y el mejor *business bank* tanto por los lectores de *Daily Business Review* como por el *South Florida Journal*.

Al 31 de diciembre de 2013, CNB tenía activos totales por US\$ 4,9 mil millones, colocaciones netas por US\$ 2,7 mil millones, depósitos por US\$ 3,7 mil millones, y una utilidad neta de US\$ 37,8 millones. A esa fecha, su patrimonio tangible era de US\$ 631 millones. Dichas cifras representaban, aproximadamente, 12,7% de los activos, 10% de las colocaciones y 16,6% de los depósitos de Bci.

Al 31 de diciembre de 2013, CNB tenía activos totales por US\$ 4.900 millones, colocaciones netas por US\$ 2.700 millones, depósitos por US\$ 3.700 millones, el cual ya fue aprobado en la Junta extraordinaria de accionistas del Bci llevada a cabo el 26 de septiembre de 2013. La diferencia con el precio de compra será cubierta a través de la colocación de instrumentos de deuda, los que fueron emitidos durante 2013 y que podrían financiar alrededor de 60% de la operación.

Cabe señalar que la adquisición de CNB -que ya fue aprobada por el regulador español- está sujeta aún a la autorización de las entidades reguladoras de Chile y Estados Unidos.



Siempre

Listos!

Intertrader

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

11. Experiencia Clientes

Desde 2012, Bci se ha planteado como uno de sus objetivos principales ser el mejor banco de la región en experiencia de clientes. Con este fin, ha definido una nueva estrategia -denominada Experiencia Clientes- la cual, a través de diversas iniciativas, ha introducido cambios estructurales, tanto a nivel de procesos, como de canales, tecnologías y modelos de atención. Ello se ha realizado manteniendo el foco en el emprendimiento, la innovación y la transparencia como pilares fundamentales de las relaciones de confianza que vinculan a Bci con sus clientes y la sociedad en general. Estos cambios han ido acompañados de una importante campaña comunicacional que respalda los logros obtenidos en los ámbitos de clientes, colaboradores, e iniciativas transversales a la organización.




Clientes

El foco principal de la nueva estrategia es la profundización de la relación con los clientes, lo que implica conectarse emocionalmente con ellos, comprender por qué piden lo que piden, y sorprenderlos positivamente.

Para ello, durante 2013 se realizaron importantes esfuerzos para implantar a nivel nacional el nuevo modelo denominado "Sucursal de Experiencia", en las sucursales multiservicio y las plataformas comerciales. Con el mismo propósito, se introdujeron nuevos modelos en Telecanal y en los servicios de *cash management* del Banco Comercial, y se cambió el modelo operacional del Banco Retail y del Banco Empresarios. Así se cubrieron los principales canales de atención y operación del Banco.

Para hacer efectivos estos cambios, se capacitó a casi 5.000 colaboradores y se entrenó a alrededor de 700 líderes en técnicas de *coaching* a través de todo Chile. Simultáneamente, se comenzaron a aplicar procesos que garantizan la sustentabilidad del nuevo modelo implementado, generando nuevas métricas que permiten anticipar la experiencia que se dará a los clientes y corregir a tiempo cualquier anomalía o distorsión detectada.

A fin de tener una visión integral de la relación con los clientes, tanto en lo referente a los productos y servicios que le son suministrados, como en la atención prestada a sus insatisfacciones, se rediseñó el proceso de gestión de reclamos, generando un sistema más eficiente para hacerse cargo de éstos. Esta innovación permitió bajar en 66% los reclamos mensuales e hizo posible que la totalidad de ellos fuesen respondidos en los plazos previamente acordados. Adicionalmente, se redujo en más de 60% el tiempo de respuesta a los reclamos recibidos a través de entidades como la SBIF y el Sernac.



Programa Bci + 1% Clientes

Este programa, lanzado en 2012, crea instancias de mejora continua en los equipos de trabajo y hace posible que los colaboradores compartan con sus jefes ideas que contribuyan a mejorar las relaciones con los clientes. Durante 2013 se continuó con esta iniciativa y se implementaron 1.173 ideas que surgieron de 1.097 reuniones.

En 2013 se introdujo, también, una serie de mejoras en las encuestas de satisfacción de clientes, en especial respecto de sus metodologías, el diseño de los cuestionarios, la oportunidad en que se hacen, y el aumento y diversificación de los canales utilizados para recoger la opinión y sugerencias de los clientes. Asimismo, se modificaron los procesos de análisis, diagnóstico, y generación de mejoras permanentes.

Colaboradores

Beneficios segmentados

En 2013 se consolidó el trabajo iniciado el año anterior, con el objetivo de identificar, mediante entrevistas y encuestas, las distintas necesidades, intereses y preferencias de diversos segmentos de colaboradores (hombres y mujeres, casados y solteros, con o sin hijos). Con la información así obtenida, se redefinió y diversificó la gama de beneficios que el Banco otorga, con miras a asegurar que ellos satisfagan las necesidades, intereses y preferencias de los distintos segmentos de colaboradores.

Modelos de selección

En el área de reclutamiento se rediseñaron los procesos de selección, incluyendo mecanismos que permiten evaluar de mejor forma la actitud y capacidades comerciales de los postulantes, como asimismo su conocimiento de la historia de Bci y su identificación con los valores de éste.

Inducción y capacitación

Considerando que la capacitación es un elemento fundamental para la implementación efectiva de la nueva estrategia, en 2013 se modificaron los contenidos de los programas de inducción y capacitación de colaboradores, incorporando elementos que apoyan las directrices fundamentales de ella.

Para dar a conocer a los nuevos colaboradores por qué en Bci "Somos diferentes", el proceso de inducción contempla la revisión, tanto de la historia de la Corporación, como de su misión, visión y marco valórico, aspectos éstos que, a través del tiempo, han permitido generar relaciones de confianza del Banco con colaboradores, clientes y la sociedad.

En 2013 se modificaron también las mallas de entrenamiento, incorporando nuevos contenidos, y se realizaron talleres presenciales y no presenciales en que participaron más de 4.000 colaboradores. Asimismo, se crearon nuevos talleres, como el de *Coaching Bci*, en los que se entrenó a 677 líderes comerciales (gerentes y jefes de oficina) y se capacitó con esta nueva metodología a todos los colaboradores de Telecanal. Para ello se utilizaron novedosos elementos de apoyo, y herramientas como protocolos de atención y juegos de rol.

Para medir el impacto de estas prácticas, un grupo de colaboradores fue seleccionado al azar y luego evaluado por sus jefes directos y por sus clientes. El resultado de esta evaluación fue muy positivo: el nivel de satisfacción entre las jefaturas aumentó 13%, mientras que entre clientes subió 15%.



Programa Bci + 1% Colaboradores

Para dar sustentabilidad a las iniciativas implementadas y mejorar continuamente los procesos, se realizó el programa Bci + 1% Colaboradores. Este busca incentivarlos a proponer iniciativas que contribuyan a identificar insuficiencias e implementar soluciones concretas para superarlas. En el marco de esta propuesta, en 2013 se realizaron más de 2.000 reuniones de escucha entre líderes y sus equipos, implementando un número similar de ideas de mejora a lo largo de todo el país.

Con el mismo propósito, se cambió y mejoró la encuesta de calidad interna (ECI), en la que cada área proveedora interna es evaluada por su contraparte cliente interno. Así, las diferentes áreas pueden sugerir cambios y es posible identificar brechas que es preciso cerrar para mejorar continuamente el funcionamiento interno de la Corporación. Esta metodología permitió medir de manera objetiva más de 270 áreas del Banco mediante un proceso simple y rápido. Sus resultados dan cuenta de que en éste las relaciones internas son sanas, con altos estándares de cumplimiento de los plazos, bajos niveles de errores, y con una mejora permanente de los servicios.

Reconocimiento como refuerzo positivo de las conductas deseadas

Dado que los colaboradores cumplen un rol fundamental en el éxito de la estrategia de Bci, se reforzaron los mecanismos de reconocimiento existentes y se generaron nuevas iniciativas tendientes a elevar su motivación y a resaltar las conductas destacadas.

Además, en la ceremonia anual "Bci Reconoce" se instauró a nivel corporativo la nueva categoría "Reconocimiento Experiencia Bci - Somos Diferentes". Ésta tiene como objetivo motivar a los colaboradores a través del reconocimiento de quienes constituyen un modelo destacado de conducta en cuanto a la experiencia de clientes. Para ello, se promueve la participación de los colaboradores de todos los roles, y en el proceso de selección participan activamente los líderes de la organización.

También se instauró la ceremonia trimestral de reconocimiento "Haciendo Historia - Experiencia Bci", en que el Presidente, el Gerente General y los gerentes divisionales distinguen a colaboradores que han sido protagonistas de experiencias ejemplares, y a través de las cuales, se transmiten aprendizajes, mejores prácticas y se refleja la actitud Bci.

Asimismo, la gerencia de Experiencia Clientes e Imagen Corporativa, en conjunto con la gerencia de Gestión de Personas, generaron sinergias para fortalecer la gestión y entrenamiento de los líderes en el uso de herramientas orientadas a reconocer a colaboradores con conductas y logros destacados.

Por último, así como se prestó mayor atención a los problemas y reclamos de los clientes, se dio inicio al registro y gestión de las felicitaciones de clientes a colaboradores, vinculando dicha información con el reconocimiento local y corporativo de éstos, y realizando la importancia que tiene la opinión de los clientes cuando han vivido una experiencia memorable.

Movilización de experiencia clientes a través de historias reales

De manera de difundir el aprendizaje y mejores prácticas que ejecutan cotidianamente los colaboradores de Bci, se llevaron a cabo una serie de iniciativas para incentivarlos a compartir historias reales de experiencia vividas al interior de cada equipo.

Durante el año se recibieron más de 4.000 historias, de las cuales se seleccionaron experiencias ejemplares que los colaboradores viven día a día con sus clientes, y se las difundió a través de "La Historia del Lunes", la que refleja los cuatro criterios básicos de experiencia: seguridad, cercanía, diligencia e imagen.

En forma simultánea, dichas historias se han ido utilizando en capacitaciones, lanzamientos y eventos internos, como un mecanismo para sensibilizar e inducir a diferentes áreas a internalizar el desafío que significa ser líderes de la región en experiencia de clientes. De esta manera, se ha cumplido con el objetivo de que toda la Corporación Bci se sienta motivada a lograr una conexión emocional y de largo plazo con los clientes.

Reforzamiento de cultura de experiencia

Con el fin de dar visibilidad y compartir la cultura de la Corporación, se entregó a todos los colaboradores el libro "Bci Somos Diferentes", que recopila, en un formato innovador y entretenido, 76 años de historias de éxitos y esfuerzos del Banco. Además, en conjunto con los líderes de la organización, se preparó un diccionario que contiene las frases, términos propios y los conceptos habitualmente utilizados al interior de la Corporación. Adicionalmente, se incorporaron los hitos más relevantes de la historia del Banco en la inducción, las capacitaciones, la academia de liderazgo y los mensajes corporativos.



Bci Pyme



Bci Preferencial

Bci E-Factoring



TBanc

Bci Inversiones



Agenda Bci



Bci Personas

Aplicaciones Móviles para clientes

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

12. Innovación

La innovación en Bci tiene como propósito investigar y desarrollar nuevas tecnologías que permitan introducir cambios en los procesos y canales de servicio que generen mejoras significativas en la experiencia de los clientes. La innovación está en el ADN de la Corporación Bci, siendo parte de su visión ser líder regional en esta materia. Esta es, además, una herramienta que desde siempre ha estado al servicio de la estrategia del Bci y que ha contribuido a que él sea efectivamente un banco diferente.

En particular, en 2013 Bci se enfocó en crear una cultura de innovación al interior de la Corporación orientado a apoyar todas las iniciativas, tanto internas como externas, que apunten a robustecer la experiencia de clientes. Esta política fue fundamental para que en el Estudio de Empresas Innovadoras elaborado por ESE Business School de la Universidad de los Andes, Bci fuera destacado por segundo año consecutivo como el "Banco más innovador del año".



+ de
2.000
personas



492
IDEAS



Algunas de las iniciativas impulsadas en 2013 fueron:

ADN Bci

Con la frase "Tus ideas ahora tienen un lugar" se invitó a participar en el primer concurso de innovación abierto a la comunidad. Esta iniciativa permitió aportar propuestas innovadoras para solucionar cuatro desafíos relacionados al rubro bancario: Siempre que lo Necesites; Experiencia Positiva; Siempre Innovando; y Más Transparencia. La inscripción se dividió en tres categorías: personas, emprendedores y empresas. En el concurso- que se abrió a comienzos de septiembre y concluyó a principios de octubre- participaron más de 2.000 personas, que ofrecieron 492 ideas distintas. Al ingresar a la página web www.adnbci.cl e inscribirse en la plataforma, los postulantes tuvieron acceso a comunicarse con distintos mentores, quienes guiaron el proceso creativo y fueron responsables de la comunicación entre los participantes y el Banco.

Luego de la votación del público y de los mentores del Club de Innovación Bci, y al cabo de varias etapas, se seleccionaron las 20 mejores ideas. De ellas, se eligieron seis ganadores: cuatro en la categoría personas (uno por cada desafío), uno en la categoría emprendedores, y uno en la categoría empresas.

Club de la Innovación

Este es un espacio de encuentro de colaboradores que busca difundir y estimular la innovación al interior de la Corporación. Su objetivo es apoyar la co-creación y gestión de proyectos que permitan avanzar hacia la entrega de un servicio de excelencia. Para lograrlo, se realizan diversas capacitaciones, además de actividades de *mentoring*. El Club de Innovación está integrado por 30 colaboradores quienes representan a las distintas áreas del Bci y que son elegidos por su contribución, apoyo y compromiso con la innovación. Durante 2013 se realizaron cinco encuentros de líderes, además de charlas de dos especialistas de clase mundial.

En 2013 se introdujeron importantes innovaciones las cuales se traducen a su vez en una mejor experiencia para los clientes, potenciando los criterios de: Seguridad, Cercanía, Diligencia e Imagen. Las más destacadas fueron:



Intertrader

Plataforma tecnológica que reduce el tiempo y mejora sustantivamente la calidad de atención en la Mesa de Dinero. Este sistema, lanzado en octubre de 2013, influyó en forma importante a los buenos niveles de satisfacción de los clientes de la Mesa de Dinero obtenidos en la encuesta *Brain Network*, la cual considera como uno de sus atributos la agilidad en el servicio.

Depositorios bci

Este sistema tiene como objetivo entregar una solución integral a la gestión del efectivo y permite validar, contar y almacenar dinero. Se conecta directamente al Banco, permitiendo el depósito en línea de efectivo. De esta forma, cumple con el objetivo de facilitar el manejo de efectivo de manera rápida y segura.

Aplicaciones móviles para clientes

Durante 2013 se lanzaron una serie de aplicaciones que mejoran la experiencia del cliente a través de plataformas móviles, dándoles un servicio más personalizado. Las aplicaciones lanzadas este año, disponibles tanto para *Android* como *Iphone*, fueron:



Bci Personas

Permite a los clientes de la Banca Personas llevar a cabo consultas; hacer operaciones transaccionales frecuentes como transferencias y pagos de cuentas; y simular y cursar créditos de consumo.



Bci Preferencial

Ofrece los mismos servicios a los clientes de la Banca Personas y, además, estar en contacto permanente con su ejecutivo.



TBanc

Ofrece los mismos servicios de la Banca Personas a los clientes de TBanc.



Bci Pyme

Permite a los clientes empresarios de los segmentos asociados a PYMEs consultar saldos, realizar y firmar transferencias, entre otras operaciones.



E-Factoring

Los clientes pueden liquidar las facturas de su empresa en solo tres pasos y disponer en línea de los fondos. La aplicación les permite tener liquidez inmediata de las cuentas por cobrar, mejorando el flujo de caja y contar con un canal de financiamiento alternativo o complementario a sus líneas tradicionales de crédito.



Bci Inversiones

Permite tanto a clientes como no clientes revisar información relativa a acciones del IPSA e IGPA, rentabilidades de los Fondos Mutuos que ofrece Bci; cotización de las principales divisas, commodities, tasas y bonos; además de otros indicadores de interés.



Muro colaboradores

Esta aplicación, lanzada en diciembre, permite que los colaboradores de la Corporación, cualquiera sea su función, puedan canalizar, de manera correcta y efectiva, todas las preguntas, requerimientos o dudas que cualquier persona tenga del Bci con sólo ingresarlas en su celular. En ella los colaboradores tienen la opción de ingresar comentarios en la sección Oportunidades o bien en Servicio a Clientes. Esta es una herramienta adicional que los colaboradores tienen para cumplir con la promesa de dar siempre la mejor experiencia de clientes de forma rápida y oportuna, estén donde estén.



Ipad directores

Todo el material que antes era entregado de manera impresa para las reuniones del Directorio pasó a estar disponible anticipadamente y con un alto nivel de seguridad en una plataforma en el *Ipad* de cada Director.

Sistema de gestión de emails

Con el fin de mejorar la contactabilidad con el cliente y avanzar en una mejor experiencia, se lanzó la iniciativa "Puesta de Sol Emails", que consiste en incentivar a los ejecutivos a responder los emails de sus clientes en el transcurso del día.



Lo importante ES CONOCERNOS

Códigos de confianza

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

Sebastián Urzúa
Cliente Banca Privada

LORENA KLOCKER
EJECUTIVA BANCA PRIVADA BCI



13. Imagen Corporativa y Transparencia



Imagen Corporativa

Una de las mayores aspiraciones de toda empresa y/o marca es obtener la preferencia de los consumidores. Por lo mismo, es un gran desafío, no sólo ganar inicialmente esta preferencia, sino mantenerla a lo largo del tiempo.

En el transcurso de sus 76 años, Bci ha alcanzado grandes logros en este campo y si bien las razones de su éxito han sido numerosas, los resultados de marca en 2013 revelaron nuevas e interesantes evidencias de este proceso.

Durante ese año, Bci comunicó sus cuatro promesas al mercado: Experiencia de Clientes, Transparencia, Innovación y Apoyo al Emprendimiento. En todas ellas, logró que el nivel de valoración por parte de su grupo objetivo aumentara en forma sustancial.

Comunicar la nueva experiencia de clientes constituyó un gran reto, pues requiere establecer un estándar de servicio superior al del resto de

la industria. Luego de un profundo y amplio proceso interno de transformación, se generaron las condiciones para comunicar que la experiencia de clientes sería ahora "más diferente que nunca". Así, se transmitió el mensaje que los clientes merecen estándares de servicio, que no sólo sean exigentes, sino que superen sus expectativas, y que les generen experiencias memorables.

En cumplimiento de su promesa de mayor transparencia, en octubre de 2013 Bci introdujo la plataforma interactiva digital "Con Letra Grande" (www.conletragrande.cl). El objetivo esencial de ésta es contribuir a la educación financiera de la comunidad, informándola sobre cómo manejar adecuadamente sus créditos y su dinero, y divulgando los derechos y deberes que los consumidores tienen en materia financiera. Ella incorpora, además, un programa de televisión web que se emite todos los miércoles a las tres de la tarde. A diciembre, esto es, en apenas tres meses de funcionamiento, se habían contabilizado más de 131.000 visitas en la página y sobre 611.000 en Youtube.

Innovación es servicio. Esta inspiradora frase forma parte del lenguaje interno de Bci, con el propósito de innovar para generar valor compartido. Es así como se gestó el primer concurso de innovación abierta ADN Bci, en el cual se convocó a todos quienes estimaran tener soluciones concretas a los principales desafíos de la banca a presentar sus ideas. En esta forma, ADN Bci se posicionó como una de las acciones más innovadoras del país, según Imagina Chile de CORFO, y permitió abrir un nuevo camino para extender las fronteras de apoyo a las nuevas ideas y a los emprendedores.

En esa misma línea, se realizaron diversas iniciativas de apoyo al emprendimiento, entre las cuales se incluyen nuevos servicios de atención remota a todos los clientes empresarios. Además, junto con la Fundación Chile y Pro Pyme, Bci desarrolló por primera vez la Ruta del Emprendimiento. Esta iniciativa incluyó una serie de eventos de apoyo al emprendimiento desde Iquique hasta Punta Arenas, en los que emprendedores locales pudieron ampliar sus redes de negocios, obtener capacitación en temas relevantes e integrarse al ecosistema del emprendimiento en Chile. En 2013 se desarrollaron 12 eventos con la participación de más de 5.600 emprendedores.

Por último, cabe destacar la realización de una nueva versión del Encuentro Empresarial. Este es un evento que Bci ha desarrollado anualmente desde 2008 y cuyo objetivo es que las grandes empresas se reúnan con Pymes a fin de que éstas puedan fortalecer sus redes de negocio y facilitar la creación de nuevas oportunidades comerciales para ellas. El encuentro se basa principalmente en la presencia de stands en los que los emprendedores pueden comercializar y dar a conocer sus productos o servicios. Tradicionalmente celebrados en Santiago y Concepción, en 2013 el Encuentro Empresarial se realizó por segundo año consecutivo en Antofagasta. En él participaron 170 empresas y se realizaron más de 500 reuniones de negocios.



20 MEDIDAS

Transparencia

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

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

CALENDARIO "MIS COMPROMISOS"

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

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA "CON LETRA GRANDE"

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

PORTAL PARA PROVEEDORES DE BCI

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

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

TARIFAS CLARAS

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

CARTOLAS CLARAS:

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

CONTRATOS CLAROS:

Contratos claros, lenguaje simple y sin cláusulas confusas.

CRÉDITOS COMPARABLES:

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

INFORMACIÓN LÍNEA DE CRÉDITO DE EMERGENCIA

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

VIDEOS DE EDUCACIÓN BANCARIA

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

DEVOLUCIÓN INMEDIATA

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

CRÉDITOS HIPOTECARIOS CON AHORRO DE INTERESES

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

CANALES DE ATENCIÓN A TODA HORA

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

SEGUIMIENTO DE RECLAMOS

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

ACCESO A LA GERENCIA GENERAL

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

DEFENSOR DEL CLIENTE

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

GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN

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

SELLO PROPYME

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

ALIANZA CHILE TRANSPARENTE

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

ATENCIÓN ESPECIALIZADA SEGUROS BCI

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

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

ASESORÍA DE INVERSIONES

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

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



SIEMPRE

se puede ser

MEJOR



Una oportunidad para **seguir mejorando**

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

Julio Sepúlveda S.
Gerente General · Servicios y Asesorías Ada Ltda.

14.

Administración de riesgo

La Gerencia de Riesgo Corporativo es la encargada de evaluar y controlar el riesgo integral de la Corporación -ya sea crediticio, de mercado, de liquidez u operacional- con el propósito de contribuir a la optimización de la relación rentabilidad/riesgo de sus operaciones.

Riesgo de Crédito

La administración del riesgo de crédito comprende políticas y procedimientos mediante los cuales Bci evalúa, asume, califica, controla y cubre el riesgo crediticio. Ello, no sólo desde la perspectiva de las provisiones, sino también a través de la administración del proceso de otorgamiento de créditos y el permanente seguimiento de sus deudores.

Los procesos de admisión y seguimiento crediticio están estructurados sobre la base de las mejores prácticas internacionales y el uso de modelos estadísticos en los distintos segmentos de la cartera grupal, tanto para el ámbito comercial como de retail. Para la cartera individual, Bci ha estructurado sus procesos de admisión y seguimiento en base al análisis caso a caso.

Durante 2013, Bci continuó perfeccionando sus procesos, poniendo especial énfasis en la evaluación crediticia de sus negocios. En esa línea, puso en marcha un renovado y sofisticado modelo de originación, orientado a atraer potenciales nuevos clientes en los segmentos Personas, Pymes y Banco Empresarios.

En cobranza se establecieron nuevos roles y responsabilidades. En cuanto a los roles, con los criterios definidos se les otorgó a los jefes de oficina un mayor nivel de empoderamiento, mientras que Normaliza- filial de Bci- se encargó de custodiar los activos de mayor riesgo con metas y funciones más claras. En relación a las responsabilidades, se definieron metas por actor en la cobranza, según la complejidad de los clientes, el monto adeudado y el riesgo asociado. Ellos tienen además una responsabilidad en el gasto en riesgo- la suma de provisiones y castigos-, y en el recupero de estos últimos. Por otra parte, también se introdujeron mejoras importantes en el área de *call center*, incorporando nuevas tecnologías, automatizando procesos de entradas de llamadas (*inbound*), y aumentando tanto el número de llamadas efectuadas como el nivel de especialización de los ejecutivos que las realizan.

Adicionalmente, para agilizar y mejorar la toma de decisiones, se crearon Comités de Créditos especializados para cada uno de los bancos (Empresarios, Retail, Comercial y Corporativo), a lo que se suma un aumento significativo en la dotación de colaboradores en las distintas unidades de aprobación de créditos. Por otro lado, se actualizó el Manual del Crédito Corporativo, en el que se incorporaron nuevos segmentos objetivo de negocio, de acuerdo a los cambios que han tenido las industrias de mayor crecimiento económico del país. Asimismo, 2013 fue un año de consolidación de la Gerencia de Seguimiento y Control de Cartera creada un año antes.

Todo lo anterior se realizó de acuerdo al marco regulatorio vigente y, en particular, a la normativa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras relativa a provisiones por riesgo de crédito, implementada en 2011.

Riesgo Financiero

El riesgo financiero es la probabilidad de incurrir en pérdidas asociadas a la disminución del valor de los portafolios de inversiones, o a caídas del valor de los fondos o patrimonios administrados por la Corporación, ocurridos como consecuencia de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones.

Para cumplir con sus funciones, Bci utiliza un conjunto de políticas, procedimientos, metodologías de medición y mecanismos, tanto de seguimiento como de control interno que le permiten identificar, medir, gestionar y controlar las posibles pérdidas causadas por movimientos negativos en el valor de los activos y pasivos, incluyendo:

- ▶ Riesgo de monedas o paridades.
- ▶ Riesgo de tasa de interés: base, spread, prepago, premios por liquidez, entre otros factores.
- ▶ Riesgo de precio: *commodities*, acciones, índices bursátiles, entre otros.
- ▶ Riesgo de opcionalidad (volatilidad).
- ▶ Riesgo de liquidez.

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO) y el Comité de Finanzas y Riesgos son los encargados de revisar el marco de políticas que gobiernan la gestión de los riesgos financieros, además de hacer un seguimiento exhaustivo de las estrategias, el mercado y la regulación. A su vez, el Comité Ejecutivo es el responsable de revisar y aprobar dichas políticas, las que deben ser ratificadas por el Directorio del Banco.

La Corporación controla el riesgo de balance de los activos y pasivos registrados en base devengada, utilizando dos modelos:

- **Spread en Riesgo (SeR):** cuantifica el impacto que podría producir en las utilidades un movimiento específico de las tasas de interés de corto plazo.
- **Market Value Sensitivity (MVS):** cuantifica el efecto que provocan las fluctuaciones de las tasas de interés de largo plazo sobre el valor económico del patrimonio, los activos y pasivos del Bci.

En cuanto a la cartera propia de instrumentos financieros disponibles para intermediación, el modelo *Value at Risk* (VaR) permite calcular las pérdidas potenciales que podrían producir cambios en las distintas variables.

Durante 2013, y consciente de la importancia que tiene la gestión eficiente de los riesgos financieros, Bci continuó intensificando el uso de las coberturas contables (*hedge accounting*), lo que fue acompañado de un fortalecimiento de los procesos, controles internos centralizados y altamente especializados.

Riesgo de liquidez

La administración del riesgo de liquidez permite identificar, medir y controlar la contingencia de no poder cumplir plena y oportunamente, las obligaciones de pago en las fechas establecidas. Este riesgo se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles para el cumplimiento de las obligaciones contraídas y/o en la necesidad de asumir costos inusuales en las fuentes de financiamiento.

De acuerdo a lo dispuesto por el Banco Central de Chile, para el control de la posición de liquidez se aplican modelos econométricos y estadísticos sobre los activos y pasivos del Banco. Su finalidad es calcular las necesidades de liquidez, tomando en consideración el comportamiento histórico de las obligaciones y acreencias de los clientes de la Corporación.

Adicionalmente, el control de liquidez considera la fijación de límites internos por parte del Directorio, el uso de indicadores de alertas tempranas, y la constitución de un plan de contingencia. Esto permite anticiparse a períodos de iliquidez y adoptar las acciones pertinentes.

La administración del riesgo de liquidez está compuesta por cuatro elementos:

BARRERA DE LIQUIDEZ: Bci ha establecido una barrera de liquidez formada por activos altamente líquidos. Su monto es propuesto de manera periódica por la Gerencia de Riesgos Financieros, siendo revisado y aprobado tanto por el ALCO como por el Comité de Finanzas y Riesgo. En línea con la política de transparencia de la Corporación, se publica en el sitio web la situación de liquidez, calculada sobre la base contractual y ajustada, referida al último día de cada trimestre calendario.

DIVERSIFICACIÓN DE LAS FUENTES DE FONDEO: Ello se logra accediendo a nuevos mercados internacionales, lo que permite diversificar el tipo de inversionistas, la ubicación geográfica de éstos y los instrumentos de financiamiento.

DESCALCES DE PLAZOS: Los descaldes de plazos modelan el comportamiento de la renovación, renegociación y prepago de las colocaciones, así como las tasas de renovación de los pasivos a plazo. Además, establecen supuestos sobre la liquidez del portafolio de inversiones, comportamiento del uso y pago de las líneas de sobregiro y tarjetas de crédito, entre otros factores.

STRESS DE LIQUIDEZ: Tanto el ALCO como el Comité de Finanzas y Riesgos analizan permanentemente la suficiencia de liquidez en condiciones extremas del mercado. Para ello se utilizan las pruebas de tensión, las cuales consisten en analizar cualitativa y cuantitativamente -en escenarios de tensión financiera- el perfil de riesgos del balance y de la cartera propia.

Estos análisis permiten además:

- Comunicar a la Alta Administración el perfil de riesgos de mercado.
- Revisar la consistencia y racionalidad de límites.
- Revisar la consistencia y disponibilidad de capital.
- Reforzar iniciativas asociadas a planes de contingencia.

Riesgo Operacional

Riesgo operacional es aquel que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, y fallas en los sistemas como consecuencia de acontecimientos externos. El riesgo operacional es inherente a todas las actividades, productos, sistemas y procesos, siendo sus orígenes muy variados, desde fraudes o prácticas comerciales hasta fallas tecnológicas, errores humanos o catástrofes naturales.

En Bci, la gestión del riesgo operacional está integrada en la estructura de la gestión global de riesgos de la Corporación y constituye una responsabilidad de los comités de riesgos operacionales de procesos, proveedores, tecnológicos, de continuidad del negocio y de finanzas. Estos comités revisan periódicamente las pérdidas ocurridas, preparan planes para corregir sus causas, y gestionan planes de mitigación para los riesgos operacionales identificados.

Asimismo, Bci cuenta con especialistas de riesgo operacional en los ámbitos de procesos, tecnología, continuidad del negocio y gestión de los riesgos operacionales. Estos especialistas están debidamente entrenados en talleres de evaluación y administración de riesgos, y su función es evitar pérdidas en los procesos y adquirir tanto los conocimientos teóricos como prácticos para anticiparse -en la medida de lo posible- a aquellas contingencias inesperadas en esos ámbitos.

15.

Cumplimiento corporativo y prevención

La Gerencia de Cumplimiento Corporativo y Prevención es la unidad encargada de detectar, monitorear y reportar operaciones inusuales o sospechosas que pudieran estar vinculadas a posibles casos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho. Bci mantiene un compromiso continuo con la prevención y detección de estos ilícitos, no sólo para cumplir con las normativas legales, sino porque ello forma parte de los principios y valores propios de la Corporación.



En 2010 el Bci implementó un modelo de prevención y detección de delitos, designando al Gerente de Cumplimiento Corporativo como "Encargado de Prevención", de acuerdo a los lineamientos de la ley 20.393. Desde entonces, la Corporación ha hecho un esfuerzo continuo por robustecer las herramientas tecnológicas y los procedimientos de monitoreo de transacciones, productos y servicios. Asimismo, evalúa las zonas geográficas de alto riesgo y aquellos clientes con actividades riesgosas, además de las nuevas bancas, segmentos y/o productos.

Durante 2013, y al igual que en años anteriores, se impartieron cursos de capacitación y entrenamiento destinado a los colaboradores del Bci y sus filiales, para que sean un apoyo efectivo en el cumplimiento de políticas y procedimientos

preventivos, incentivando el uso de los canales de denuncia diseñados por la Corporación. Es así como se llevaron a cabo 96 charlas presenciales donde asistieron 563 colaboradores nuevos y 1.103 colaboradores antiguos de sucursales, banca privada, unidades de apoyo y filiales.

Adicionalmente se cumplió con el programa de visitas a sucursales, en el que se revisaron 32 oficinas y cinco filiales, a fin de verificar el cumplimiento de las políticas corporativas relacionadas con el conocimiento del cliente.

Por último, otro de los eventos destacables ocurridos en 2013, fue la re-certificación del modelo de prevención al riesgo penal, por parte de la clasificadora de riesgo Feller Rate. Ello acredita la existencia de dicho modelo, su funcionamiento y su conformidad con lo estipulado por la mencionada ley.

16.

Estados Financieros Consolidados y Notas

Banco Crédito e Inversiones Sucursal Miami y Filiales

Estados financieros consolidados por los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2013 e informe de los auditores independientes.

CONTENIDO

Estado consolidado de situación financiera
Estado consolidado de resultados
Estado consolidado de resultados integrales
Estado consolidado de cambios en el patrimonio
Estado consolidado de flujos de efectivo
Notas a los estados financieros consolidados

\$ Pesos chilenos
MM\$ Millones de pesos chilenos
US\$ Dólares estadounidenses
MUS\$ Miles de dólares estadounidenses
UF Unidad de Fomento