

NUESTRA MISIÓN

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

ACCIONISTAS

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

CLIENTES Y PROVEEDORES

Los productos y servicios que entreguen las empresas Bci a sus clientes deben ser de óptima calidad, a precios competitivos, innovadores y que den satisfacción adecuada y oportuna a sus necesidades. Siempre se debe considerar que los clientes son la base del éxito de la Institución y, por ende, las relaciones comerciales con ellos deben ser mantenidas bajo una perspectiva de largo plazo.

Con los proveedores se deben mantener relaciones de mutuo beneficio, de lealtad en el tiempo y con altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia.

COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

La Corporación debe procurar que todos sus colaboradores tengan una calidad de vida digna y un trabajo estable, con posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar, donde se incentive y retribuya adecuadamente el buen desempeño y el esfuerzo individual y grupal, junto con entregar las directrices y formas que mantengan un ambiente laboral de excelencia y un comportamiento profesional y ético exigente.

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

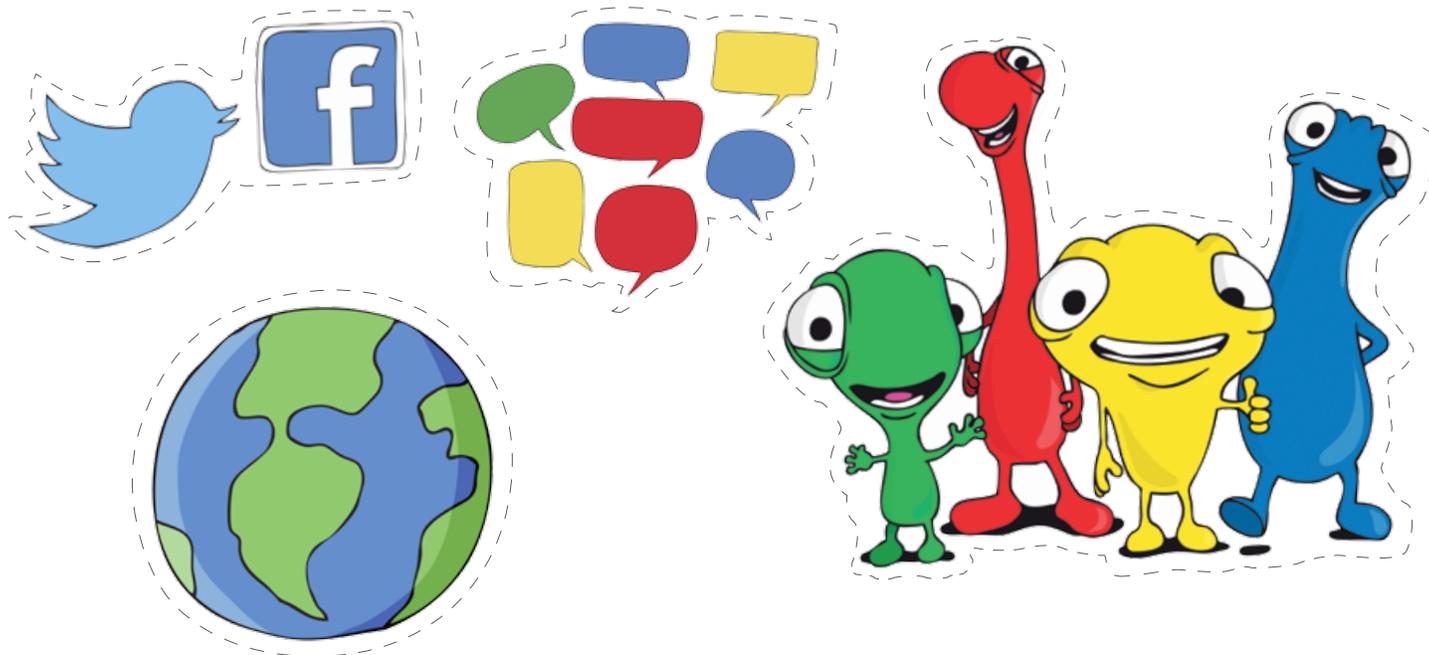
SOCIEDAD

El compromiso de la Corporación es desarrollar sus negocios y actividades dentro de la legislación vigente en el país y en las plazas del exterior donde tiene presencia, con plena observación de los principios éticos que aseguran el respeto de los derechos e intereses ajenos, de acuerdo con los cánones establecidos y aceptados por la sociedad.

Como empresa, Bci también tiene interés en contribuir efectivamente a mantener un medio ambiente sano y a incrementar el patrimonio social, cultural y económico del país, por medio del apoyo a iniciativas en esa dirección.

NUESTRA VISIÓN

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



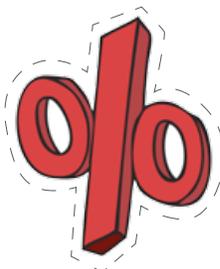
¿Por qué la portada blanca?

Porque esto representa nuestro espíritu innovador, que busca soluciones y experiencias a la medida de nuestros clientes, generando así momentos memorables.



Vive la experiencia, siente la diferencia.

Te queremos invitar a crear tu propia portada. Saca los stickers de esta página y personalízala.



MEMORIA ANUAL
2014



ÍNDICE



01.	INFORME DEL PRESIDENTE	04	09.	PRESENCIA NACIONAL E INTERNACIONAL	70
02.	RESUMEN FINANCIERO	12	10.	EXPERIENCIA CLIENTES	80
03.	VISIÓN GRÁFICA DE LA GESTIÓN	14	11.	INNOVACIÓN	88
04.	GOBIERNO CORPORATIVO	20	12.	IMAGEN CORPORATIVA Y TRANSPARENCIA	94
	» DIRECTORIO		13.	ADMINISTRACIÓN DE RIESGO	102
	» ADMINISTRACIÓN		14.	CUMPLIMIENTO CORPORATIVO Y PREVENCIÓN	110
05.	ACCIONISTAS	28	15.	ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS E INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES	112
06.	CLASIFICACIÓN DE RIESGO	34			
07.	PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	36			
08.	ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL	40			
	» BANCOS, FILIALES Y UNIDADES DE APOYO				

01. INFORME DEL PRESIDENTE

Señores accionistas:

Me es muy grato presentar la Memoria Anual y los Estados Financieros correspondientes al ejercicio concluido el 31 de diciembre pasado.

Pese a que la banca enfrentó numerosos cambios regulatorios, que constituyeron significativos desafíos y pusieron a prueba su capacidad de adaptación, el 2014 fue un buen año para Bci. Durante él, nuestro Banco aumentó su utilidad en forma apreciable, debido a una acertada gestión de sus posiciones financieras, un mejor manejo del riesgo y la continuación del plan de control de gastos. Asimismo, recibió numerosos premios y reconocimientos por sus avances en materia de innovación, transparencia, experiencia de clientes, relaciones con sus colaboradores y responsabilidad social empresarial.

En 2014, la utilidad neta aumentó 14,2%, alcanzando un máximo histórico de casi \$343 mil millones, que superó en más de \$42 mil millones la cifra lograda el año anterior.

Gracias a este incremento de la utilidad y la continuación de la política iniciada en 2009 de capitalizar un alto porcentaje de ésta, el patrimonio de Bci aumentó 13,8%, alcanzando a fines del año un monto de \$1.801.000 millones.

Con ello, la rentabilidad sobre el patrimonio ascendió a 19%, cifra levemente mayor a la registrada en 2013 y que superó holgadamente la de 16% del resto del sistema bancario.

Las colocaciones totales crecieron 10,8%, impulsadas especialmente por el avance de los préstamos de vivienda (17,7%) y de consumo (12,6%) y, en menor medida, de los créditos comerciales y adeudado por bancos (8,6%).

Especialmente significativo fue el mejoramiento de la eficiencia operativa del Banco. En efecto, en 2014 los gastos de apoyo operacional equivalieron al 43,8% del ingreso operacional, la cifra más baja registrada en la historia del Banco.

Al mismo tiempo, la relación entre el patrimonio efectivo y los activos ponderados por riesgo subió de 13,4% en 2013 a 13,8% en 2014, y continuó siendo mucho mayor que la del mínimo normativo de 8% fijado en la Ley General de Bancos.

Junto con elevar sus niveles de utilidad, solvencia, rentabilidad y eficiencia, 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, durante el año se concretó la emisión de dos bonos en el mercado suizo. El primero se colocó en junio, por un monto equivalente a US\$168 millones, a cinco años plazo, y el segundo, en noviembre, por un monto equivalente a US\$156 millones, a cuatro años plazo. Con estas transacciones, el Banco totalizó cuatro emisiones en ese prestigioso mercado e incorporó a nuevos inversionistas a su financiamiento externo.

En octubre, Bci estableció un programa de emisión de bonos con registro local en Australia (denominado localmente como "KangarooProgram"). Este programa servirá de documentación base para futuras emisiones en dicho mercado que congrega a inversionistas de Australia, Hong Kong, Japón, Nueva Zelandia, Singapur y otras economías asiáticas.





Además, por primera vez en la historia de Bci se emitieron bonos en Japón, mercado reconocido por su profundidad y el perfil conservador de sus inversionistas, y en el que en diciembre se colocó un bono en formato *euroyen* (*off-shore*) por un monto equivalente a US\$ 140 millones.

Por último, y como producto del fortalecimiento de las relaciones con inversionistas de Asia, se cerraron dos créditos sindicados con bancos japoneses. El primero fue suscrito en marzo, por US\$125 millones a tres años, y el segundo, se formalizó en diciembre, por US\$150 millones, también a tres años plazo.

Con estas transacciones, en 2014 se dio un nuevo paso en la política de diversificar los acreedores externos del Banco, se captaron importantes nuevos recursos en el exterior, se redujo el costo financiero del endeudamiento externo y se confirmó el creciente prestigio internacional de Bci.

Un hecho particularmente destacado en la evolución del Banco en 2014 fue la implementación del Plan de Transformación de la Gestión de Riesgo, cuya piedra angular fue la reestructuración de la Gerencia de Riesgo. Entre otros cambios significativos, ésta incluyó la separación de las unidades de generación de políticas crediticias de las de originación de préstamos; la constitución, por una parte, de áreas de originación de créditos de carácter masivo (otorgados por los Bancos Retail y Empresarios) y, por otra parte, las de originación de créditos individuales (otorgados por el Banco Comercial y el *Corporate & Investment Banking*), y la separación de la unidad de desarrollo de modelos estadísticos de gestión de riesgos y negocios de la de validación de esos modelos.

A fin de optimizar la relación riesgo-retorno, el Plan incluyó, asimismo, una definición más precisa de la tolerancia al riesgo y de los límites dentro de los cuales la administración debe ejecutar la estrategia de negocios del Banco; y la introducción de reformas en los procesos de seguimiento y cobranza con miras a mejorar la gestión de la cartera de la Institución.

Un efecto muy positivo de las nuevas políticas de gestión de riesgo y de las acciones orientadas a mejorar el control de la morosidad fue que las provisiones por riesgo de crédito aumentaron mucho menos (2,5%) que las colocaciones totales (10,8%). Con ello, el índice de riesgo -esto es, la relación entre las provisiones y las colocaciones- disminuyó a 2,13%, la cifra más baja registrada en los últimos seis años.

Este hecho facilitó, a su vez, la constitución de mayores provisiones adicionales o voluntarias orientadas a enfrentar eventuales contingencias adversas ligadas a los cambios cíclicos de la economía o a la evolución de determinados sectores productivos. De hecho, estas provisiones aumentaron en \$22.500 millones, alcanzando a fines de año un máximo histórico de \$57.750 millones.

El mejoramiento de los resultados financieros del Bci en 2014 obedeció, en buena medida, a la adecuada gestión de sus tres grandes divisiones tradicionales -Banco Retail, Banco Comercial y *Corporate & Investment Banking* (CIB) -y al aporte del Banco Empresarios, creado en febrero de 2013. Al aumento de la utilidad consolidada del Banco contribuyó también -en una proporción bastante más alta que en el pasado- el mejor desempeño de sus filiales.

El Banco Retail -que atiende las necesidades de crédito, ahorro y seguros de personas naturales- incrementó el saldo promedio de sus colocaciones de consumo en 9,6% y el de los préstamos de vivienda en 16%. Al mismo tiempo, llevó a cabo una serie de mejoras con el objetivo de fortalecer la experiencia de clientes y establecer relaciones de largo plazo con ellos.

Con este propósito, continuó ampliando la estrategia de experiencia de sucursales a nivel país, transformando los procesos de gestión en todos los canales presenciales, unificando los protocolos de atención y mejorando la calidad y rapidez de las respuestas de los canales remotos.

El Banco Retail reforzó, además, su campaña para promover la educación financiera, dada la relevancia que tiene el endeudamiento responsable para la sociedad. Con este fin, sus ejecutivos realizaron charlas de capacitación en empresas, municipalidades, las diversas ramas de las Fuerzas Armadas, Carabineros y la Policía de Investigaciones. Particularmente positiva fue la recepción que tuvo entre sus clientes la introducción del programa "Con Letra Grande" -canal web orientado a educar a la población en el uso responsable del dinero y del crédito-. Además de ofrecer material descargable, el portal emite un programa semanal sobre aquellos temas que generan más interés y el cual los clientes pueden consultar 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 favorables resultados. De hecho, el saldo promedio de sus colocaciones subió 6,1% y el de los saldos a la vista aumentó 12,8%.

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 esos productos, sobresalieron el nuevo Motor de Pago Web, que aumentó la

capacidad de procesamiento de pagos de remuneraciones, impuestos y compras a proveedores y permitió entregar mayor información a los clientes; la Plataforma ERP *Connection*, que automatiza las transacciones de pago y controla los intercambios de información entre el ERP del cliente y Bci, y la aplicación de Factoring Móvil, que permite a los proveedores que operan a través de Bci realizar el adelanto electrónico total o parcial de sus facturas a través de *smartphones*.

En 2014 prosiguió el avance del *Corporate & Investment Banking*, que provee un modelo integral de atención para grandes corporaciones, clientes de alto patrimonio e instituciones financieras. Dicho modelo engloba las actividades de banca comercial y de inversión, finanzas corporativas, mercado de capitales y servicio de *cash management*.

La posición del CIB como actor relevante en el mercado de capitales se fundamenta, en gran medida, en la profundidad de las relaciones con sus clientes y en la oferta de un portafolio de productos y servicios financieros sofisticados y de alto valor, tanto a nivel local como global. Su oferta de productos, que incluye desde los más sencillos hasta los más complejos, está hecha a la medida y es flexible, rápida y de alta calidad. Ella tiene en cuenta, además, las necesidades de los clientes corporativos, que, por su tamaño, complejidad o sofisticación, requieren de productos con un mayor valor agregado.

Para lograr una mayor cercanía con sus clientes y un mejor reconocimiento de sus necesidades, CIB orienta su estrategia de atención en dos ámbitos: por tipo de relación y de clientes -Banca Corporativa y Banca Privada- y por especialización de servicios y productos -Finanzas Corporativas, Área Internacional, *Wealth Management* y *Sales & Trading*. Asimismo, dentro del ámbito del CIB se encuentra Tesorería, área encargada de administrar el balance del Banco a través de las áreas de *Asset & Liability Management* y Liquidez.

En 2014, 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.

01. Informe del Presidente

Pruebas convincentes de ello fueron que, por tercer año consecutivo, los banqueros corporativos del CIB fueron evaluados entre los mejores del mercado en calidad de servicio y obtuvieron la mejor Tasa de Recomendación (NPS) del sistema, según la encuesta *Brain Network*, y que, también por tercer año consecutivo, la prestigiosa revista británica *World Finance* lo calificó como “*The Best Private Bank*” en Chile.

En 2014 continuó consolidándose el Banco Empresarios, cuyo objetivo principal es entregar una propuesta de valor más adecuada a los segmentos de emprendedores y microempresarios. Uno de los hitos clave en su desempeño fue la inauguración del Centro de Emprendimiento Nace, única sucursal de ese tipo en Latinoamérica, que cuenta con ejecutivos altamente especializados en asesorar a sus clientes. Entre sus actividades destacó la realización del Encuentro Empresarial Bci por primera vez en Puerto Montt. Este evento multisectorial y gratuito -tradicionalmente realizado en Santiago, Concepción y Antofagasta- 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 Puerto Montt tuvo un éxito considerable: en él participaron más de 180 empresas, asistieron cerca de 1.000 personas y se realizaron más de 640 reuniones de negocios.

Por último, entre los principales factores explicativos del desempeño del Banco en 2014 cabe destacar el rol mucho más importante cumplido por sus filiales. En efecto, su aporte a la utilidad consolidada del Banco subió de 26,2% en 2013 a 31,3% en 2014. A este aumento, sin precedentes en la historia de la institución, contribuyeron en especial las filiales encargadas de la administración de fondos mutuos, factoring, corretaje de seguros y operaciones bursátiles. Este cambio, además de incrementar la utilidad del Banco, implica el beneficio adicional de diversificar las fuentes de generación de éstas.

Debido a los avances registrados en 2014, las principales clasificadoras de riesgo nacionales y extranjeras mantuvieron 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 desarrollo del Bci no se reflejó únicamente en la favorable trayectoria de sus indicadores económicos y financieros. Él se manifestó, también, en áreas tan importantes como transparencia, experiencia de clientes, responsabilidad social empresarial e innovaciones, en todas las cuales el Banco obtuvo numerosos premios y reconocimientos. Dado que ellos se describen en detalle en el cuerpo de esta Memoria y en el Informe de Sustentabilidad, me limitaré aquí a mencionar solo las más importantes.

En la gestión de negocios y desempeño financiero, Bci fue seleccionado por *Boston Consulting Group* como la única empresa chilena *Local Dynamo* en 2014. Esto significa que el Banco es la única firma nacional que integra el grupo de 50 compañías, con sede en economías emergentes, que han sido significativamente exitosas en competir en sus mercados, superando tanto a empresas multinacionales como locales. De acuerdo a la prestigiosa revista británica *World Finance*, el Banco obtuvo también el primer lugar entre los bancos chilenos en cuatro categorías: Mejor Grupo Bancario; Mejor Banca Privada de Chile; Banco Más Sustentable de Chile, y Mejor *Asset Manager* de Chile, premio, este último, otorgado a la filial Bci *Asset Management*.

Por otra parte, Bci fue distinguido con el segundo lugar 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, gobierno corporativo, información financiera, interés del contribuyente, sostenibilidad y herramientas digitales.

En el ámbito de experiencia de clientes, la consultora especializada IZO, en conjunto con la Universidad de los Andes, posicionó a Bci como el banco que ofrece la Mejor Experiencia de Clientes en el sector financiero de Chile. Asimismo, Bci fue clasificado en el primer lugar del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes en la categoría Grandes Bancos, según la evaluación confeccionada por ProCalidad, la Universidad Adolfo Ibáñez, Adimark, Praxis y Revista Capital.

En materia de responsabilidad social empresarial, nuestro Banco fue seleccionado como la Empresa más Responsable y con Mejor Gobierno Corporativo de Chile, según el informe preparado por Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC). En dicho informe, Bci fue reconocido, además, como la tercera Empresa con Mejor Reputación Corporativa del país y como la sexta Empresa más Atractiva para Trabajar en Chile.

El Banco ocupó, también, el primer lugar en el ranking nacional de Responsabilidad Social Empresarial que efectúa la Fundación ProHumana con el apoyo de la revista Qué Pasa, subiendo dos lugares respecto de la posición obtenida en 2013. 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.

En el campo laboral, Bci mejoró ocho puestos en relación al año anterior en el ranking de las Mejores Empresas para Trabajar, obteniendo el séptimo lugar en el ranking elaborado por el Instituto *Great Place to Work* y la Revista Capital, y ocupó el tercer lugar en el listado de Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan, elaborado por la Revista Ya de El Mercurio y la Fundación Chile Unido.

Por último, en lo referente a las innovaciones, Bci fue reconocido 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.

A la luz de estos antecedentes, es preciso concluir que, en 2014, la Corporación Bci demostró, una vez más, su firme compromiso por velar por los intereses de sus accionistas; de seguir fortaleciendo las relaciones con sus clientes y proveedores; de promover el progreso de sus colaboradores y sus familias; y de contribuir a mejorar el bienestar, la educación, el empleo y las oportunidades de emprendimiento de los chilenos.

Al concluir, deseo subrayar que no habría sido posible lograr los significativos avances que he reseñado sin los conocimientos, compromiso y entrega excepcionales de nuestros colaboradores, a quienes me es grato expresar mi profundo y más sincero agradecimiento.



LUIS ENRIQUE YARUR REY
Presidente Bci

POR UNA EDUCACIÓN FINANCIERA: PROGRAMA “CON LETRA GRANDE”

Bci considera la educación financiera como un requisito fundamental dentro de su política de transparencia, para contar con clientes cada vez más informados y financieramente responsables. Las acciones realizadas en este sentido son parte de la misión empresarial del Banco y pretenden empoderar a los consumidores a través del desarrollo de iniciativas que promueven la alfabetización financiera.

En esta línea, en 2014 el Banco potenció la plataforma multimedia interactiva “Con Letra Grande” para clientes y colaboradores, con el objetivo de capacitar a las personas en todo lo que hay que saber para hacer uso eficiente de los productos y servicios bancarios, promoviendo el ahorro y consumo responsables. En este periodo se realizaron 47 programas en vivo y más de 40 series. El canal contó con más de 1.600.000 reproducciones en YouTube.



02. Resumen Financiero

02.

RESUMEN FINANCIERO

BALANCE CONSOLIDADO	BAJO NUEVAS NORMAS ¹										VARIACIÓN 2013/2014
	2007	2008	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014		
Saldos de operaciones al cierre de cada año, expresados en millones de pesos.											
Colocaciones comerciales y adeudado por bancos	5.464.776	6.835.561	6.835.939	6.159.662	6.544.486	7.880.994	9.048.347	9.946.350	10.799.382		8,6%
Colocaciones para la vivienda	1.324.409	1.690.214	1.693.924	1.736.465	1.913.547	2.168.712	2.466.999	2.818.822	3.317.344		17,7%
Colocaciones de consumo	911.749	1.003.813	1.008.781	1.041.979	1.174.581	1.400.739	1.620.457	1.764.297	1.985.762		12,6%
Total colocaciones	7.700.934	9.529.588	9.538.644	8.938.106	9.632.614	11.450.445	13.135.803	14.529.469	16.102.488		10,8%
Provisiones por riesgo de crédito	-85.650	-131.820	-131.984	-194.334	-249.328	-277.297	-299.373	-334.247	-342.596		2,5%
Total colocaciones netas	7.615.284	9.397.768	9.406.660	8.743.772	9.383.286	11.173.148	12.836.430	14.195.222	15.759.892		11,0%
Inversiones financieras	1.019.781	1.452.092	1.458.519	1.951.298	1.346.687	2.072.068	1.994.900	1.976.887	2.086.992		5,6%
Otros activos	1.394.074	1.946.512	1.897.758	2.426.452	2.465.311	2.864.445	3.095.248	4.074.560	5.956.285		46,2%
Total activos	10.029.139	12.796.372	12.762.937	13.121.522	13.195.284	16.109.661	17.926.578	20.246.669	23.803.169		17,6%
Depósitos a la vista	1.776.766	2.021.931	2.021.931	2.400.959	2.844.029	3.172.480	3.618.365	3.920.617	4.592.440		17,1%
Depósitos a plazo	4.772.001	6.071.804	6.071.804	5.491.152	5.467.545	6.749.054	7.222.588	7.707.698	8.228.609		6,8%
Otras obligaciones	2.776.437	3.912.386	3.902.204	4.333.258	3.844.544	4.966.078	5.665.668	7.036.254	9.181.156		30,5%
Capital y reservas	568.559	683.811	620.411	783.608	883.708	1.039.157	1.230.077	1.371.893	1.560.882		13,8%
Provisión dividendos mínimos	0	-45.617	-45.617	-48.232	-66.623	-78.380	-81.377	-90.088	-102.891		14,2%
Utilidad	135.376	152.057	192.203	160.774	222.075	261.268	271.256	300.294	342.972		14,2%
Interés minoritario	0	1	1	3	6	4	1	1	1		0,0%
Total pasivos más patrimonio	10.029.139	12.796.372	12.762.937	13.121.522	13.195.284	16.109.661	17.926.578	20.246.669	23.803.169		17,6%

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
	2007	2008	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2013/2014	
Acciones Bci*											
Precio (pesos actualizados)	14.950	10.841	10.841	16.576	33.058	28.789	32.946	29.162	29.944	2,68%	
Utilidad por acción (pesos actualizados)	1.369	1.538	1.944	1.586	2.154	2.504	2.563	2.802	3.155	12,60%	
Precio bolsa / valor libros (veces)	2,60	1,57	1,70	2,14	3,86	2,57	2,42	1,98	1,81	-0,17	
Precio bolsa / utilidad por acción (veces)	10,92	7,05	5,58	10,45	15,35	12,95	12,67	10,41	9,49	-0,92	
Patrimonio bursátil (millones de pesos)	1.477.962	1.071.745	1.071.745	1.680.642	3.408.483	3.003.599	3.437.305	3.125.421	3.254.948	4,14%	
Rentabilidad y eficiencia											
Rentabilidad sobre el capital	23,81%	23,82%	33,44%	21,86%	21,37%	21,38%	19,10%	18,98%	19,04%	6 pb	
Utilidad capitalizada del ejercicio anterior	54,75%	54,72%	54,72%	69,44%	68,47%	67,50%	67,06%	66,24%	55,03%	-1.121 pb	
Rentabilidad sobre activos	1,35%	1,19%	1,50%	1,22%	1,68%	1,61%	1,51%	1,48%	1,44%	-4 pb	
Productividad (gastos de apoyo / ingreso operacional)	49,64%	44,76%	48,25%	44,71%	45,42%	44,93%	46,08%	43,95%	43,84%	-11 pb	
Activos por empleado (millones de pesos)	1.051	1.393	1.389	1.482	1.420	1.576	1.692	1.925	2.265	340	
Participación de mercado											
Colocaciones ²	12,38%	13,30%	13,30%	12,76%	12,72%	12,94%	13,20%	13,23%	13,08%	-15 pb	
Riesgo											
Tasa de riesgo ¹ (Gasto en provisiones ³ / colocaciones totales)	1,00%	1,32%	1,32%	1,95%	1,53%	1,26%	1,30%	1,50%	1,35%	-15 pb	
Índice de riesgo (provisiones / colocaciones totales)	1,32%	1,38%	1,40%	2,18%	2,50%	2,42%	2,28%	2,30%	2,13%	-17 pb	
Indicadores de actividad (número)											
Empleados (Corporación Bci)	9.541	9.185	9.185	8.848	9.346	10.220	10.595	10.518	10.511	-7	
Sucursales	282	326	326	332	365	378	388	384	361	-23	
Cuentas corrientes	345.820	373.043	373.043	397.764	425.233	449.700	489.816	514.803	528.598	13.795	
Cuentas primas	893.961	959.580	959.580	1.107.366	1.115.633	1.215.527	1.208.989	1.222.033	939.381	-282.652	
Cajeros automáticos	815	990	990	1.013	1.111	1.333	1.294	1.080	1.037	-43	
Transacciones en cajeros automáticos ⁴ (diciembre de cada año)	3.214.591	3.777.608	3.777.608	4.037.717	5.455.584	5.672.989	4.572.650	4.173.362	4.675.418	502.056	
Transacciones por internet ⁵ (diciembre de cada año)	11.792.742	18.510.037	18.510.037	24.827.278	12.925.182	14.434.020	10.472.378	16.083.389	15.814.481	-268.908	
Clientes con clave de acceso a internet	280.324	297.239	297.239	333.379	404.956	408.987	428.310	429.913	464.048	34.135	

* Cifras promedio diario de diciembre ponderado por volumen de transacción.

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 en Colombia.

³ Gasto en provisiones definido como la suma de gasto en provisiones por riesgo de crédito de colocaciones, riesgo de crédito contingente y ajuste a provisión mínima cartera normal.

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.

pb: Puntos Base

03. Visión Gráfica de la Gestión

03.

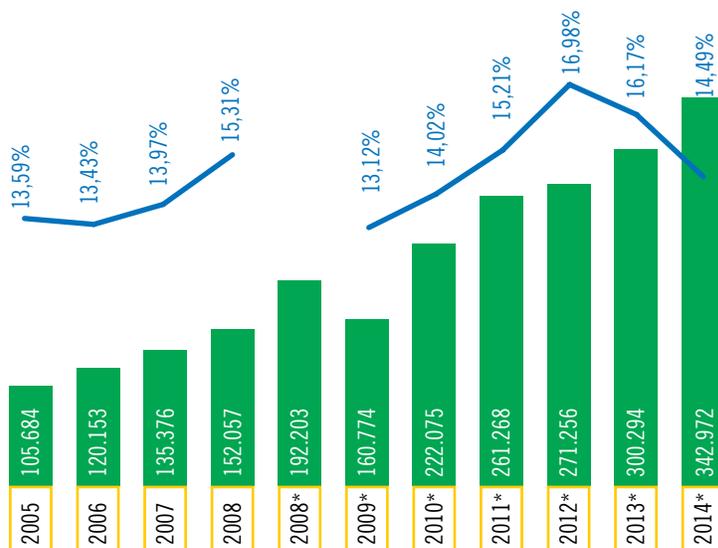
VISIÓN GRÁFICA DE LA GESTIÓN

A continuación se presenta la evolución gráfica de los resultados y gestión de Bci, durante el periodo 2005-2014, con cifras expresadas en pesos nominales:

A) RESULTADOS:

A diciembre de 2014, la utilidad neta de Bci fue de \$342.972 millones, lo que equivale a un aumento de 14,2% sobre la utilidad del año anterior. Bci es el tercer banco con mayor utilidad del sistema². Durante 2014 su participación en el sistema financiero bancario disminuyó debido a los ingresos excepcionales de algunos de sus competidores, como consecuencia principalmente de la entrada en vigencia de la reforma tributaria.

BCI: UTILIDAD NETA Y PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA BANCARIO¹



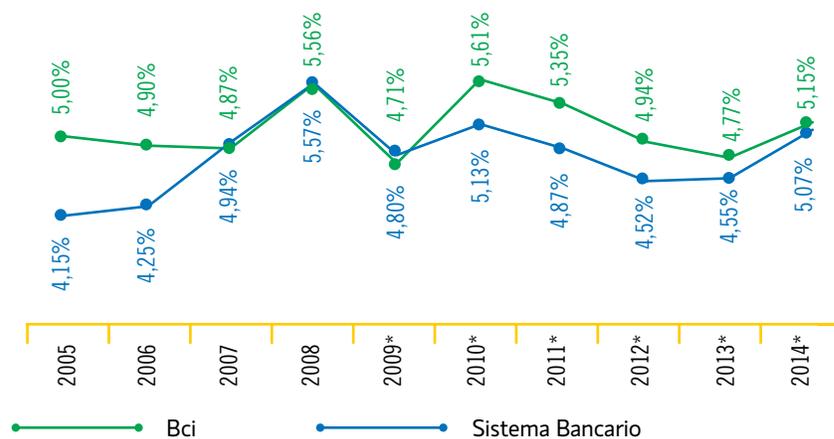
(1) Sistema Bancario excluye inversión de Corpbanca en Colombia.

(*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

El margen de intereses neto, correspondiente a la relación entre ingresos netos por intereses y reajustes sobre las colocaciones promedio, fue de 5,15%, situándose por sobre el sistema bancario.

² Sin considerar inversión de Corpbanca en Colombia.

MARGEN DE INTERESES NETOS: BCI Y SISTEMA BANCARIO¹

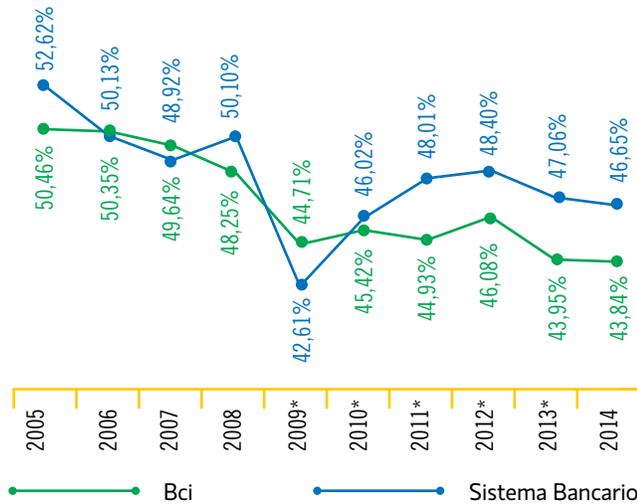


(1) Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora inversión de Corpbanca en Colombia.

(*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

El índice de eficiencia operacional mide la relación entre los gastos de apoyo y el resultado operacional bruto. Durante el 2014 Bci logró un resultado sin precedentes en su historia, de 43,84%, producto de un aumento en los ingresos y de un estricto control en los gastos de apoyo.

ÍNDICE DE EFICIENCIA¹: BCI Y SISTEMA BANCARIO²

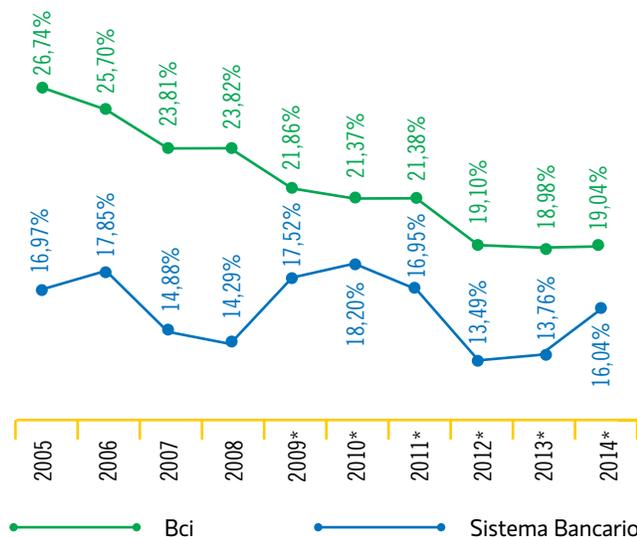


(1) Una baja de índice representa una mayor eficiencia
 (2) Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora inversión de Corpbanca en Colombia.
 (*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

Bci logró en 2014 una rentabilidad sobre capital (ROE) de 19,04%, muy superior a la de 16,04% del resto del sistema bancario¹.

¹ Sin considerar a Bci

RENTABILIDAD SOBRE EL CAPITAL: BCI Y SISTEMA BANCARIO¹



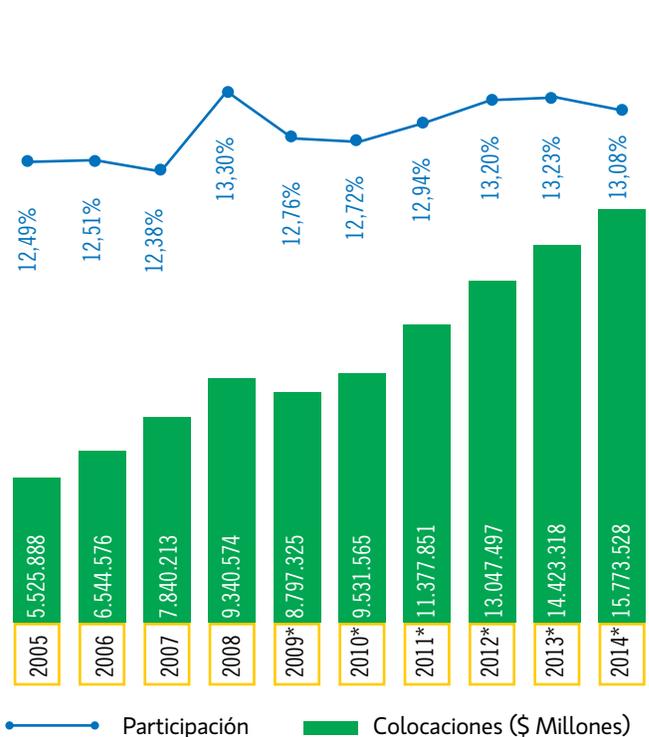
(1) Sistema Bancario excluye a Bci e inversión de Corpbanca en Colombia.
 (*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

B) PARTICIPACIÓN DE MERCADO:

Las colocaciones acumuladas totales (netas de interbancarias) de Bci a diciembre de 2014 ascendieron a \$15,77 billones (millones de millones), monto 9,4% mayor que el obtenido en 2013. La participación de mercado disminuyó ligeramente, llegando a 13,08%² debido a la implementación de una política de rentabilidad a través del uso más eficiente del capital. De este modo, Bci fue el cuarto mayor banco en volumen de colocaciones.

² Sin inversión de Corpbanca en Colombia.

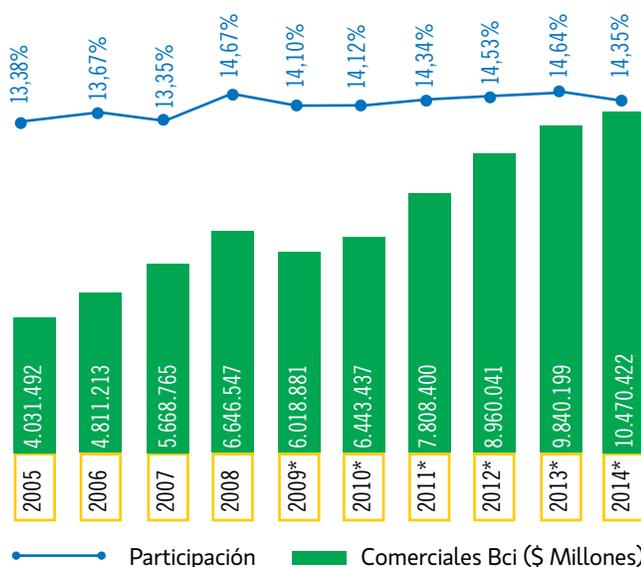
COLOCACIONES TOTALES BCI Y PARTICIPACIÓN DE MERCADO¹



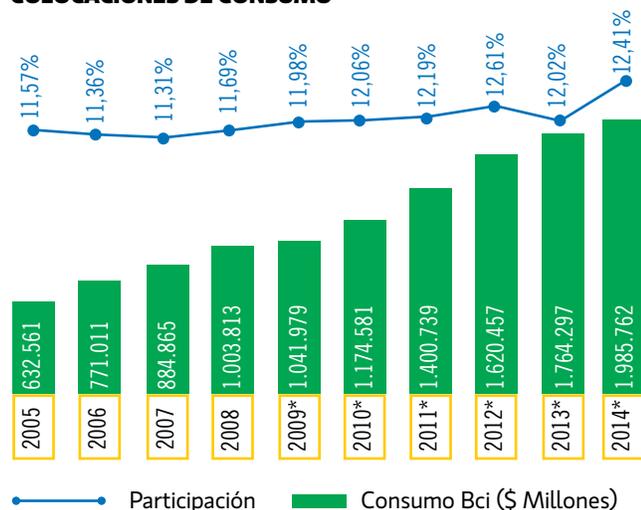
(1) Participación de mercado sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia.
 (*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

03. Visión Gráfica de la Gestión

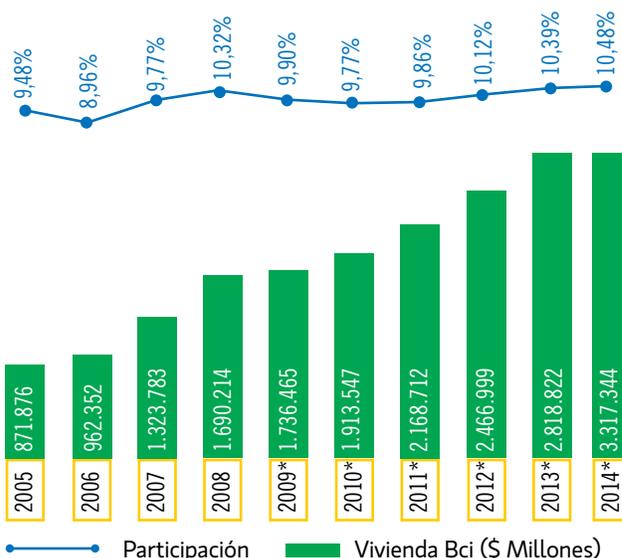
Las colocaciones totales (netas de interbancarias) se componen de las colocaciones comerciales, de consumo y de vivienda. Como se puede apreciar en los siguientes gráficos, desde 2009 el Banco ha incrementado en forma sostenida el volumen de colocaciones en cada una de estas partidas. Durante 2014 se expandieron con especial fuerza las colocaciones de vivienda (17,7%) y las de consumo (12,6%), y en menor medida las comerciales (6,4%)

COLOCACIONES COMERCIALES¹

(1) Participación de mercado sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia.
(*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

COLOCACIONES DE CONSUMO¹

(1) Participación de mercado sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia.
(*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

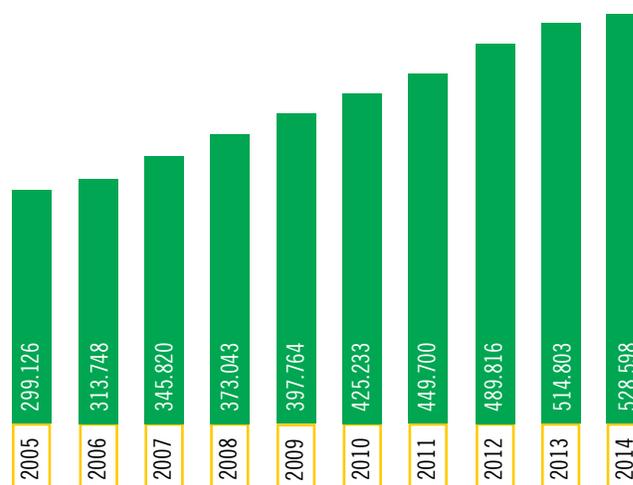
COLOCACIONES VIVIENDA¹

(1) Participación de mercado sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia.
(*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

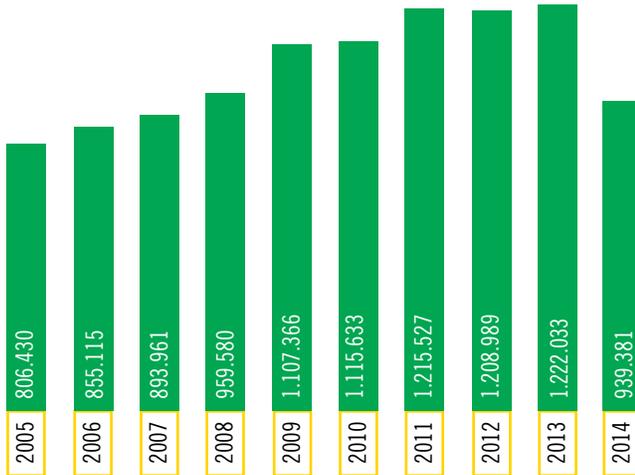
En 2014, las cuentas corrientes mantuvieron su crecimiento sostenido de los últimos años, aumentando 2,7% respecto a diciembre de 2013. Por el contrario, las cuentas vista mostraron una caída de 23%, lo que obedeció, en gran medida, a una política de revisar y cerrar aquellas cuentas inactivas, a fin de reducir los costos.

BCI: NÚMERO DE CUENTAS CORRIENTES

Diciembre de cada año



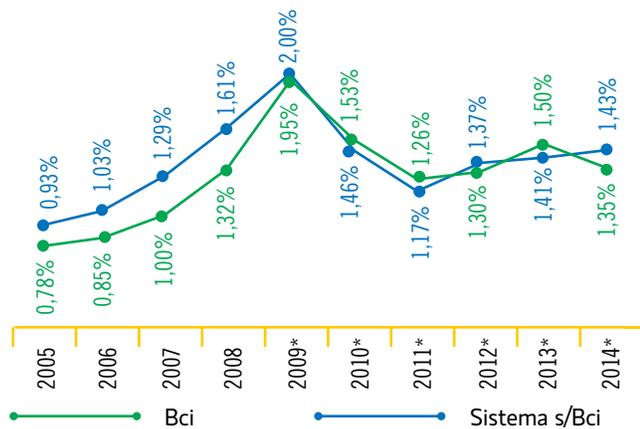
BCI: NÚMERO DE CUENTAS VISTA (PRIMAS)



C) RIESGO:

En 2014, la tasa de riesgo 1, medido como el gasto en provisiones y castigos sobre colocaciones de clientes, fue de 1,35%, interrumpiendo así las alzas registradas en años anteriores. Esta caída reflejó una mejora generalizada del riesgo Bci.

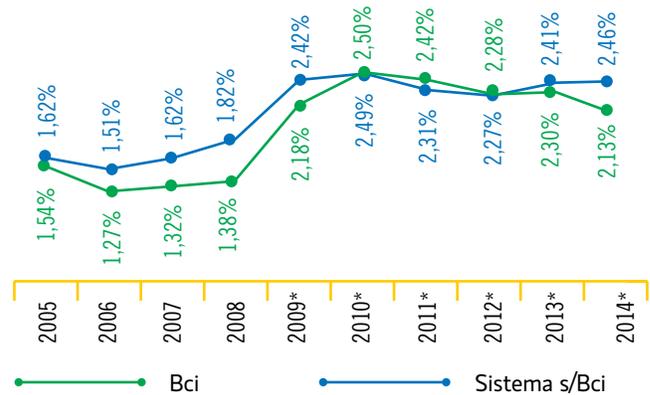
GASTO EN PROVISIONES Y CASTIGOS SOBRE COLOCACIONES: BCI Y SISTEMA BANCARIO¹



(1) Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora inversión de Corpbanca en Colombia.
 (*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

El índice de riesgo, medido como provisiones sobre colocaciones totales, fue de 2,13% a diciembre de 2014, continuando así su tendencia descendente de los últimos cuatro años. Esta baja contrastó con la trayectoria al alza del índice de riesgo del resto del sistema bancario.

PROVISIONES SOBRE COLOCACIONES TOTALES: BCI Y SISTEMA BANCARIO¹

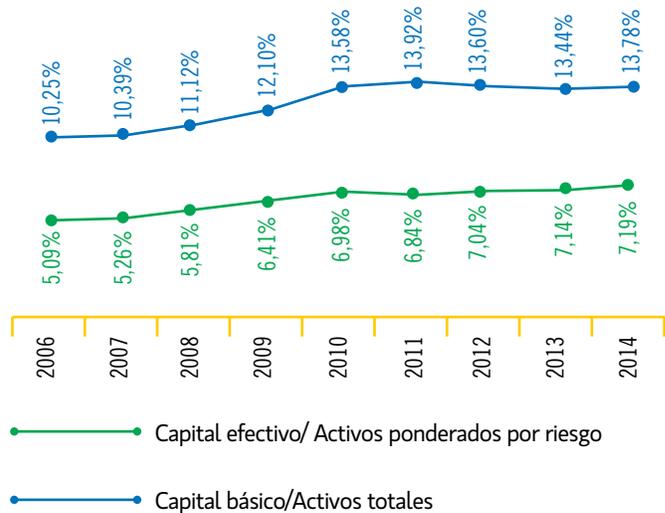


(1) Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora inversión de Corpbanca en Colombia.
 (*) Cifras bajo nueva normativa SBIF

D) NIVEL DE CAPITAL Y BASILEA:

Los indicadores de patrimonio efectivo sobre activos ponderados por riesgo y capital básico sobre activos totales aumentaron a 13,78% y 7,19% respectivamente. Ellos se situaron así, por sobre los mínimos regulatorios fijados en la Ley General de Bancos de 8% y 3% respectivamente.

BCI: COEFICIENTE DE BASILEA



INTERNACIONALIZACIÓN: 15 AÑOS BCI MIAMI

Durante los últimos años, Bci ha ido consolidando su proceso de internacionalización por medio de alianzas, acuerdos de cooperación, oficinas de representación y corresponsalías a nivel global.

En 2014 destacó la celebración de los 15 años de la sucursal Bci Miami, oficina que apoya las operaciones comerciales que clientes chilenos realizan con Estados Unidos u otros mercados internacionales. Además, esta sucursal permite atender a clientes locales de distintos segmentos de empresas del estado de Florida. Integrada por más de 50 personas, la sucursal está conformada por un equipo multicultural de vasta experiencia.

WELCOME

¡15 AÑOS!

sucursal = BCI =

MIAMI



04. GOBIERNO CORPORATIVO

**01.**

Luis Enrique Yarur Rey
Presidente

02.

Andrés Bianchi Larre
Vicepresidente

03.

José Pablo Arellano Marín
Director

04.

Juan Manuel Casanueva Préndez
Director

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 periodo de tres años. De esta forma, el Directorio quedó conformado por los señores:

**05.**

Mario Gómez Dubravcic
Director

06.

Máximo Israel López
Director

07.

Juan Ignacio Lagos Contardo
Director

08.

Dionisio Romero Paoletti
Director

09.

Francisco Rosende Ramírez
Director

04. Gobierno Corporativo

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 París y del Banco Crédit Lyonnais Chile; y Secretario Ejecutivo Adjunto de la Comisión Económica para América Latina. Ha sido profesor de Economía de la Universidad de Chile y de la Pontificia Universidad Católica, 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. Máster 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, Pontificia Universidad Católica de Chile, con estudios superiores en la Universidad de los Andes. En 1981 ingresó al Bci como Asesor del Gerente de División Finanzas, y ese mismo año fue nombrado Gerente de Finanzas. En 1983 fue designado Gerente de División, responsable de crear filiales y coligadas, y en 1998 asumió como Gerente Comercial Empresas. Se ha desempeñado como Presidente del Directorio de Fondos Mutuos Bci, de Asesoría Financiera Bci y de Servipag, como también Director de la Corredora de Bolsa Bci, del Depósito Central de Valores, de Factoring Bci, de

Securizadora Bci, de la Compañía de Seguros Generales y de Vida Bci, de la Corredora de Seguros Bci, de la Administradora General de Fondos y de la Financiera Solución Perú. Asimismo, fue presidente de Artikos y del Administrador Financiero del Transantiago, AFT. Actualmente también es Director de Empresas JY S.A.

Máximo Israel López
Director

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Es Director de CTI SA. Fue socio fundador y Presidente del Directorio de Atton Hoteles SA. Ha sido Director de Econssa Chile SA., Enaex SA., Abastible SA., Empresas Lucchetti SA., VTR SA., Banco Ripley SA., Empresa Constructora Delta SA., Transbank SA., Redbanc SA., entre otras empresas. En sus inicios tuvo diversos cargos ejecutivos en entidades financieras; entre ellos, fue Gerente Comercial del Banco de Santiago y del Banco O'Higgins.

Juan Ignacio Lagos Contardo
Director

Abogado de la Universidad de Chile. Profesor de Derecho Económico, Universidad de los Andes. Socio fundador de Yrarrázaval, Ruiz-Tagle, Goldenberg, Lagos & Silva Abogados Ltda. Se desempeñó como Director de Bci Corredor de Bolsa 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.

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.

Dionisio Romero Paoletti

Director

Presidente del Directorio de Credicorp y Banco de Crédito del Perú (BCP), siendo Presidente Ejecutivo de Credicorp desde 2009 y Director de BCP desde el año 2003, del que fue designado Vicepresidente del Directorio en 2008 y Presidente en 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., 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. 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

Director Independiente. Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile. Master of Arts en Economía de la Universidad de Chicago. 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, y 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. Estas 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, como asimismo las políticas que establecen las condiciones laborales de los colaboradores del Banco y sus filiales, y la atención a sus clientes.

El Directorio recibe mensualmente un completo informe sobre la gestión y resultados de la Corporación Bci y 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 periódicamente, 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 de Directores**
- » **Comité Ejecutivo**
- » **Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo**
- » **Comité de Sustentabilidad 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, se 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.

“Es un honor y un privilegio
haber contado con la
confianza de los accionistas y
haber dirigido el gran equipo
Bci por 21 años”

Lionel Olavarría Leyton
Gerente General



ADMINISTRACIÓN

Bajo la visión de ser líderes regionales en innovación, cercanía y experiencia de clientes, y ser reconocidos como la mejor empresa para trabajar y desarrollarse, Bci ha implementado durante los últimos años estrategias, programas e iniciativas corporativas para hacer real esta aspiración. En 2012 lanzó la Estrategia de Experiencia Clientes y Colaboradores, la cual sentó las bases para impulsar una cultura de experiencia clientes y transformarla en la principal ventaja competitiva del Banco. En 2013 entró en escena la Estrategia de Segmentación de Clientes, la que contribuyó al fortalecimiento de la Estrategia de Experiencia mediante la implantación de un modelo que 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.

La Estrategia de Experiencia es una estrategia de largo plazo, esencial para el crecimiento y sustentabilidad del negocio y muy arraigada en los valores y principios que han orientado la Corporación durante sus más de 75 años de historia. Es por esto que durante 2014 el Banco continuó trabajando en el plan de mejora continua de toda la Corporación, con el objetivo de consolidar la Estrategia de Experiencia de Clientes y Colaboradores, asegurando su sustentabilidad y permanencia en el tiempo.

El Banco cuenta con las condiciones necesarias para gestionar con éxito este desafío: una cultura organizacional sólida y madura, prácticas de gestión avanzadas y, lo más importante, un equipo de colaboradores profesional, de excelencia y comprometido.



ADMINISTRACIÓN

01.

Juan Pablo Stefanelli Dachena
Gerente Banco Empresarios

03.

Eugenio Von Chrismar Carvajal
Gerente Corporate & Investment Banking

05.

Diego Yarur Arrasate
Gerente Banco Comercial

02.

Ignacio Yarur Arrasate
Gerente Banco Retail

04.

Ximena Kutscher Taiba
Gerente Corporativo Contraloría



06.

José Luis Ibaibarriaga Martínez
Gerente Corporativo Planificación
y Control Financiero

07.

Rodrigo Corces Barja
Gerente Experiencia e Imagen Corporativa

08.

Antonio Le Feuvre Vergara
Gerente Riesgo Corporativo

09.

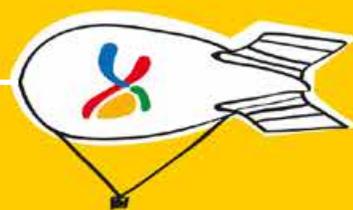
Mario Gaete Hörmann
Gerente Corporativo Áreas de Apoyo

10.

Pedro Balla Friedmann
Fiscal

11.

Pablo Jullian Grohnert
Gerente Corporativo Gestión de Personas



05.

ACCIONISTAS

A) UTILIDAD, PRECIO DE LA ACCIÓN Y PATRIMONIO BURSÁTIL

En 2014, la utilidad del Banco fue superior a \$340 mil millones, monto 14,2% 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 9,5%, la alta inflación anual y la eficiencia en el control de gastos de apoyo.

2014 fue un año 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 índice S&P500 registró máximos históricos. El IPSA (índice que incluye variaciones de precios, dividendos y acciones liberadas de pago) tuvo un desempeño moderado, con un crecimiento de 4%, mientras que la acción de Bci mantuvo un comportamiento por sobre el índice bursátil, registrando una rentabilidad de 8,5%.

B) RECURSOS DE CAPITAL

- El 25 de marzo de 2014, en Junta Extraordinaria de Accionistas, se aprobó, entre otras materias, aumentar el capital social en la suma de MM\$165.255, mediante la capitalización de reservas provenientes de utilidades.

Dicho monto se enteró:

- capitalizando, sin emisión de acciones, la suma de \$120.211 millones; y
- capitalizando, mediante la emisión de 1.526.714 acciones liberadas de pago, la suma de \$45.044 millones.

Con estos recursos, necesarios para sostener el crecimiento operacional del Banco, el capital básico al 31 de diciembre de 2014 quedó compuesto por:

Capital Pagado (108.701.164 Acciones)	\$ 1.547.125.753.323
Otras Cuentas Patrimoniales	\$ 13.756.305.527
Utilidad del Ejercicio	\$ 342.971.662.076
Provisión para pago de Dividendos	\$(102.891.498.623)
Capital Básico (1)	\$ 1.800.962.222.303

(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	\$ 1.800.962.222.303
Provisiones Adicionales	\$ 57.753.609.977
Bonos Subordinados	\$ 655.235.943.228
Patrimonio Atribuible a Interés Minoritario	\$ 1.399.671
Patrimonio Efectivo	\$ 2.513.953.175.179

Así, en el transcurso de 2014, el capital básico del Banco se elevó 13,8%, en tanto que el patrimonio efectivo subió 12,0%.

Al finalizar el año, la relación entre el capital básico y los activos totales fue de 7,19%, mientras que la relación entre el patrimonio efectivo y los activos ponderados por riesgo fue de 13,78%. Ambos valores fueron sustancialmente más altos que las proporciones mínimas exigidas en la Ley General de Bancos: 3% y 8%, respectivamente.

05. Accionistas

C) SITUACIÓN TRIBUTARIA DEL DIVIDENDO

La Junta Ordinaria de Accionistas efectuada el 25 de marzo de 2014 aprobó el reparto de un dividendo de \$1.260 por acción con cargo a la utilidad líquida del ejercicio comercial 2013, destinando para ello la suma de \$135.039.807.000, equivalente a 45,0% 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 marzo de 2014 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 DE PRIMERA CATEGORÍA	PROPORCIÓN
2006	17,0%	94,767%
2006	Sin derecho a crédito	0,110%
2007	Sin derecho a crédito	0,056%
2007	16,0%	0,002%
2007	16,5%	0,016%
2007	17,0%	5,050%
TOTAL PROPORCIÓN		100,00%

D) DISTRIBUCIÓN DE ACCIONES LIBERADAS

A su vez, en la Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad, celebrada el 25 de marzo de 2014, se acordó aumentar el capital de la sociedad en \$45.044.169.856, mediante la emisión de 1.526.714 acciones liberadas de pago, sin valor nominal, a razón de 0,0142451303 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 \$1.547.125.753.323, dividido en 108.701.164 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 2014, junto con la cantidad de acciones que poseen y su participación en la propiedad del Banco.

	Nº DE ACCIONES	% DE PARTICIPACIÓN
Empresas Juan Yarur S.A.C.	59.870.932	55,08
Yarur Bascañán Jorge Juan	4.593.766	4,23
Inversiones BCP S.A.	4.082.731	3,76
Banco de Chile por cuenta de terceros no residentes	3.964.090	3,65
Sociedad Financiera del Rímac S.A.	3.776.816	3,47
Banco Itaú por cuenta de inversionistas	3.395.662	3,12
AFP Habitat S.A.	2.143.026	1,97
Bci Corredor de Bolsa S.A.	2.059.013	1,89
AFP Provida S.A.	1.920.669	1,77
Banco Santander por cuenta de Inversionistas Extranjeros	1.699.701	1,56
Inversiones Tarascona Corporation Agencia en Chile	1.601.517	1,47
AFP Capital S.A.	1.482.826	1,36
Inversiones Millaray S.A.	1.322.473	1,22
AFP Cuprum S.A.	1.217.065	1,12
Inmobiliaria e Inversiones Cerro Sombrero S.A.	1.192.665	1,10
Luis Enrique Yarur Rey	1.061.778	0,98
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	794.900	0,73
Empresas JY S.A.	706.028	0,65
Inversiones VYR Ltda.	578.495	0,53
Baines Oehlmann Nelly	503.965	0,46
Inmobiliaria e Inversiones Chosica S.A.	474.789	0,44
Corpbanca Corredores de Bolsa S.A.	406.677	0,37
LarrainVial S.A. Corredora de Bolsa.	398.909	0,37
Inversiones Lo Recabarren Limitada	346.416	0,32
Btg Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa	336.213	0,31
Otros accionistas*	8.770.042	8,07
ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS	108.701.164	100,00

(*) Incluye a colaboradores de Bci que poseen en su conjunto 284.651 acciones, que representan un 0,26%.

F) PACTO DE ACCIONISTAS

Los accionistas vinculados a la familia Yarur –que al 31 de diciembre de 2014 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 septiembre de 2013.

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.

UNA ESTRATEGIA EXITOSA QUE GENERA APORTES AL PAÍS

A lo largo de la historia, pocos se han atrevido a hacer las cosas diferentes. Hace 77 años, en Bci asumimos este desafío y hemos trabajado desde entonces para lograrlo. Hoy, ser diferentes nos ha convertido en líderes en experiencia de clientes, innovación y responsabilidad social empresarial, lo que refuerza nuestro sueño de ser un aporte al país.

Gracias a nuestros accionistas, proveedores, colaboradores y clientes por hacernos una empresa diferente.



06. CLASIFICACIÓN DE RIESGO

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

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 su perspectiva como "Estable". Feller Rate fundamentó esta evaluación en el buen perfil financiero del Bci, con retornos provenientes de altos márgenes y una alta eficiencia operacional. Sostuvo, además, que estos márgenes son el resultado de la diversificación de las fuentes de ingresos, aumento en la penetración y cruce de productos y adecuada gestión de riesgo. Por otra parte, destacó la sólida posición competitiva del Bci reflejada en una cuota de mercado en colocaciones estable y el alza de 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. Lo anterior ha permitido sustentar adecuadamente el crecimiento de los activos. Finalmente, mencionó la adecuación de sus segmentos de operación y rediseño de la red de distribución, resaltando, además, 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 su base de capital y la adecuada administración del balance y la liquidez. Adicionalmente, destacó la sólida franquicia doméstica de Bci, además de un adecuado manejo del riesgo, el que se ha visto potenciado por mejoras en el monitoreo de créditos comerciales.

A nivel internacional, Moody's confirmó su clasificación de largo plazo en moneda extranjera de A1, mientras que mantuvo su perspectiva en "Negativa". Respecto de esta última, Moody's indicó que volvería a "Estable" una vez que se materialice el financiamiento asociado a la adquisición de CNB y se consoliden ambas operaciones, y que se demuestre que los coeficientes de rentabilidad, capital, liquidez y calidad de activos se mantienen en los 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. Adicionalmente, hizo 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.

A su vez, Standard & Poor's (S&P) reafirmó su clasificación de riesgo de largo plazo en A y su perspectiva en "Estable". Señaló que ello se debe a la estabilidad del negocio, así como a los adecuados retornos, niveles de capital y liquidez 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. Lo anterior le permitiría mantener buenos niveles de rentabilidad y calidad de los activos, pese a la acentuada competencia existente en el sistema financiero chileno. Respecto de 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.

Finalmente, utilizando los mismos argumentos mencionados en el plano local, a nivel internacional Fitch Ratings confirmó la clasificación de largo plazo en A- y su perspectiva en "Estable".

CLASIFICACIÓN LOCAL**FELLER RATE**

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

FITCH RATINGS

Depósitos a corto plazo	N1+
Depósitos a largo plazo	AA+
Bonos	AA+
Bonos subordinados	AA-
Acciones	1ª clase nivel 1
Perspectiva	Estable

CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL**FITCH RATINGS**

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

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*

long-term rating	A1
Bank financial strength rating	C
Short-term issuer level rating	P1
Outlook	Negative

(*) Bank deposit rating

07. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Durante el año 2014, Bci fue reconocido por su labor en diversos ámbitos, como gestión de negocios y desempeño financiero, reputación corporativa y liderazgo, innovación, ambiente laboral y responsabilidad social empresarial.

PRIMER LUGAR PREMIOS WORLD FINANCE

En el estudio realizado por la prestigiosa revista británica *World Finance*, Bci obtuvo el primer lugar entre los bancos chilenos en cuatro categorías: Mejor Grupo Bancario; Mejor Banca Privada de Chile; Banco Más Sustentable de Chile y Mejor Asset Manager de Chile, otorgado a Bci Asset Management.

ÚNICA EMPRESA CHILENA LOCAL DYNAMO

Boston Consulting Group (BCG) seleccionó a Bci como un *Local Dynamo* en 2014. Esto significa que el Banco es la única empresa chilena que integra el grupo de 50 empresas con sede en economías emergentes, que han sido significativamente exitosas en competir en sus países, superando a empresas multinacionales y locales.

EMPRESA MÁS TRANSPARENTE DE CHILE

Bci fue elegido en el segundo lugar 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.

EMPRESA CHILENA MÁS RESPONSABLE Y CON MEJOR GOBIERNO CORPORATIVO

Bci fue seleccionada como la Empresa más Responsable y con Mejor Gobierno Corporativo de Chile, según el informe preparado por Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR). Fue reconocida, además, en dicho informe como la tercera Empresa con Mejor Reputación Corporativa del país y como la sexta Empresa más atractiva para trabajar en Chile.

PRIMER LUGAR EN RANKING NACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Bci alcanzó el primer lugar en el ranking nacional de RSE que entrega Fundación ProHumana y Revista Qué Pasa, subiendo dos lugares respecto de la posición obtenida en 2013.

TERCERA EMPRESA MÁS ADMIRADA EN CHILE

Bci obtuvo el tercer lugar entre las Empresas más Admiradas en Chile, conforme al estudio preparado por PWC Chile y Diario Financiero, subiendo cinco lugares respecto de la posición obtenida en 2013. Este informe evalúa diferentes parámetros, como capacidad de innovación, calidad de productos y servicios e imagen corporativa.





BANCO CON LA MEJOR EXPERIENCIA CLIENTES



La consultora especializada IZO en conjunto con la Universidad de los Andes 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.

PRIMER LUGAR EN EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Bci obtuvo el primer lugar del Índice Nacional de Satisfacción de Clientes en la categoría Grandes Bancos. Esta evaluación es confeccionada por ProCalidad, la Universidad Adolfo Ibáñez, Adimark, Praxis y Revista Capital.

PRIMER LUGAR EN INNOVACIÓN EN EL SECTOR FINANCIERO

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

BANCO MÁS INNOVADOR Y MEJOR CULTURA DE INNOVACIÓN EN CHILE 2014

Bci obtuvo el primer lugar en la categoría bancos y mejor cultura de innovación de Chile según el ranking *Most Innovative Companies Chile 2014*, preparado por *ESE Business School* de la Universidad de los Andes.

PREMIO ECOMMERCE

Bci fue reconocido con el premio *eCommerce Award*, en la categoría "Mejor iniciativa Mobile para eCommerce", por el desarrollo de las aplicaciones móviles segmentadas (Apps). Este premio es entregado por la Cámara de Comercio de Santiago en conjunto con el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico.

LEALTAD DEL CONSUMIDOR

La empresa Alco Consultores ubicó a Bci como el banco con los mejores niveles de lealtad a sus clientes y el quinto lugar entre todas las empresas chilenas, según el ranking elaborado por Alco Consultores y el Diario Estrategia. El estudio considera la metodología que mide la intención de un cliente a recomendar una empresa a otra persona.

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*.

PREMIO SALMÓN

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

MEJORES EMPRESAS PARA MADRES Y PADRES QUE TRABAJAN

Bci obtuvo el tercer lugar en la categoría Grandes Corporaciones en el ranking realizado por la Fundación Chile Unido y Revista Ya de El Mercurio.

MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN CHILE

Bci obtuvo el séptimo lugar en el ranking realizado por *Great Place to Work* y Revista Capital. Esto implicó que mejoró ocho lugares respecto de la evaluación realizada en 2013.

SELLO PROPYME

En 2014, 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.

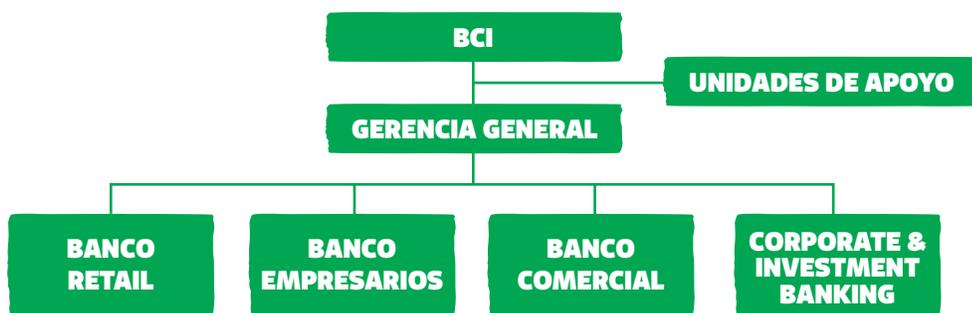
EXPERIENCIA COLABORADOR: CALIDAD DE VIDA LABORAL

Preocupado por el bienestar y el desarrollo de sus colaboradores, Bci innova constantemente para atraer y retener talentos. Así, tras un año de funcionamiento del programa de flexibilización de los beneficios segmentados, la iniciativa ha sido todo un éxito para los más de 10.511 colaboradores y viene a responder a la oferta de valor diferenciada que otorga el Bci. Durante 2014 se trabajó específicamente en los segmentos más jóvenes y en una mirada más generacional de acuerdo al ciclo de vida del colaborador. Asimismo, se logró masificar el programa “Trabajo a Medida” (TAM), el cual cada año se ha robustecido y profesionalizado.



08. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

Bancos, Filiales y Unidades de Apoyo



01.

Ignacio Yarur Arrasate
Gerente Banco Retail

03.

Diego Yarur Arrasate
Gerente Banco Comercial

02.

Juan Pablo Stefanelli Dachena
Gerente Banco Empresarios

04.

Eugenio Von Chrismar Carvajal
Gerente Corporate & Investment Banking

A través de su extensa red de 361 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* (CIB). A través de ellos, Bci busca ofrecer una experiencia de clientes de calidad, entender las necesidades específicas de estos y otorgar soluciones a su medida que les permitan hacer realidad sus aspiraciones.



BANCO RETAIL

El Banco Retail atiende las necesidades financieras de crédito, ahorro y seguros de personas naturales. Con la entrega de productos innovadores y con la mejor calidad de servicio, junto a un equipo humano de más de 4.000 colaboradores, busca permanentemente que “los sueños de nuestros clientes se hagan realidad a través de relaciones de confianza durante toda la vida con ellos”.

Este Banco cuenta con una extensa red de sucursales distribuidas a lo largo de todo Chile y distintos canales de atención remota, como Internet, Telecanal, aplicaciones móviles y cajeros automáticos.

La oferta de productos del Banco Retail es amplia, destacando créditos de consumo e hipotecarios, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, seguros, 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).

Este banco está compuesto por tres unidades de negocio: Banco de Personas, Tbank y Bci Nova. Cada una de ellas dispone de un modelo de atención integral, que continuamente se preocupa de entregar un servicio de excelencia, promoviendo la innovación. Además, tiene 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 el ejercicio 2014, el Banco Retail concretó una serie de mejoras con el objetivo de fortalecer la experiencia de clientes y establecer relaciones de largo plazo con ellos. Con este propósito, continuó con la consolidación de la estrategia de experiencia de sucursales a nivel país, transformando los procesos de gestión en todos los canales presenciales, unificando los protocolos de atención y perfeccionando los niveles de respuestas de los canales remotos. El trabajo se centró en cómo hacer las cosas de cara a los clientes al estilo del Bci.

Uno de los principales hitos del año del Banco Retail fue el lanzamiento de la nueva Banca Preferencial, en línea con el modelo de atención que impulsa el Banco, y nuevas aplicaciones móviles y multipass móvil, entendiéndose que el futuro de la banca está en la digitalización. De igual forma, participó activamente en el desarrollo del concurso de innovación abierta ADN Bci.

Asimismo, en este periodo se continuó promoviendo la educación financiera, entendiéndose la relevancia del endeudamiento responsable para la sociedad en su conjunto. En este sentido, los ejecutivos de la división realizaron charlas de capacitación y entrenamiento en empresas, municipalidades, las diversas ramas de las Fuerzas Armadas, Carabineros y la Policía de Investigaciones.

BANCA DE PERSONAS

Esta unidad de negocios entrega a personas naturales financiamiento y asesoría, tanto en inversiones como en ahorro, y también una amplia variedad de seguros. Dependiendo del perfil de sus clientes, se subdivide en Banca Premier, Banca Preferencial, Banca Tradicional y Universitarios.

TBANC

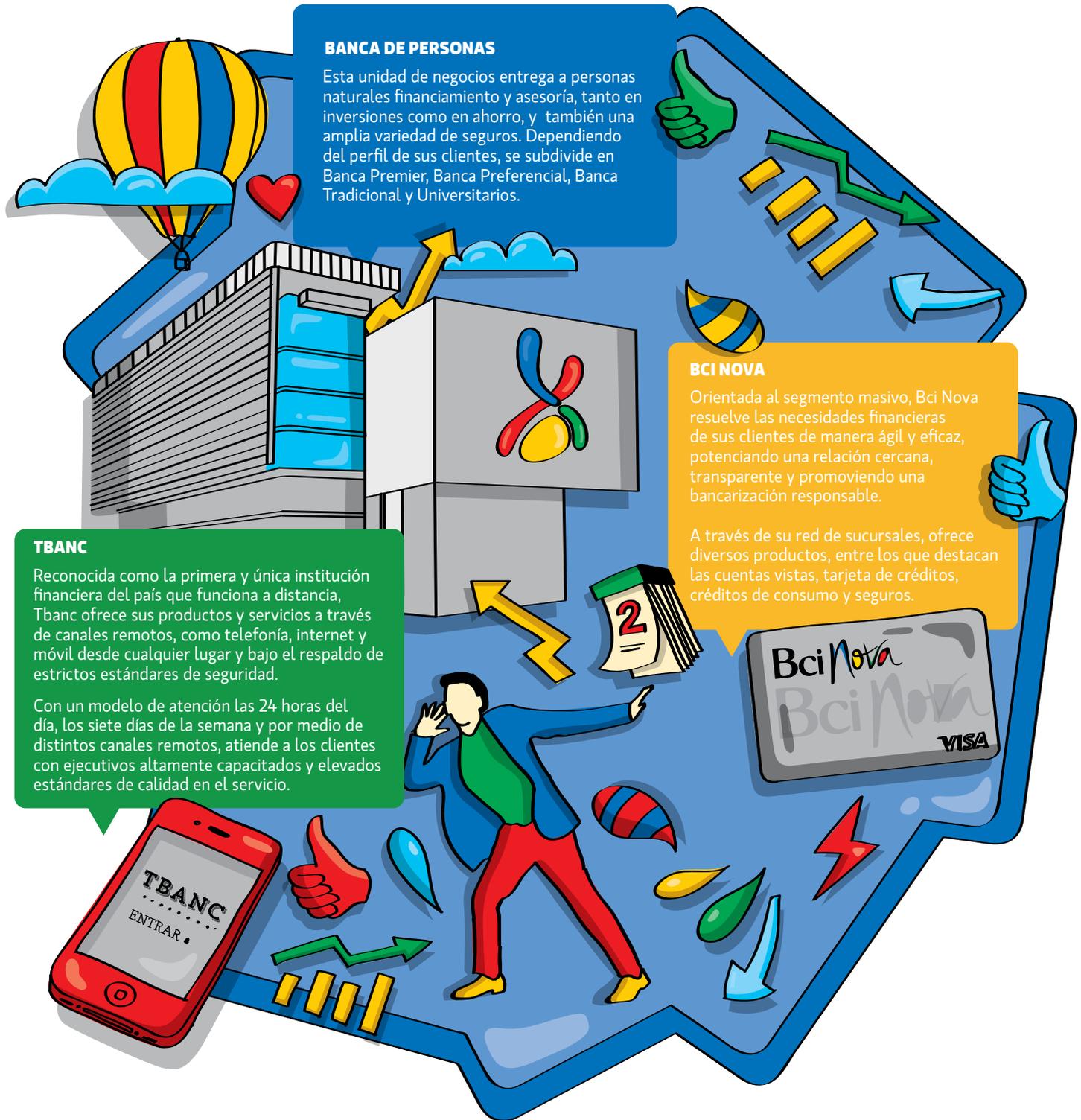
Reconocida como la primera y única institución financiera del país que funciona a distancia, Tbank ofrece sus productos y servicios a través de canales remotos, como telefonía, internet y móvil desde cualquier lugar y bajo el respaldo de estrictos estándares de seguridad.

Con un modelo de atención las 24 horas del día, los siete días de la semana y por medio de distintos canales remotos, atiende a los clientes con ejecutivos altamente capacitados y elevados estándares de calidad en el servicio.

BCI NOVA

Orientada al segmento masivo, Bci Nova resuelve las necesidades financieras de sus clientes de manera ágil y eficaz, potenciando una relación cercana, transparente y promoviendo una bancarización responsable.

A través de su red de sucursales, ofrece diversos productos, entre los que destacan las cuentas vistas, tarjeta de créditos, créditos de consumo y seguros.



Bci tiene un fuerte compromiso social con los emprendedores y los apoya en todas las etapas del ciclo comercial en que se encuentren. Es por esto que el Banco Empresarios impulsó nuevas herramientas para facilitarles su gestión.



BANCO EMPRESARIOS

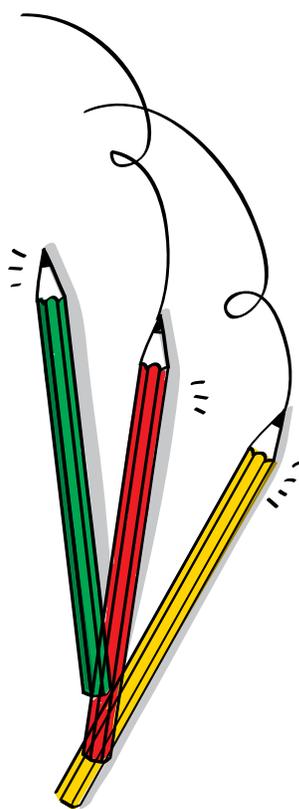
Las micro, pequeñas y medianas empresas han sido desde siempre uno de los principales focos de Bci. Para darles un mejor apoyo, en 2013 se fusionaron todas las áreas dedicadas a las Pymes, creando el Banco Empresarios. Lo anterior reafirma el compromiso que el Bci ha tenido a lo largo de su historia de contribuir a la creación de nuevas empresas, la generación de empleo y al desarrollo económico y social de Chile.

El Banco Empresarios atiende a sus clientes en forma personalizada, con productos y servicios que se ajustan a las necesidades particulares de este segmento de negocio. A todos los clientes se les ofrecen soluciones financieras personalizadas para facilitar sus negocios mediante diversas plataformas de atención especializadas, tales como el canal presencial, la atención telefónica, la atención en la web o a través de la recientemente lanzada Aplicación Móvil (App) de Bci Empresarios, aplicación única en el mercado para este segmento de clientes. En dichos canales los clientes pueden acceder a productos y servicios tales como cuentas corrientes, financiamiento en sus diversos plazos y formas, garantías estatales, factoring, tarjetas de crédito y seguros. Este segmento también tiene acceso a productos más sofisticados, como banca transaccional, comercio exterior, leasing, productos de mesa de dinero e inversiones.

Una de las características del modelo de atención de esta Banca es que ofrece servicios de asesoría en gestión financiera tanto a las empresas como a sus socios. En los Centros Empresarios pone a disposición de los clientes un equipo de ejecutivos especialistas que entregan asesoría en distintos ámbitos.

Para la entrega de una adecuada propuesta de valor y comprender mejor sus necesidades, el Banco está estructurado en tres segmentos 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 de menos de UF 2.400 al año. El segmento Emprendedores abarca las empresas que registran ventas anuales entre UF 2.400 y UF 12.000. Finalmente, el segmento Empresarios engloba a las empresas que venden entre UF 12.000 y UF 80.000 al año.

Bci tiene un fuerte compromiso social con los emprendedores y los apoya en todas las etapas del ciclo comercial en que se encuentren. Es por esto que el Banco Empresarios impulsó nuevas herramientas para facilitarles su gestión, tales como el *Crowdfunding* Daleimpulso.com, Bci Microempresarios y Bci Nace y Renace. Con estos se concreta la propuesta de valor de acompañar, apoyar y asesorar a sus clientes en todas las etapas del emprendimiento en una forma ágil, cercana y especializada.



El programa Bci Nace apoya a nuevos emprendimientos a través de financiamiento, asesoría y redes de negocios que contribuyan a ampliarlos y consolidarlos. Para la entrega de mentorías y asesorías específicas a los clientes, Bci Nace ha establecido alianzas con distintas instituciones privadas y públicas, tales como Fundación Chile y la Asociación de Emprendedores de Chile -Asech-. A su vez, el programa Renace asesora a emprendedores que fallaron en el pasado y que buscan volver a emprender. A ellos se les abren las puertas con diferentes apoyos, confiados en que las experiencias del pasado generen un aprendizaje que incidirá en mejores resultados en el futuro.

Uno de los hitos de 2014 fue la inauguración del Centro de Emprendimiento. Esta nueva sucursal es única en Latinoamérica y cuenta con ejecutivos altamente especializados, encargados de asesorar a sus clientes y entregarles apoyos especializados en bancarización.

Adicionalmente, el Banco Empresarios desarrolló diversas actividades destacadas, como el 12° Encuentro Empresarial, en Puerto Montt; el Premio Empresarial Destacado y la Ruta del Emprendimiento.

El Encuentro Empresarial es una instancia multisectorial creada por Bci en 2008 a fin de apoyar a los clientes Pymes para que puedan fortalecer sus redes de negocio y facilitar la creación de nuevas oportunidades comerciales para ellas. Este espacio de contacto comercial se basa principalmente en gestionar reuniones entre grandes empresas

y pequeños y medianos empresarios, para que estos puedan generar lazos con otras empresas. Se trata de una feria gratuita y abierta al público, donde los emprendedores a través de stands pueden dar a conocer sus productos o servicios. Este año, el Encuentro Empresarial se realizó por primera vez en Puerto Montt, y en él participaron unas 180 empresas, asistieron cerca de 1.000 personas y se realizaron alrededor de 640 reuniones de negocios.

Por segundo año consecutivo, junto a Fundación Chile y Pro Pyme, Bci desarrolló la Ruta del Emprendimiento, instancia regional que abarcó una serie de eventos de apoyo al emprendimiento desde Iquique hasta Punta Arenas. De esta manera, los emprendedores locales pudieron ampliar sus redes de negocios, capacitarse en temas cruciales para su empresa, que le permitan integrarse al ecosistema del emprendimiento en Chile. Durante el ejercicio se desarrollaron siete eventos con la participación de cerca de 3.450 emprendedores.

Otra de las iniciativas tradicionales que se llevó a cabo en 2014 fue el Premio "Empresario Destacado", el cual fue otorgado por un jurado compuesto por diversas personalidades del mundo empresarial chileno, quienes 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 Ilia García Díaz, de la empresa Seigard Chile S.A., dedicada a materiales y juegos didácticos.

08. Organización Institucional

BANCO COMERCIAL

El Banco Comercial ofrece asesoría comercial integral de productos y servicios financieros de acuerdo a las necesidades específicas de las empresas, en especial para aquellas 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 la experiencia de servicio de Banca Inmobiliaria, que entrega soluciones financieras a firmas del rubro inmobiliario y construcción, y Banca Institucional, la cual desarrolla y administra propuestas de valor para clientes institucionales (municipalidades, entidades gubernamentales, Fuerzas Armadas y universidades).

La oferta de productos y servicios que entrega es amplia y comprende 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.

Para apoyar transversalmente a todos sus clientes, el Banco Comercial cuenta con el apoyo de tres áreas de negocios, la Banca Transaccional (que incluye comercio exterior y *cash management*), Leasing y Factoring.

Para entregar soluciones integrales y a la medida de cada cliente, el Banco Comercial dispone de equipos multidisciplinarios conformados por ejecutivos comerciales y especialistas en cada una de las áreas, distribuidos en 10 plataformas comerciales ubicadas en el edificio corporativo y 15 plataformas a lo largo del país. A lo anterior, se añade 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.

Durante 2014, el Banco Comercial continuó avanzando en el perfeccionamiento de una atención a la medida de sus clientes y creó en Banca Inmobiliaria una nueva subgerencia de proyectos de Energía Renovable No Convencional (ERNC) e Infraestructura. Esta unidad busca apoyar proyectos de tamaño medio, entre tres y 60 MW en respuesta a las necesidades de sus clientes.

En línea de estar siempre cerca de sus clientes y establecer con ellos relaciones de largo plazo, este año el presidente del Banco, Luis Enrique Yarur, junto a los principales gerentes del Banco Comercial, continuó con las giras a las principales ciudades del país, como una forma de conocer en profundidad los negocios, recoger sus experiencias de servicio con Bci y sus necesidades financieras. Este ejercicio se llevó a cabo en Copiapó, La Serena, Concepción, Temuco y Puerto Montt.

PRODUCTOS Y SOLUCIONES INNOVADORAS

El Banco Comercial se preocupa por desarrollar una experiencia de clientes diferenciadora y una oferta de valor de acuerdo a la cercanía con los clientes. Por eso, en 2014 se reforzaron los productos y servicios en materia de innovación y se desarrollaron nuevas herramientas. Entre ellas destacan:



EFICIENCIA ENERGÉTICA: Con miras a fomentar y potenciar el desarrollo del consumo sustentable en el país, se les ofrece a los clientes empresas auditorías de eficiencia energética a través de financiamiento para inversiones que se requiera realizar para optimizar la utilización de energía.



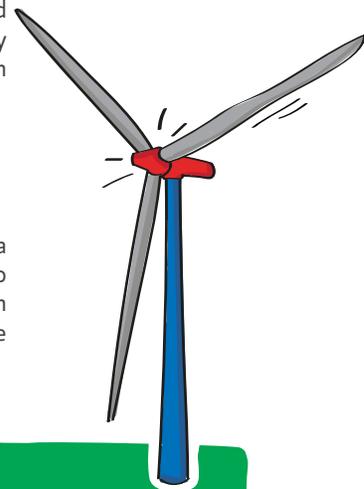
APP EMPRESAS: Esta herramienta es una aplicación móvil que permite autorizar nóminas de pagos, transferencias, pago de impuestos y consultas de cuentas corrientes con un solo clic desde cualquier *smartphone*.

INCUBADORA GESTIÓN MUNICIPAL: Esta instancia, realizada en alianza con la Universidad Católica, apoya a municipalidades para mejorar su gestión. Este año se realizó el concurso "Veredas Limpias" con el desafío de mejorar las zonas peatonales a través de ideas ciudadanas.



TRANSFERENCIA DE FONDOS 1:1 MONEDA EXTRANJERA: Esta aplicación permite realizar transferencias de dólares y euros a terceros en bancos nacionales y extranjeros, sin necesidad de tener cuenta corriente en moneda extranjera, con compra y venta de divisas en línea.

CUENTA SEGURA: Este producto permite precarga de documentos con el objetivo de evitar el pago de documentos adulterados.





Por otra parte, durante 2014, el Banco continuó con la consolidación de los productos y soluciones en línea de acuerdo con su política de mantener una relación de largo plazo con sus clientes. En este ámbito cabe destacar:

» **LA COMPRAVENTA DE DIVISAS EN WEB:**

Herramienta que permite a los clientes personas jurídicas comprar o vender dólares y euros en línea, ingresando a la página web del Bci. Las ventajas de este servicio web son su rapidez y seguridad.

» **EL MOTOR DE PAGO WEB WORLDCLASS:**

Este sistema -que mejora la capacidad de procesamiento de transacciones de pago en sus diferentes variedades -continuó con su consolidación en el ámbito de pagos masivos. En 2014 este sistema aumentó la capacidad de procesamiento, incrementando la oferta de valor a los clientes por medio de la entrega de nuevos servicios, mayor información y más rapidez.

» **LA PLATAFORMA 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.

» **LA APLICACIÓN 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*.

Producto de la cercanía, calidad de esta oferta de servicios y diligencia con que ellos son proporcionados, en 2014 el Banco Comercial alcanzó niveles de satisfacción de los clientes muy altos y en línea con años anteriores. Esto fue confirmado por el estudio Servitest 2014 realizado por Ipsos, en el cual el segmento empresas Bci obtuvo primer lugar en satisfacción entre grandes bancos.



CORPORATE & INVESTMENT BANKING (CIB)

El *Corporate & Investment Banking* (CIB) tiene como fin proveer un modelo integral de atención para grandes corporaciones, clientes de alto patrimonio e instituciones financieras. Dicho modelo engloba las actividades de banca comercial y de inversión, finanzas corporativas, mercado de capitales y servicio de *cash management*.

La posición del CIB como actor relevante en el mercado de capitales se fundamenta, en gran medida, en la profundidad de las relaciones con sus clientes y en la oferta de un portafolio de productos y servicios financieros sofisticados y de alto valor, tanto a nivel local como global. Así, se ocupa día a día de entregar una propuesta diferenciadora que se ajuste a las necesidades específicas de los clientes. Su oferta de productos incluye desde los más sencillos hasta los más complejos, está hecha a la medida y es flexible, rápida y de alta calidad. Ella tiene en cuenta, además, las necesidades de los clientes corporativos, que por su tamaño, complejidad o sofisticación requieren de productos con un mayor valor agregado.

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.

Para lograr una mayor cercanía con sus clientes y un mejor reconocimiento de sus necesidades, CIB orienta su estrategia de atención en dos ámbitos: por tipo de relación y de clientes -Banca Corporativa y Banca Privada- y por especialización de servicios y productos-, Finanzas Corporativas, Área Internacional, *Wealth Management* y *Sales & Trading*.

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

En 2014 el modelo de atención -implementado hace tres años- continuó su consolidación y perfeccionamiento, lo que ha permitido a Bci seguir siendo reconocido como un actor relevante y líder en banca corporativa y de inversión.



BANCA CORPORATIVA Y MAYORISTA

Ofrece a las principales empresas del país, nacionales y transnacionales, un modelo de atención 360° que cubre todas las necesidades financieras y servicios bancarios de alta complejidad. Estos son creados especialmente a la medida de sus clientes, a través de una amplia gama de productos y servicios tanto en Chile como en el extranjero. Para ello, cuenta con una estructura conformada por gerentes banqueros especialistas en asesoría 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. El modelo se apoya en un equipo de servicio, personalizado y especialista, multisectorial y multiproducto para grandes corporaciones con alto niveles de exigencia.

Con la misión de convertirse en el mejor socio financiero de sus clientes y ser el número uno en Chile en Banca Corporativa, esta área acompaña a los clientes en los procesos de crecimiento y desarrollo de negocios a nivel local y global, a través de la entrega de soluciones financieras eficientes y ágiles, productos tecnológicamente seguros y de la más alta calidad, en conjunto con la mejor experiencia de clientes. La oferta de servicios comprende, entre otros, el financiamiento de proyectos, emisión y reestructuración de empresas, estrategias de cobertura, financiamiento de adquisición y soluciones de tesorería.

Como banco tesoro de las grandes corporaciones e instituciones financieras del país, la Banca Corporativa y Mayorista ha liderado negocios de *cash management* con sus servicios en *Enterprise Resource Planning* (ERP) de pago a proveedores, convenios y pago de remuneraciones,

recaudaciones electrónicas, pagos previsionales, cuenta centralizadora (*cash pooling*), comercio exterior y servicio de cuenta corriente. Junto con Finanzas Corporativas, ha ocupado los primeros puestos en emisiones de deuda en Chile.

Durante el ejercicio se concretaron significativos negocios de financiamiento de proyectos y de adquisiciones en los sectores de energía, infraestructura, retail y servicios financieros y la consolidación del rubro salmonero (mayorista), con el apoyo de innovadoras estrategias de cobertura de riesgo de monedas y tasas de interés. Cabe destacar que en el año se atendió a unos 900 grupos corporativos y cerca de 1.100 empresas mayoristas.

En materia de innovación, el área continuó con las mejoras de eficiencia y materializó importantes inversiones para sus clientes. Entre ellas, resaltan los nuevos modelos de pago electrónico masivo, desde y hacia Chile, con estándares de alta seguridad, estabilidad y mayor capacidad transaccional. Para los clientes institucionales, se consolidaron los servicios de *cash management*.

Por tercer año consecutivo, los banqueros corporativos del CIB estuvieron entre los mejores del mercado en calidad de servicio y obtuvieron la mejor Tasa de Recomendación (NPS) del sistema, según la encuesta Brain Network.

A fin de estar cada vez más cerca de sus clientes y conocer sus necesidades financieras, a mediados de año se llevó a cabo el encuentro Bci Day en Huilo Huilo para los Gerentes de Finanzas de las principales empresas del país.



MODELO
DE ATENCIÓN
DE 360°
que cubre todas
las necesidades
FINANCIERAS

BANCA PRIVADA

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

Su labor principal es administrar los activos y pasivos de estos clientes y ayudarlos a cuidar, preservar y aumentar su patrimonio, estableciendo como único contacto una relación basada en la confianza y confidencialidad. De esta manera, se preocupa de entregar una solución de calidad a todas las necesidades que una familia requiere en dicho ámbito, ya sea a través de un *family office*, sociedades de inversión, fondos inmobiliarios o privados, o cualquier otro vehículo familiar.

La oferta de inversión es amplia, permitiendo a través de un punto de contacto -el Banquero Privado- acceder a distintas áreas de negocios del Bci, así como aprovechar la amplia red que en Chile ha desarrollado por casi 80 años. Gracias a ello, en la Banca Privada los clientes pueden acceder a productos como leasing, seguros, fondos temáticos e inmobiliarios, además de negocios asociados a financiamientos estructurados o necesidades imprevistas de liquidez, fondos mutuos, administración de cartera, monedas, derivados, acciones y cuentas en el exterior, entre otros.

En la actualidad, la Banca Privada se relaciona con familias de alto patrimonio con un modelo de atención único y ampliamente reconocido por el mercado. A su vez, cuenta con una infraestructura de alto nivel, en línea con los estándares de servicio que caracterizan a la Corporación Bci. 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.

Desde su puesta en marcha en 2008, la Banca Privada ha crecido de manera importante, casi doblando este año su capacidad total respecto al 2013, manteniendo al mismo tiempo la calidad en el servicio. Prueba de ello es que en 2014 y por tercer año consecutivo, la Banca Privada de Bci fue premiada por la revista británica *WorldFinance* como "The Best Private Bank" en Chile. Esta distinción coloca al Bci en un puesto destacado en la industria del *Private Banking* en América Latina.

En materia de innovación, destaca la puesta en marcha del plan piloto de nuevo acceso a la página web Banca Privada, en donde los clientes pueden consolidar todos sus activos y pasivos en una sola vista Bci, con la finalidad de entregar de manera estructurada y transparente mayor información detallada de acuerdo con las necesidades de sus clientes.

08. Organización Institucional

FINANZAS CORPORATIVAS

Finanzas Corporativas es un área intensiva en conocimiento que asesora a clientes en el diseño e implementación de soluciones que les permitan abordar sus requerimientos de financiamiento, tanto vía deuda como capital. Cuenta con una vasta experiencia en la estructuración de créditos sindicados, reestructuración de pasivos y financiamientos de proyectos y adquisiciones, entre otros.

Los servicios financieros, además, 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 (*private equity*), valorizaciones y *fairness opinions*.

Finanzas Corporativas se ha posicionado como uno de los líderes en la colocación de bonos del mercado, como también en la estructuración de financiamientos a proyectos en las áreas de energía e infraestructura (*Project Finance*).

Esta área cuenta con un equipo compuesto por Gerentes de Negocios, con reconocida experiencia en el mercado nacional e internacional en los distintos productos que se ofrecen a los clientes.

Durante 2014, el área de Finanzas Corporativas ejecutó 24 contratos de asesoría para clientes en diversos sectores industriales, entre las que se destacan seis financiamientos de proyectos y ocho colocaciones de bonos y efectos de comercio para el mercado local.

Los clientes han mantenido una positiva evaluación de los servicios de esta área observada en años anteriores, lo que se ha reflejado en encuestas de satisfacción y nivel de recomendación, *Net Promoter Score* (NPS), de 90%.

WEALTH MANAGEMENT

Esta área, que incluye las filiales Bci Asset Management, Bci Corredor de Bolsa y Bci Securities, Inc.* tiene por objetivo desarrollar propuestas de valor en inversiones acordes a las expectativas de los clientes. 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 y generar 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*. Ello le permite alinear, en una única visión, la oferta, distribución, comunicaciones y el *timing* de mercado adecuado para la comercialización de aquellos.

Durante 2014, *Wealth Management* consolidó su equipo de distribución para todos los segmentos de clientes -en especial el institucional-, fortaleciendo de esta manera la relación con las AFP, *family offices*, inversionistas extranjeros, bancas privadas y Administradoras Generales de Fondos (AGF). Con ello, incrementó su participación en activos bajo administración en fondos mutuos, fondos de inversión y administración de cartera, servicios de corretaje, tanto en mercado accionario como en renta fija y en especial en la colocación de bonos corporativos chilenos.

*Bci Securities, Inc. Broker-Dealer incorporado en el estado de Florida, EE.UU., próximo a iniciar operaciones.

SALES & TRADING

La gerencia de *Sales & Trading* entrega una oferta diferenciada y variada de productos a clientes corporativos, empresas e instituciones financieras, para satisfacer sus necesidades de cobertura de riesgos financieros y de inversión.

Con el objetivo de brindar una ejecución a la medida, cuenta con soluciones flexibles, ágiles e innovadoras que responden al tamaño y complejidad de las transacciones que realizan las firmas de este segmento.

Sales es un área de negocios que tiene como misión distribuir productos financieros a clientes de todos los segmentos de empresas. Su oferta incluye, entre otros servicios, la compra y venta spot de monedas; *forwards* de monedas, de inflación y de bonos; opciones de monedas; *swaps* de tasas de interés (IRS) y *cross currency swaps* (CCS).

Los productos financieros que ofrece *Sales & Trading* 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.

A su vez, *Trading* tiene como función principal proveer de precios y productos a las áreas de *Sales* en su interacción permanente con clientes de todos los segmentos. Además, 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 y liquidez. Esta interacción y apoyo a las áreas de *Sales* puede ir desde una liquidación de dólares en el mercado spot, hasta la elaboración de estructuras más complejas, en que se combinan distintos instrumentos derivados, como *swaps*, opciones o *forwards*.

En la gestión 2014 de la gerencia de *Sales & Trading* cabe subrayar que, por segundo año consecutivo, fue distinguida por la Bolsa Electrónica de Chile como líder en participación de mercado de monedas spot, según el ranking de Datatec-BES, destacando la posición de relevancia de Bci en este tipo de coberturas.



En 2014, el área también fortaleció su posición competitiva en el segmento de instituciones financieras, transformándose en uno de los principales proveedores de coberturas financieras de dicho segmento en el país. Esto se debió, entre otras causas, a la ejecución de un plan implementado hace años, que partió con la firma de contratos para derivados con estas compañías, aprobación de líneas de créditos y metodologías de usos de colaterales, y acercamiento comercial junto a una ejecución impecable.

Otra acción importante fue el incremento de las transacciones de monedas de Latinoamérica, lo que se explica por la necesidad de coberturas que han debido realizar varios de nuestros clientes con mayor actividad en la región.

Durante 2014, la gerencia implementó y consolidó diversas iniciativas con miras a convertir al Bci en la institución número uno del país en negocios de tesorería. Como resultado de estos esfuerzos, *Sales & Trading* cumplió los exigentes objetivos propuestos, atrajo numerosos nuevos clientes, logró ser número uno en participación de mercado y crecer en el segmento de instituciones financieras, y fortalecer los sistemas de transacciones de divisas por web.

TESORERÍA

Entre las principales labores del área de Tesorería están la administración del balance del Banco y sus descargos y gestionar la liquidez y los riesgos de precios, plazos, monedas y tasas inherentes a sus operaciones y a las variables de mercado. Conformada por un vasto equipo de especialistas, esta área, además, es la encargada de 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 2014 -año de inflación relativamente alta y de disminución de las tasas de interés-, el área de Tesorería implementó exitosas estrategias de cobertura y financiamiento de sus operaciones gracias a una gestión activa de los riesgos de tasas e inflación del balance.

Para el área de Tesorería la innovación es un pilar fundamental de su quehacer, por lo que, a través de su área especializada en Innovación Financiera continuó trabajando en productos e iniciativas innovadoras y soluciones para sus clientes.

08. Organización Institucional

ÁREA INTERNACIONAL

Esta área tiene la responsabilidad de desarrollar la relación con los bancos corresponsales del exterior, de modo de generar una sólida red de contrapartes financieras alrededor del mundo. De esta manera, facilita el fluido desenvolvimiento de las operaciones de comercio exterior y los negocios transnacionales que nuestros clientes efectúan.

Esta gerencia también es 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. De hecho, para financiar la expansión del Banco, se han efectuado diversas incursiones en los mercados internacionales de deuda que han permitido emitir bonos en Estados Unidos, México, Suiza y Japón. Asimismo, se ha buscado obtener financiamientos especiales de Organismos Multilaterales que permiten el crecimiento focalizado en determinados segmentos.

Gracias a 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 Oficinas de Representación en distintos países como México, Perú, Brasil y Colombia, 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 relevantes efectuadas en 2014 incluyeron:

- » La emisión de dos bonos en el mercado suizo. El primero, en junio, por un monto equivalente a US\$ 168 millones, a cinco años plazo; y el segundo, en noviembre, por un monto equivalente a US\$ 156 millones, a cuatro años plazo. Con estas transacciones, el Banco totalizó cuatro emisiones en ese prestigioso mercado, logrando incorporar nuevos inversionistas y reducir el spread cobrado en la primera emisión.
- » La primera emisión de bonos del Bci en Japón, mercado reconocido por su profundidad y el perfil conservador de sus inversionistas. Así, en diciembre el Banco emitió un bono en formato euroyen (*off-shore*) por un monto equivalente a US\$ 140 millones dividido en *tranches* de tres y cinco años. Con esta emisión, el Banco logró llegar por primera vez a inversionistas institucionales japoneses, entre los que destacan las principales compañías de seguros de ese país.
- » Como consecuencia de una primera aproximación a inversionistas en el Sudeste Asiático, en octubre Bci estableció un programa de emisión de bonos con registro local en Australia (denominado localmente como "*Kangaroo Program*"). Este servirá de documentación base para posibles futuras emisiones en dicho mercado y congrega a inversionistas de Australia, Nueva Zelandia, Hong Kong, Japón y Singapur, entre otros.
- » Como producto del fortalecimiento de las relaciones con inversionistas en Asia, se cerraron dos créditos sindicados con bancos regionales japoneses. El primero, en marzo, por US\$125 millones a tres años; y el segundo, en diciembre, por US\$100 millones a tres años plazo. Con estas transacciones, el Banco reemplazó vencimientos de créditos de similar naturaleza, pero incluyendo nuevos inversionistas, logrando así el objetivo de diversificar sus fuentes de financiamiento externo.

ECONOMISTA JEFE CORPORACIÓN BCI

El cargo de Economista Jefe satisface múltiples demandas, tanto internas como externas, centradas en el análisis del estado y perspectivas de la economía. En términos generales, identifica las principales tendencias macroeconómicas, anticipando su evolución más probable en el mediano y largo plazo.

De cara a los clientes del Banco, el principal objetivo es otorgar una asesoría ágil y especializada en temas económicos, bajo un entorno que se ha vuelto más desafiante y difícil de anticipar. En este contexto, el Economista Jefe difunde la visión respecto del desempeño de la economía mediante reportes regulares y especiales. Paralelamente, y de forma regular, el Banco organiza reuniones en las cuales se invita a clientes para analizar el escenario económico y evaluar los impactos de los acontecimientos que se vayan desarrollando, entre los cuales destacan eventuales nuevas regulaciones, cambios en el escenario económico internacional o *shocks* en los mercados financieros internacionales.

En el ámbito interno, la principal labor del Economista Jefe es establecer un marco de proyecciones oficial, que resulta 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 varios comités, entre los que destaca el *Assets & Liabilities Committee* (ALCO). El Economista Jefe también provee apoyo a la Corporación en labores que incluyen *roadshows* de emisión de bonos y otros instrumentos de oferta pública en el exterior, como también en la organización de la Conferencia Anual de Bci.

EN 2014, SE CERRARON GRANDES NEGOCIOS

<p>ENERO 2014</p> <p> SOLUCIONES SOCIALES</p> <p>Emisión de Bonos Corporativos</p> <p>\$ 50.000.000.000</p> <p>Asesor Financiero y Agente Colocador</p>	<p>ENERO 2014</p> <p> Grupo de Empresas</p> <p>USD 220.000.000</p> <p>Cross Currency Swap</p> <p>UF - USD</p>	<p>MARZO 2014</p> <p> SATELIDAD CUESTA MINGOS</p> <p>Emisión de Bonos Securitizados Activo Subyacente Revolving de Créditos de Consumo</p> <p>\$ 26.100.000.000</p> <p>Asesor Financiero, Estructurador y Colocador</p>	<p>ABRIL 2014</p> <p></p> <p>USD 172.000.000</p> <p>Cross Currency Swap</p> <p>UF - USD</p>	<p>ABRIL 2014</p> <p> SANTOS Y MENOS LITROS</p> <p>Emisión de Bonos Securitizados Activo Subyacente Revolving de Facturas</p> <p>\$ 24.510.000.000</p> <p>Agente Estructurador</p>
<p>ABRIL 2014</p> <p> Sembremos Futuro</p> <p>USD 86.000.000</p> <p>Cross Currency Swap</p> <p>UF - USD</p>	<p>AGOSTO 2014</p> <p></p> <p>USD 50.000.000</p> <p>Cross Currency Swap</p> <p>UF - USD</p>	<p>AGOSTO 2014</p> <p></p> <p>Emisión y Colocación Bonos Corporativos</p> <p>\$ 50.000.000.000</p> <p>Co-Asesor Financiero y Co-Agente Colocador</p>	<p>AGOSTO 2014</p> <p> Cementos Bio Bio S.A.</p> <p>Refinanciamiento de Pasivos</p> <p>\$ 120.000.000.000</p> <p>Co-Agente Estructurador</p>	<p>AGOSTO 2014</p> <p> First Solar.</p> <p>Project Finance Solar Tramo IVA</p> <p>US\$ 65.000.000</p> <p>Agente Estructurador</p>
<p>AGOSTO 2014</p> <p></p> <p>USD 19.500.000</p> <p>Cross Currency Swap</p> <p>UF - USD</p>	<p>SEPTIEMBRE 2014</p> <p></p> <p>Project Finance Minicentral de Pasada Chanleufu</p> <p>US\$ 22.000.000</p> <p>Asesor Financiero, Agente Estructurador y Hedge Provider</p>	<p>OCTUBRE 2014</p> <p></p> <p>Estructuración de Pasivos Financieros</p> <p>\$ 84.027.000.000</p> <p>Agente Estructurador</p>	<p>NOVIEMBRE 2014</p> <p></p> <p>Emisión y Colocación Bonos Corporativos</p> <p>UF 2.000.000</p> <p>Co-Asesor Financiero y Co-Agente Colocador</p>	<p>NOVIEMBRE 2014</p> <p></p> <p>Emisión y Colocación Bonos Corporativos</p> <p>\$ 36.300.000.000</p> <p>Asesor Financiero y Agente Colocador</p>
<p>DICIEMBRE 2014</p> <p></p> <p>Financiamiento Planta de Yodo</p> <p>US\$ 40.700.000</p> <p>Agente Estructurador</p>	<p>2014</p> <p> LIDERAZGO ES CONFIANZA</p> <p>USD 72.000.000</p> <p>Cross Currency Swap</p>	<p>2014</p> <p></p> <p>USD 43.000.000</p> <p>Cross Currency Swap</p>		

FILIALES



01.

01.

Germán Acevedo Campos
Gerente General Bci Factoring S.A.



02.

02.

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



03.

03.

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



04.

04.

Eric Recart Balze
Gerente General Bci Corredores de Seguros S.A.



05.

05.

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

06.

06.

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

07.

07.

Jerónimo Ryckeboer Rovaletti
Gerente General Servicios de Normalización
y Cobranza Normaliza S.A.



BCI CORREDOR DE BOLSA S.A.

Creada en 1987, Bci Corredor de Bolsa ofrece a sus clientes servicios de asesoría en intermediación financiera para clientes institucionales, Administradoras de Fondos de Pensiones, Fondos Mutuos, Fondos de Inversión, intermediarios extranjeros y *family offices* locales. Esta filial está integrada por más de 120 profesionales altamente calificados, tiene oficinas en Santiago y centros de inversiones en Viña del Mar y Concepción.

Durante 2014, la empresa continuó avanzando en su plan de consolidación en el mercado de clientes institucionales locales y extranjeros, entregando una oferta de valor integral, ejecución de alta calidad y asesoría de primer nivel con su equipo Bci *Equity Research*. Al igual que en años anteriores, sus recomendaciones nuevamente lograron rentabilidades superiores a los índices de referencia.

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 400 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.

En 2014, Bci Corredor de Bolsa obtuvo excelentes resultados por tercer año consecutivo. El monto de ventas creció 23%, y el número de transacciones aumentó 24% en relación al ejercicio anterior. En términos de flujos de negocio de clientes (montos transados), Bci Corredor de Bolsa se ubicó en el 4° lugar en el ranking de la Bolsa de Comercio de Santiago.

También por tercer periodo consecutivo, la Bolsa de Comercio de Santiago y la Bolsa Electrónica de Chile premiaron a la compañía por alcanzar los mayores montos transados en operaciones simultáneas en ambos centros bursátiles.

Además, durante 2014 Bci Corredor de Bolsa participó en la colocación de siete emisiones de bonos corporativos, en conjunto con otras unidades de Bci, como *Corporate & Investment Banking*. Todo lo anterior ha permitido ubicar a Bci Corredor de Bolsa como uno de los líderes indiscutidos del mercado.



BCI ASSET MANAGEMENT ADMINISTRADORA DE FONDOS S.A.

Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A. fue fundada en 1988, y tiene por objetivo realizar administración de fondos de terceros para personas, empresas e instituciones. Este mandato se realiza a través de fondos mutuos, fondos de inversión, ahorro previsional voluntario, administración de cartera (ADC) en Chile y de fondos domiciliados en Luxemburgo para inversionistas extranjeros.

En la actualidad cuenta con más de 47 fondos mutuos que permiten acceder a una amplia gama de alternativas de inversión en instrumentos de deuda y capitalización, tanto en el mercado chileno como en el extranjero. Durante 2014 incorporó a su oferta cuatro fondos mutuos orientados para el segmento preferencial: Bci Preferencial Activo, Bci Preferencial Balanceado, Bci Preferencial Conservador y Bci Preferencial Ahorro.

Bci Asset Management cuenta con cerca de 185 colaboradores y con un equipo directivo que en promedio tiene más de 20 años de trayectoria en el sistema financiero. Los productos que ofrece están basados en un proceso de inversión disciplinado y una adecuada diversificación de riesgo. Ellos son diseñados a la medida de sus clientes, considerando las necesidades de cada inversionista en términos de riesgo, rentabilidad y horizonte de inversión.

Por la excelencia de su gestión de inversiones, Bci Asset Management ha recibido numerosos premios, tales como Salmón –otorgado por la Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos y Diario Financiero-, Morningstar y Fund Pro. Desde el año 2009, Fitch Ratings le ha otorgado la máxima clasificación Pública M1-Superior, convirtiéndose en la única administradora del país que ha mantenido esa clasificación durante cinco años consecutivos.

En esta línea, durante 2014 Fitch Ratings le asignó la mejor clasificación de *Asset Manager* en escala internacional (*Highest Standards*), basada en los conceptos de compañía, controles, inversiones, operaciones y tecnología. Esta certificación refleja la opinión de Fitch de que la plataforma de inversión de la empresa y su marco operativo son superiores a los inversores institucionales internacionales.

Además, la prestigiosa revista inglesa *World Finance* reconoció nuevamente a Bci Asset Management en 2014 como “*Best Investment Management Company, Chile*”. Esta publicación premia anualmente desde 2007 a los mejores bancos de inversión del mundo, además de líderes de la industria, equipos ejemplares y organizaciones distinguidas, relacionadas con el mundo financiero.

Asimismo, durante 2014, además, se realizó exitosamente la migración a un nuevo sistema operacional para la administración de fondos, que permite a Bci Asset Management contar con sistemas de clase internacional y entregar a sus clientes productos a la medida de sus necesidades de inversión.

En términos de resultados, el 2014 fue un excelente año, dado que se alcanzaron cifras récord en activos bajo administración (US\$ 7.527 millones) y un crecimiento de 32% en el negocio fondos mutuos, cifra equivalente a US\$ 1.477 millones.

En relación a la competencia, Bci Asset Management se encuentra en el primer lugar de utilidades de la industria de administradora de fondos. Asimismo, se posicionó en el tercer lugar en fondos totales administrados, con una cuota de mercado de 13,44%, superando la obtenida el año anterior, y en segundo lugar -sin considerar el segmento de *Money Market*- con una cuota de 13,03%. Por último, mantuvo los niveles de satisfacción de sus clientes por sobre el 97% en calidad de servicio.



BCI FACTORING S.A.

Con 20 años de trayectoria en el mercado, Bci Factoring tiene como objetivo entregar servicios de factoring para empresas. Presente en las principales ciudades del país, esta filial es parte de la cadena internacional de *Factoring Factor Chain International* (FCI), lo que le permite ofrecer cobertura en más de 70 países. Posee un equipo de más de 310 profesionales, el cual está altamente capacitado para responder a las necesidades financieras de compañías que necesitan mantener liquidez en el corto plazo.

Según cifras de la Asociación Chilena de Empresas de Factoring (ACHEF), en 2014 Bci Factoring se consolidó en el primer lugar en participación de mercado en los segmentos de ventas acumuladas (20,6%) y en stock de colocaciones (19,2%).

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. Los excelentes indicadores de la encuesta de calidad de servicio mencionado son un ejemplo de ello, junto al crecimiento del canal móvil con la aplicación E-Factoring móvil, el cual permite realizar diversas operaciones a través del celular.

BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.

Establecida en 1998, 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, de vida y de crédito y garantía ofrecidos por las compañías aseguradoras establecidas en el país, las que son seleccionadas en consideración de su experiencia, solvencia y la calidad de servicio.

Compuesta por un equipo de 127 colaboradores y con cerca de 375 mil clientes, esta filial proporciona 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 ese sentido, en 2014 la filial entregó a sus clientes, en su sitio web, información relativa a pólizas contratadas por Compañías de Seguros y les permitió a sus clientes el pago de las cuotas en línea.

Bci Corredores de Seguros logró en 2014 una prima intermediada de \$ 132 mil millones, ocupando el tercer lugar en el segmento Banca Seguros con una participación de mercado de 17,5%, cifra levemente superior al 17,3% correspondiente a 2013.

Como un hito de 2014, cabe destacar la implantación del modelo atencional Banca Retail Asesores en Seguros -cuyo objetivo es asesorar a sus clientes y brindarles la mejor experiencia-, la certificación como lugar de trabajo promotor de salud, otorgada por el Ministerio de Salud y del Trabajo, y la certificación de un grupo de colaboradores en el Diplomado Corredor de Seguros Vida y Generales, de la Superintendencia de Valores y Seguros.



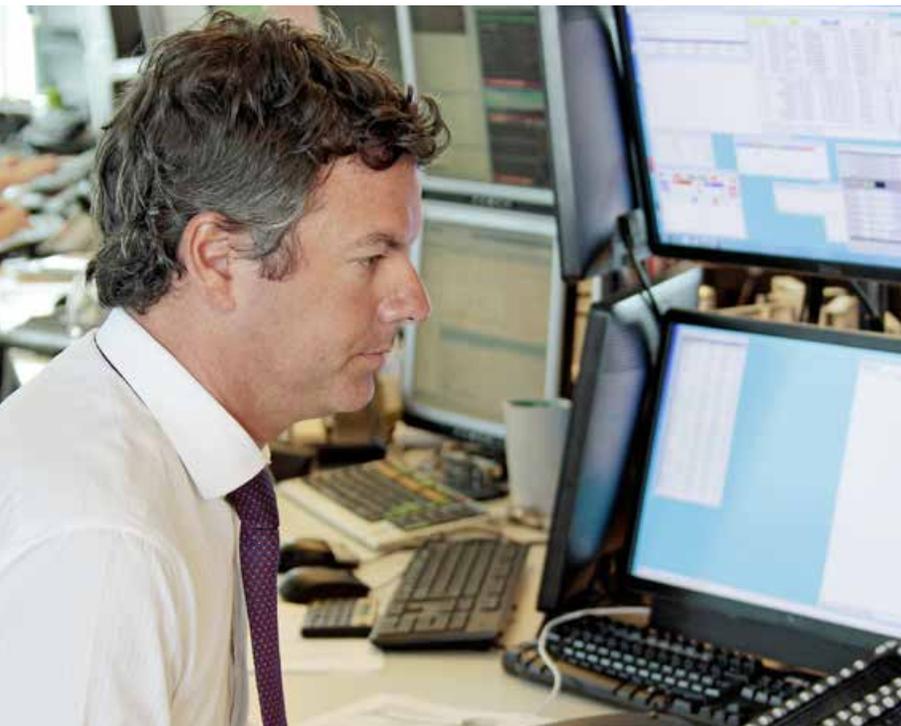
BCI SECURITIZADORA S.A.

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 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.

En 2014, Bci Securitizadora estructuró dos bonos securitizados; uno a partir de cuentas por cobrar originadas por la empresa Copeval S.A. y otro a partir de créditos otorgados por AD Retail S.A. a sus clientes. Ambas operaciones le permitieron al área conservar su posición de liderazgo en estos negocios.



BCI ASESORÍA FINANCIERA S.A.

Con 21 años de experiencia, Bci Asesoría Financiera S.A., 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. Esta categoría incluye los créditos sindicados, *project finance*, reestructuración de pasivos y financiamientos especiales.

» 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.

» 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 fusiones y adquisiciones (M&A):

- Asesoría en fusiones, compras y ventas de compañías y búsqueda de socios.

» 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 desde 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, que incluye 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.

Instaurada en 1996, Análisis y Servicios S.A. tiene como misión preevaluar nuevos clientes para el Bci con una asesoría integral adecuada a las necesidades financieras de los clientes. 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 prestación de servicios del Bci.

Esta filial cuenta con una estructura orientada a los clientes y con más de 860 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 créditos hipotecarios.

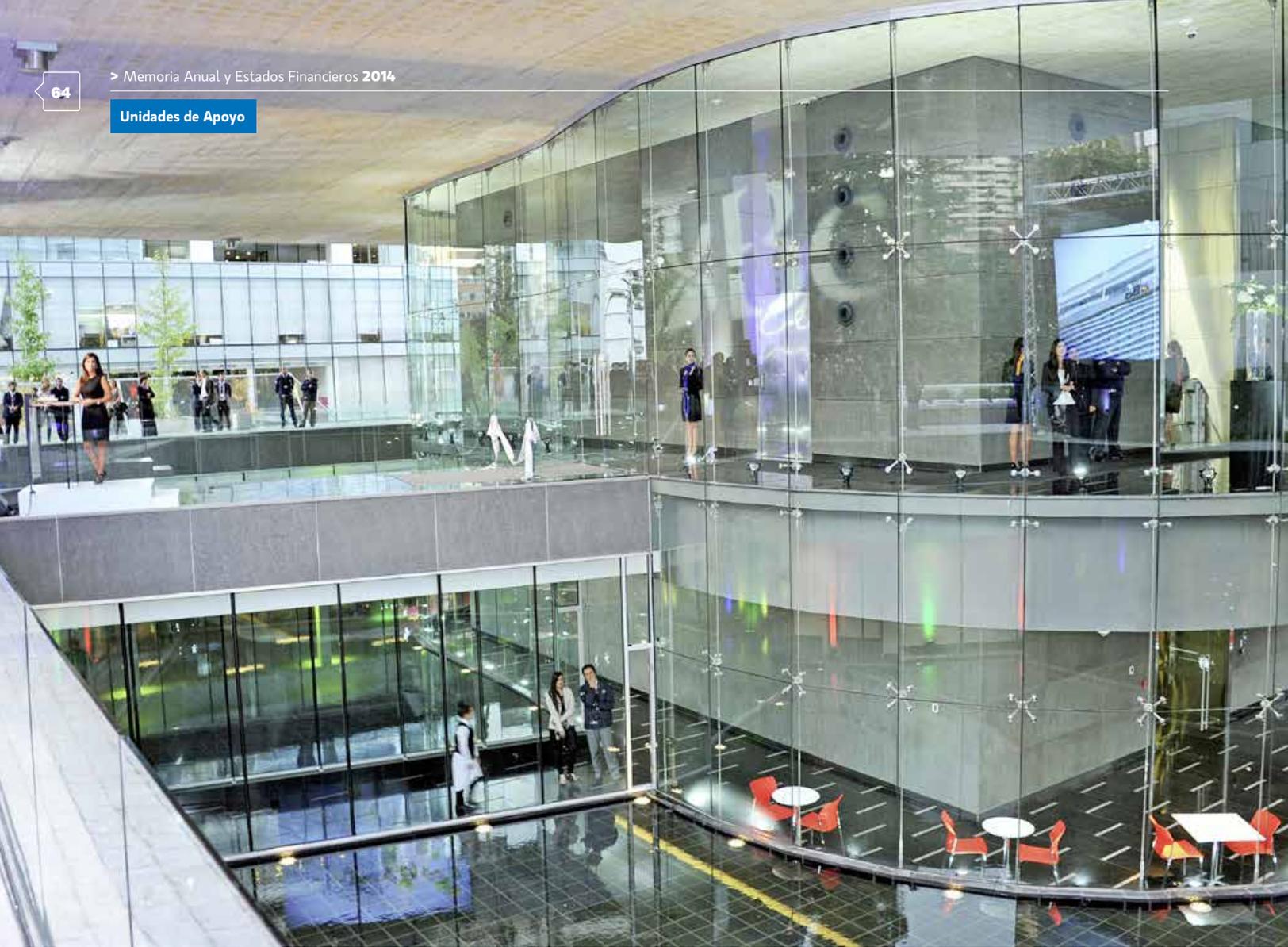
Para mejorar la asesoría a sus clientes, en 2014 la filial lanzó un nuevo portal de experiencia que permitió a los ejecutivos disponer de información clara y oportuna. Además, desarrolló procesos de onboarding y nueva imagen Proservice.

UTILIDADES DE SOCIEDADES FILIALES EN 2014 (MILLONES DE PESOS)

SOCIEDADES FILIALES	RESULTADO DEL EJERCICIO*
	2014
Bci Corredor de Bolsa S.A.	9.983
Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A.	26.537
Bci Factoring S.A.	16.593
Bci Corredores de Seguros S.A.	21.765
Bci Securitizadora S.A.	749
Bci Asesoría Financiera S.A.	3.628
Servicios de Normalización y Cobranza (Normaliza S.A.)	1.003
Análisis y Servicios S.A.	1
Total	80.259

*Estos valores corresponden a los publicados por cada una de las filiales.





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. Este 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.

La gerencia de Áreas de Apoyo 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 acerca de la calidad y eficiencia de los principales sistemas de control internos, como del cumplimiento de las normas externas e internas y de las políticas y procedimientos vigentes.

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 se lleven a cabo las recomendaciones formuladas por organismos reguladores, auditores externos y la propia Contraloría.

Para reforzar su labor, sus colaboradores cuentan con una capacitación permanente que les permite estar al día en los continuos cambios normativos que se producen en el país, así como en los requerimientos de los nuevos negocios, planes y objetivos estratégicos desarrollados por la Corporación.

FISCALÍA

Es la unidad responsable de entregar a la Corporación Bci diferentes servicios legales en forma oportuna, confiable y comprometida con el resultado de los negocios. Su actuación está inspirada en los principios de legalidad, idoneidad profesional y moralidad, que aseguran que las políticas y gestión del Banco y sus filiales se ajusten a las disposiciones legales y demás 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, por las diferentes gerencias y ejecutivos comerciales, así como por los proveedores y los clientes, en asuntos relacionados con operaciones bancarias, productos y servicios.
- ❖ 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, en que la institución debe manifestar su posición jurídica 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 la experiencia de clientes, innovación, mejora continua y productividad, entre otros.

Entre sus principales funciones y responsabilidades se encuentran:

- ❖ Procurar que al interior de la organización 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 liderazgo y definición de 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.
- ❖ Ofrecer una oferta de valor cada vez más atractiva y que responda a las necesidades de los actuales y futuros colaboradores.
- ❖ Mantener una estrategia de compensaciones 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.



GERENCIA PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO

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

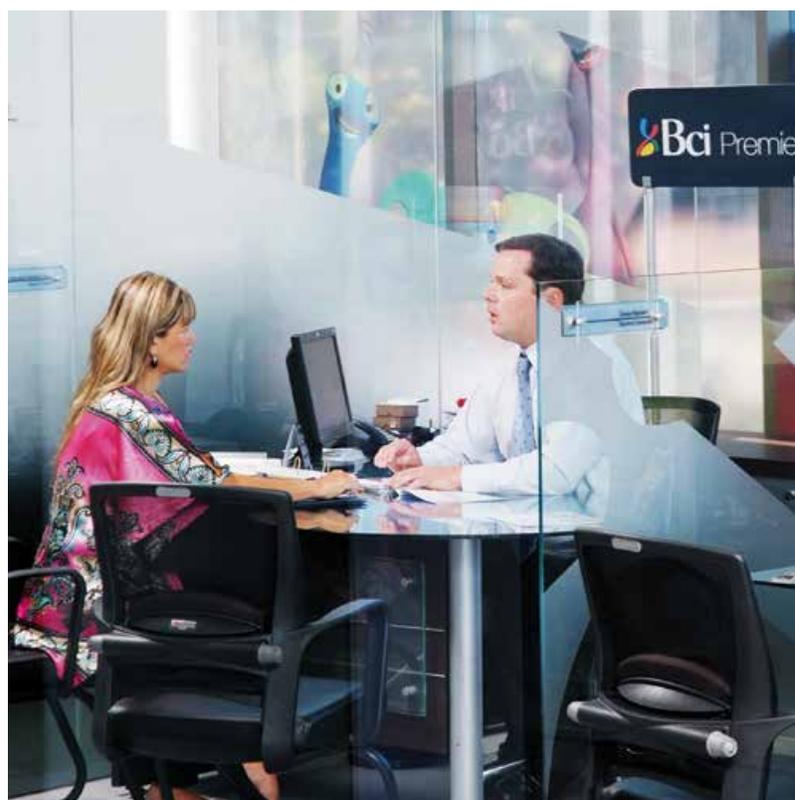
GERENCIA RIESGO CORPORATIVO

La gerencia de Riesgo Corporativo es la responsable de evaluar y monitorear de manera integral el riesgo del Banco y sus filiales, tanto en Chile como en el extranjero. Los riesgos que se evalúan son los de crédito, financiero, liquidez y operacional, procurando contribuir a la optimización de la relación rentabilidad / riesgo del Bci.

En el riesgo crediticio, es responsable de 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 oportuna y control continuo de los riesgos inherentes a los sistemas de información y procesos internos.

GERENCIA 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, la gestión diaria de los líderes y la comunicación al mercado desde frentes como la publicidad, las relaciones públicas y la gestión de medios. En 2014 se incorporó al equipo una nueva gerencia responsable de implementar en todo el Banco un nuevo modelo de gestión, con prácticas concretas de liderazgo y trabajo en equipo, que llevarán a cada área las capacidades para la mejora continua del trabajo diario, con foco en mejorar la experiencia de los clientes y los resultados del Banco.



VALOR COMPARTIDO: PROVEEDORES SUSTENTABLES

El progreso continuo y la sustentabilidad de sus proveedores han pasado a formar parte de las máximas prioridades de la Corporación. El modelo de Valor Compartido de Bci contempla la incorporación a sus negocios de productos y servicios con un alto valor social y que buscan traducirse en un mejoramiento real de las condiciones de vida de la población. En este ámbito, en 2014 el Banco continuó fortaleciendo sus canales de interacción con proveedores, potenciando la adopción de buenas prácticas de gestión y premiando su aporte en términos de excelencia. Destaca el éxito del funcionamiento del nuevo Panel de Experiencia Proveedores y la ampliación del 100% de cobertura de facturas que se pagan en menos de siete días.



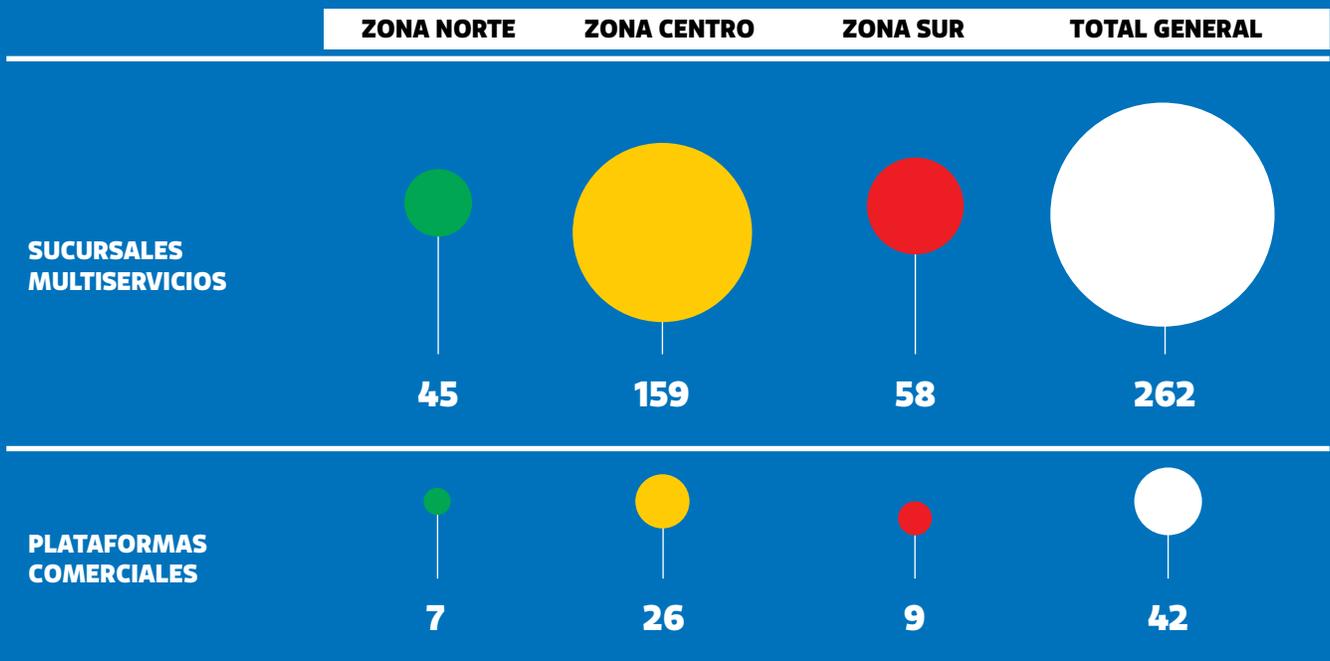
09.

PRESENCIA NACIONAL E INTERNACIONAL

PRESENCIA NACIONAL

SUCURSALES Y PUNTOS DE CONTACTO

La Corporación Bci dispone de una extensa red de 361 sucursales y puntos de contacto, distribuidos a lo largo de todo el país, cuyo fin es llegar de manera segmentada y con la mejor oferta de servicio a los clientes.



**Zona Norte: Desde Arica hasta Los Andes. / *Zona Centro: Desde Los Andes hasta San Fernando. / *Zona Sur: Desde San Fernando hasta la Antártica.*

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. Cuentan 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 posventa.

	ZONA NORTE	ZONA CENTRO	ZONA SUR	TOTAL GENERAL
SUCURSALES PREMIER	4	13	5	22
PUNTOS DE VENTA	3	13	3	19
CAJA AUXILIARES	4	3	2	9
BANCA PRIVADA Y PREFERENCIAL	0	5	0	5
OFICINA DE SERVICIOS AUTOMATIZADOS	0	1	0	1
CENTRO DE ATENCIÓN A DISTANCIA	0	1	0	1
TOTAL	63	221	77	361

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

Oficinas de Servicios Automatizados: Oficinas a través de las cuales los clientes pueden realizar depósitos, giros, cambio y depósito de cheques, pago y solicitud de vales vista y obtención de certificados. Disponen de servicios electrónicos autosuficientes.

Centros 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.

Banca Privada y Banca Preferencial: Sucursales orientadas a atender a clientes de alto patrimonio. En 2014, estos servicios se extendieron a Concepción, en respuesta a las necesidades específicas de sus clientes de alto patrimonio.

PROYECTOS EMBLEMÁTICOS 2014



CAJEROS AUTOMÁTICOS SEGUROS: Bci continuó sus esfuerzos por implementar las normas de seguridad para cajeros automáticos establecidas en el Decreto Supremo N° 222, del 30 de octubre 2013. Para ello, se cambió el 30% del parque de ATM, introduciendo medidas de seguridad europea CEN IV. Además, se realizaron instalaciones de fibra óptica y se colocaron más de 11.400 sensores, routers y cerca de 6.000 cámaras internas y externas en la totalidad de los ATM, en el país.



CENTRAL DE MONITOREO INTEGRAL CEMCO BCI:

Con la finalidad de ser líderes en materia de monitoreo permanente y continuo de ATM, en 2014 se puso en marcha la nueva Central de Monitoreo Integral Cemco Bci, integrada por un grupo de especialistas, dando cuenta de la preocupación constante de la Corporación por seguir prestando un servicio de excelencia a sus clientes.



MEJORAS EN DERIVACIÓN A AUTOSERVICIOS:

Para mejorar la rentabilidad de las máquinas de autoservicio, Bci realizó una serie de mejoras para fomentar la derivación a autoatención en aquellas operaciones que generalmente el cliente efectúa en caja. Las modificaciones consistieron en identificar las oficinas con mayor cantidad de transacciones de caja derivables a autoservicios, establecerles a ellas umbrales de transacción y diseñarles señaléticas.

Durante el año, Bci avanzó en la implementación de una serie de mejoras, con la finalidad de responder a las exigencias normativas de la industria. Entre las actividades del área de operaciones se encuentran, entre otras, las siguientes:

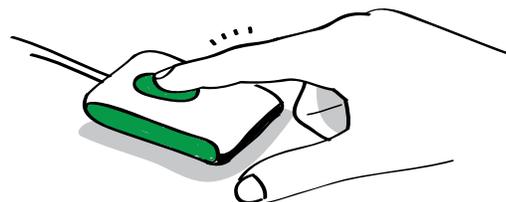


OPTIMIZACIÓN DEL FRENTE DE CAJAS:

En 2014, Bci realizó un examen exhaustivo para optimizar los frentes de cajas a través de la movilidad de los cajeros a aquellas sucursales donde se requería una mayor cantidad de horas de atención.

BIOMÉTRICA EN SUCURSALES:

Los lectores biométricos se han implementado en puntos de contacto con los clientes, para minimizar el riesgo de las operaciones en la identificación y entrega de productos.



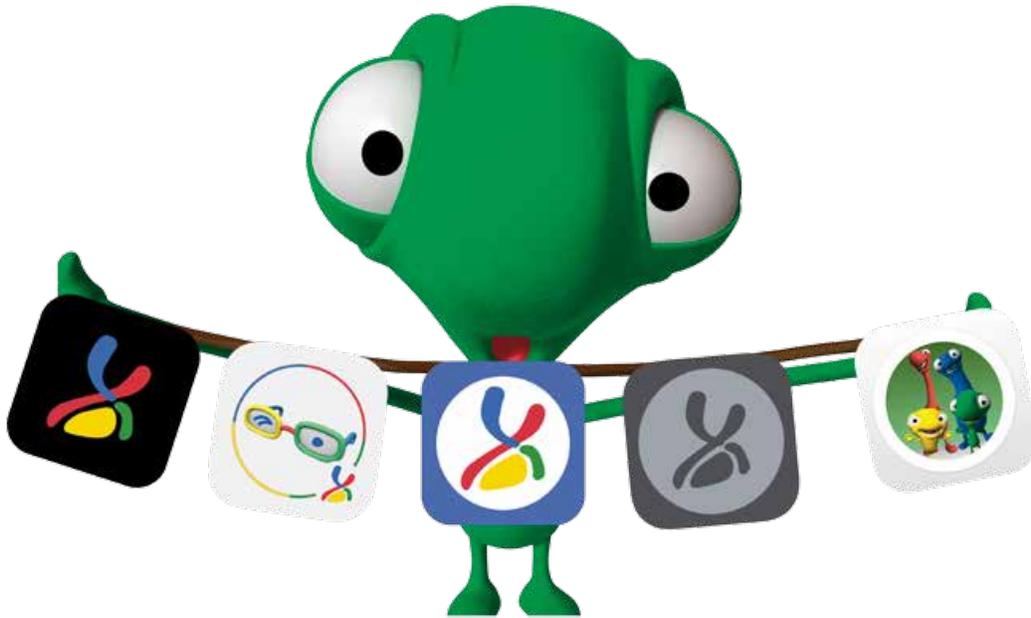
MODELO ATENCIONAL TIEMPOS EN FILA DE ESPERA:

Se instaló en 24 sucursales un nuevo modelo atencional en administración de tiempos en fila de espera, el cual permite priorizar la atención de los clientes en el servicio de cajas.



EMISIÓN COMPROBANTE ELECTRÓNICO:

En la totalidad de las cajas de las sucursales se instauró la emisión de comprobante electrónico para las recaudaciones de la Tesorería General de la República.



CANALES DE ATENCIÓN: MULTICANALIDAD

Los desafíos que enfrenta la industria financiera, así como la estrategia de experiencia, segmentación e innovación que Bci ha decidido impulsar, han llevado al Banco a plantearse la conveniencia de contar con un modelo basado en la multicanalidad, que permita a los clientes interactuar con el Banco de forma más eficiente a través de nuevos medios que pone hoy a su disposición. Esto ha hecho posible conocer la ruta y las preferencias del cliente al querer ser atendido y poder así colocar a su disposición tanto el servicio como la venta de productos que ellos necesitan.

Estos objetivos se han abordado con una mirada corporativa desde el retail hasta las grandes corporaciones, entregando soluciones en canales digitales, remotos y presenciales, con la función principal de cumplir con las distintas propuestas de valor y modelos de atención definidos para cada segmento.

Las innovaciones introducidas en tecnología y procesos han permitido que, en forma coordinada y consistente, los clientes reciban en toda interacción con el Banco la misma calidad de servicio, independientemente del canal que ellos utilicen. Esto ha posibilitado, asimismo, que la compra de productos se realice de la forma más rápida, iniciándose o terminando en el canal que al

cliente más le acomode. Lo anterior ha facilitado que los canales digitales y remotos se conecten de forma coordinada para brindar la mejor atención y experiencia de compra.

En 2014, el foco principal de esta estrategia fue hacer sustentable el modelo multicanal para extenderlo hacia otros segmentos. Ello, junto con consolidar la posición del Banco en las soluciones móviles, cómo única institución financiera con este tipo de aplicaciones para cada tipo de cliente, permitió entregarles, a través de diversas Apps, el servicio acorde a sus necesidades.

Como parte de esta propuesta de valor, se desarrolló una amplia variedad de aplicaciones móviles. Esta partió en 2013 con cinco Apps y a fines de 2014 contaba con 10 aplicaciones personalizadas para cada tipo de cliente. Con ello se han sentado las bases de una "Generación Móvil Apps".



Bci es la única institución financiera con aplicaciones móviles para cada tipo de cliente, acorde a las necesidades de cada uno. Con ello se han sentado las bases de una “Generación Móvil Apps”.

Los canales digitales y remotos de atención al cliente que ofrece Bci son:

BCI MÓVIL: MIX DE APPS CORPORATIVOS

A través de este canal, Bci busca acompañar permanentemente a sus clientes, estén donde estén, permitiéndoles acceder a los productos, servicios y ofertas del Banco creados para los diferentes segmentos, desde cualquier dispositivo móvil.

En 2014 se implementó la propuesta completa de soluciones móviles, que incluye 10 apps que entregan servicios diferentes para cada tipo de cliente. A fines de 2014, más de 270.000 clientes habían adoptado estas propuestas móviles. Asimismo, se crearon cerca de 50 iniciativas nuevas, las que permitieron mantener una buena evaluación y fidelización de clientes, como venta de crédito en línea y otros servicios innovadores, como recarga de tarjeta bip!, compra de seguros, pago de nóminas en línea, financiamiento de facturas y tarjeta virtual de crédito.

INTERNET WWW.BCI.CL

Durante el ejercicio, la estrategia estuvo orientada a fortalecer la propuesta comunicacional y posibilitar la compra de más productos y nuevos servicios en línea, mediante información más simple, educativa, personalizada y con las mejores prácticas de marketing digital. Ello se ha logrado usando las herramientas que entrega este canal digital -videos y gráfica más limpia- y respondiendo a las necesidades de los clientes. Asimismo, se implementaron nuevas iniciativas que ampliaron la oferta de productos de una manera distinta e innovadora, como es la forma de evaluar y solicitar un crédito. Todo esto, junto a la seguridad, transparencia y cercanía que caracterizan a la Corporación Bci.

TELECANAL (CALL CENTER)

Es el servicio de atención telefónica para los negocios Bci, TBanc y Bci Nova. A través de ejecutivos altamente capacitados y con los mejores estándares de calidad, Telecanal es responsable de solucionar de manera remota -24 horas del día, siete días de la semana y las 52 semanas del año- los requerimientos, emergencias y necesidades asociadas a productos tanto para los clientes del segmento retail como empresarios.

REDES SOCIALES BCI

Bci busca crear y poner a disposición de sus clientes y la comunidad nuevos espacios de contacto para atender sus requerimientos en tiempo real, generado así una forma distinta y novedosa de establecer las relaciones entre los clientes y el Banco. Un ejemplo de esto es “Bci Conectados” en Facebook, una innovadora herramienta que permite, a través de interacciones virtuales, entregar a los clientes servicios o productos financieros, ayudándoles a adquirirlos de forma simple, segura y fácil. A fines de 2014, Bci contaba con más de 218.000 personas en “Bci Conectados”, cifra 51% mayor que la del año anterior. Además, el tiempo promedio de respuesta disminuyó de 12 a ocho minutos, y la satisfacción de los clientes subió de 78% a 87%.

CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM) Y AUTOSERVICIOS

Estas máquinas tienen como principal ventaja permitir que los clientes efectúen transacciones a toda hora. Durante 2014 se trabajó fuertemente para disponer de una red de cajeros automáticos que cumple con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 222. Ello permitió mantener el número de cajeros automáticos casi estable.

09. Presencia Nacional e Internacional



PRESENCIA INTERNACIONAL

Para satisfacer las necesidades de los clientes y facilitar sus negocios en el extranjero, Bci mantiene presencia en Brasil, Colombia, España, Estados Unidos, México y Perú.

Por medio de alianzas, acuerdos de cooperación, oficinas de representación y corresponsalías, Bci cuenta con 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 también permite a Bci diversificar su portafolio de inversiones y colocaciones.

SUCURSAL BCI MIAMI, ESTADOS UNIDOS

Creada hace 15 años, esta oficina apoya las operaciones comerciales que clientes chilenos -sean ellos personas naturales o jurídicas- realizan con Estados Unidos u otros mercados internacionales. Además, permite atender a clientes locales de distintos segmentos de empresas del estado de Florida.

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

Integrada por más de 50 personas, la sucursal está conformada por un equipo multicultural de vasta experiencia.

OFICINAS DE REPRESENTACIÓN

Bci cuenta con oficinas de representación en Brasil, Colombia, México y Perú. Su propósito 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 al desarrollo de las inversiones y negocios de nuestros clientes chilenos 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.

DESK BCI EN BANCO POPULAR ESPAÑA

Como una forma 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. Asimismo, en Chile el Banco Popular mantiene un despacho de atención en Bci para clientes españoles.

RED DE BANCOS CORRESPONSALES

Con más de mil bancos corresponsales en el mundo, Bci ha establecido relaciones comerciales, 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 en los distintos mercados.

COMPRA DE CITY NATIONAL BANK OF FLORIDA

En mayo de 2013 se firmó un acuerdo de compraventa por el cual Bci se comprometió a adquirir en US\$ 882,8 millones el 100% de CM Florida Holdings Inc., la matriz de City National Bank of Florida (CNB), que pertenece a Caja Madrid Cibeles S.A. que, a su vez, es subsidiaria del banco español Bankia S.A.

Establecido en 1946, CNB es el quinto banco más grande basado en Florida, cuenta con 26 sucursales en este estado, 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. En 2014 fue seleccionado, por tercer 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 2014, CNB tenía activos totales por US\$5.400 millones, colocaciones netas por US\$3.370 millones, depósitos por US\$4.200 millones y una utilidad neta de US\$42,9 millones. A esa fecha, su capital tier 1 era de US\$676 millones. Dichas cifras representaban, aproximadamente, 13,8% de los activos, 12,7% de las colocaciones y 20% de los depósitos de Bci.

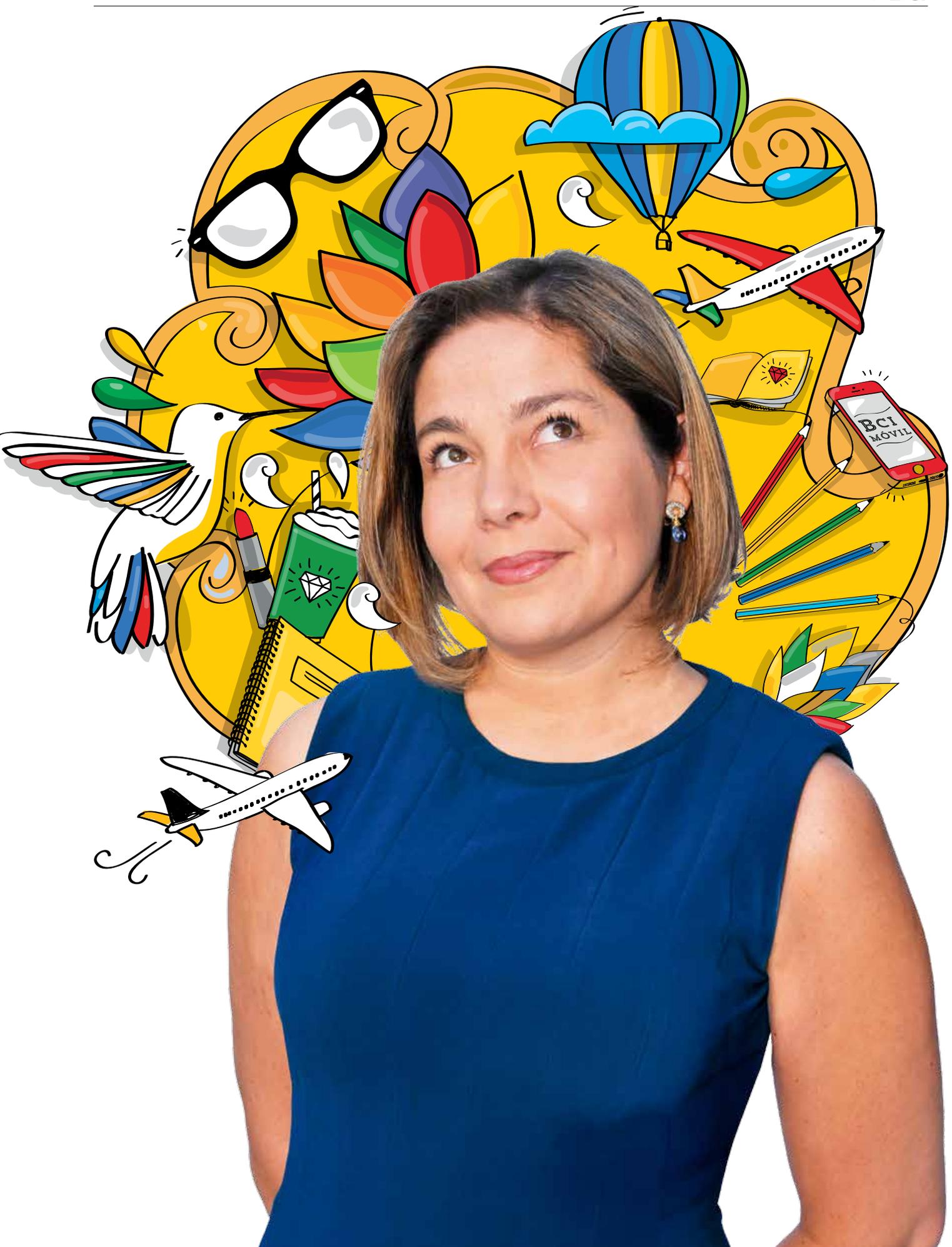
La adquisición del CNB será financiada en parte a través de un aumento de capital, que podría alcanzar hasta US\$ 400 millones, el cual ya fue aprobado en la Junta Extraordinaria de Accionistas del Bci llevada a cabo el 26 de septiembre de 2013. La diferencia con el precio de compra será cubierta a través 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 tanto por el regulador español como por el regulador chileno- está sujeta aún a la autorización de la entidad reguladora de Estados Unidos.



APP BCI MÓVIL: SIMPLIFICAMOS TU VIDA

Soy cliente del Banco desde hace 15 años. Por lo general, no tengo mucho tiempo para ir al Banco y tengo acceso muy limitado a Internet, lo que dificulta cualquier tipo de trámite. Un día mis alumnos me incentivaron a bajar la aplicación móvil Bci, ya que debía cursar un crédito por tres millones de pesos que necesitaba de manera urgente. A las 10 de la noche tomé mi celular, descargué la App “Bci Móvil” y con sólo tres clics ya tenía mi crédito abonado en mi cuenta corriente. No lo podía creer, ya que en cinco minutos realicé de manera simple y segura un proceso que normalmente toma bastante tiempo. Desde ese día en adelante, ocupo el celular para prácticamente todo: pago de cuentas, transferencias y solicitudes de créditos, desde el lugar que sea y cuando lo necesito, lo que ha sido un alivio y me ha simplificado la vida en un ciento por ciento.



10. EXPERIENCIA CLIENTES

En 2014 se buscó dar un nuevo salto en la estrategia -además de la segmentación de clientes-, poniendo en el centro de la actividad a los clientes y a todos los que trabajan día a día para “hacer que los sueños de éstos se hagan realidad”

Bci se ha propuesto convertirse en el mejor banco de la región en experiencia clientes, aspiración que comenzó a concretarse en 2012 con el diseño de una nueva Estrategia de Experiencia de Clientes y Colaboradores. Ella sentó las bases para impulsar una cultura con foco en sorprender al cliente, lo que, en términos prácticos, implica entregarle una experiencia memorable que supere sus expectativas y permita establecer relaciones de confianza de largo plazo y de beneficio mutuo. Con este fin, Bci 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 la innovación y la transparencia como pilares fundamentales de las relaciones de confianza que vinculan a Bci con sus clientes, sus colaboradores y la sociedad en general.

En 2014 se buscó dar un nuevo salto en la estrategia - además de la segmentación de clientes-, poniendo en el centro de la actividad a los clientes y a todos los que trabajan día a día para “hacer que los sueños de éstos se hagan realidad”. En esta línea se trabajó en el plan de mejora continua de la Corporación, consolidando la Estrategia de Experiencia de Clientes y Colaboradores, asegurando su sustentabilidad y permanencia en el tiempo, y desarrollando campañas comunicacionales que respaldan los logros alcanzados en los distintos ámbitos.



En 2014 la labor se centró en la sustentabilidad y perfeccionamiento del modelo, por medio de un monitoreo permanente a los indicadores internos y operacionales de cada sucursal.

EXPERIENCIA CLIENTES

Una vez terminada en 2013 la implantación del nuevo modelo de sucursal de experiencia a nivel nacional en los centros empresarios y en las plataformas empresas y grandes empresas, en 2014 la labor se concentró en la sustentabilidad y perfeccionamiento del modelo, a través de un monitoreo permanente de los indicadores internos y operacionales de cada sucursal. Esto, con el objetivo de anticipar la experiencia que se dará a los clientes y corregir a tiempo cualquier anomalía. Así, los reclamos mensuales promedio se redujeron en 24% respecto de 2013 y el tiempo promedio de respuesta a los reclamos recibidos a través de la SBIF y el Sernac cayó en 61%. La tasa de percepción de problemas bajó de 13% en 2013 a 11% en 2014.

Por otra parte, con el fin de brindar la mejor experiencia a los clientes, continuaron los esfuerzos por implantar a nivel nacional las nuevas transformaciones de experiencia en otras áreas de negocio, como la fuerza de venta (Proservice) y en procesos de Comex, Delivery, Contactibilidad, Redes Sociales y Riesgo.

En el marco de la Estrategia de Experiencia, y como parte de la profundización de la relación con los clientes, se continuó potenciando capacidades críticas para el negocio, como las de ejecución, innovación y la mejora continua de la productividad individual y organizacional.

Asimismo, se continuó desarrollando el Programa Bci+1% Clientes, el cual crea instancias de perfeccionamiento en los equipos de trabajo y posibilita que los colaboradores compartan ideas que contribuyen a mejorar la experiencia y relaciones con todos sus clientes. De hecho, durante el año 2014 los líderes con sus equipos implementaron más de 1.000 ideas que surgieron de sus reuniones de escucha.

Como resultado de este proceso se han implementado 60 ideas transversales a la Corporación, que benefician a colaboradores y/o clientes. Una de ellas fue generar un proceso de reconocimiento a clientes que han tenido una relación con el Banco por 25 años.

EXPERIENCIA DE COLABORADORES

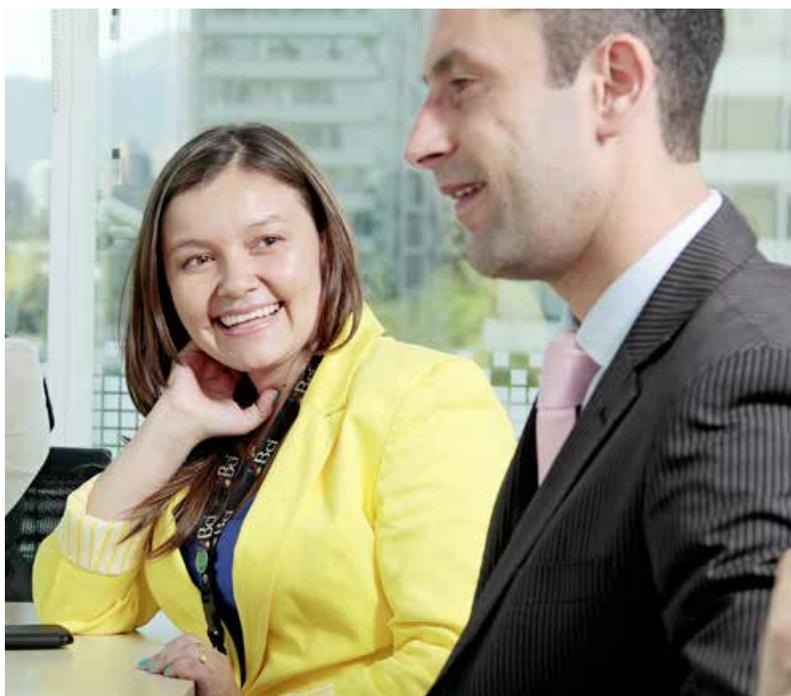
Entendiendo que la Estrategia de Experiencia es esencial para el crecimiento y sustentabilidad del Banco y que ella está arraigada a los valores y principios que han orientado a éste desde su creación, los esfuerzos en 2014 estuvieron centrados en robustecer la Oferta de Valor orientada a los colaboradores y sus familias.

Desde 2013 se ha buscado sistemáticamente crear una experiencia única para cada colaborador e incluso poder entregarles una experiencia memorable en los momentos que para ellos son relevantes en su vida profesional -como su ingreso a la Corporación o los avances logrados en su carrera- y personal -como su matrimonio o el nacimiento de sus hijos-. Tras un año de funcionamiento, la nueva Oferta de Valor ha constituido todo un éxito para los más de 10.511 colaboradores, y ha respondido plenamente a la creciente necesidad de contar con programas, iniciativas y beneficios ajustados a sus realidades particulares.

Durante 2014 se trabajó específicamente en los segmentos más jóvenes y en una mirada más generacional de acuerdo al ciclo de vida del colaborador. Se generaron mejoras significativas en los programas de flexibilidad, en particular el de "Días Flexibles", que ofrece a los colaboradores 21 opciones para el mejor uso de su tiempo, y que ha sido altamente valorado por estos. Cabe destacar, asimismo, el programa "Trabajo a Medida" (TAM), el cual se ha ido masificando, robusteciendo y profesionalizando, como también el programa "Fondos Concursables", que co-financia iniciativas de carácter grupal a nivel nacional en los ámbitos como cultura y deporte. Respecto de éste, se realizó un gran esfuerzo al promover su uso en regiones, con lo cual su cobertura aumentó 60% respecto de 2013.

Con la finalidad de acercar Gestión de Personas a las necesidades de cada colaborador y su familia, se continuaron potenciando y promoviendo múltiples espacios de escucha, como Comités de Calidad de Vida, Plan de Visita a Regiones, Stand de Gestión de Personas en actividades corporativas emblemáticas. Junto con lo anterior, se realizó un cambio en la estrategia de comunicación interna, a través del desarrollo de un nuevo modelo más cercano, segmentado, atractivo y conectado a la cultura corporativa.

En materia de capacitación -elemento fundamental para la implantación efectiva de la Estrategia- en 2014 se llevaron a cabo más de 2.500 cursos presenciales y no presenciales, entre los cuales destacaron siete inducciones "Primero que Todo Liderazgo" y 39 inducciones "Así Somos". Este último proceso contempló la revisión, tanto de la historia de la Corporación, como de su misión, visión, marco valórico y Estrategia de Experiencia Clientes y Colaboradores.



10. Experiencia Clientes

Asimismo, 2014 fue un año en el que se continuó potenciando el desarrollo del liderazgo, comprendiendo el rol que tiene no solo para propiciar condiciones laborales de excelencia, sino también para apalancar el crecimiento y sustentabilidad del negocio. Es así como durante el año se realizaron importantes programas de liderazgo, tales como el Programa de Mentoring y la Academia Líder Fase I y II. Estas, entre otras iniciativas, se han realizado desde hace años, con el objetivo de seguir consolidando un estilo de liderazgo único, alineado con los valores organizacionales y principal promotor de la cultura organizacional y estrategia de experiencia clientes y colaboradores del Banco.

En este periodo, también se continuó el programa “Historia del Lunes”, que busca ejemplificar la estrategia de Experiencia Clientes a través de historias reales de colaboradores que reflejan los cuatro criterios de experiencia: Seguridad, Cercanía, Diligencia e Imagen. El éxito de este programa se manifiesta en el hecho que durante el año se recibieron más de 8.900 historias ejemplares de colaboradores vividas día a día con sus clientes.

Otra mejora sustantiva fue la nueva iniciativa llamada “Semana del Reconocimiento”, que tiene como objetivo promover una cultura de reconocimiento entre pares, líderes y colaboradores. Durante esa semana se realizaron más de 9.500 reconocimientos a nivel corporativo. A ello se suman las más de 35 ceremonias de reconocimiento que se realizaron a lo largo de la Corporación y en las que se premió a más de 1.700 colaboradores.

Por otra parte, prosiguió Bci+1% Colaborador, programa enfocado en desarrollar una cultura de mejora continua, a través de reuniones de escucha. En estas se generaron una gran cantidad de ideas, más de 1.500 de las cuales fueron implementadas, influyendo positivamente la Experiencia de Colaboradores y Equipos.

Todos estos cambios se reflejaron en el resultado obtenido en la encuesta *Great Place to Work*, la cual mide a más de 200 empresas, en la que Bci alcanzó el séptimo lugar -escalando ocho puestos respecto de su posición en 2013- y ocupó el primer lugar entre las empresas con más de 5.000 colaboradores.

En tanto, en el estudio de Clima Organizacional realizado por la empresa CDO *Consulting Group*, también hubo una mejora global en los indicadores, pasando de 84,6% a 86,2% en 2014. A su vez, el Índice de Liderazgo aumentó en 2,2 puntos porcentuales.

Los numerosos avances señalados constituyen prueba fehaciente de la preocupación que existe en Bci por sus colaboradores, al ofrecer un espacio digno y estable de trabajo, con oportunidades concretas de desarrollo personal, profesional y familiar.

EXPERIENCIA PROVEEDORES

En los últimos años, Bci ha dado importantes pasos en su relación con los proveedores, entendiendo que éstos son prioritarios para la Corporación, reflejado en la misión corporativa desde sus inicios. Con ellos, el Banco busca establecer una relación de mutuo beneficio, fundada en procesos y estándares de alta calidad y en principios como la lealtad, la transparencia y el cumplimiento normativo.

En este ámbito, el Banco se trazó como objetivo elaborar y poner en práctica un modelo de “Experiencia Proveedor”, basado en el enfoque de “Experiencia Cliente” implantando en todas las áreas de la organización desde 2012. A través de esta estrategia, en 2014 la Corporación avanzó en una serie de propósitos, tales como el fortalecimiento de sus canales de interacción con proveedores, la creación de nuevos canales de comunicación y relacionamiento, y el fomento del desarrollo de sus proveedores, además de la agilización de los procesos involucrados en el sistema de compras.

En 2014, los esfuerzos de la Corporación se orientaron a masificar el uso del Portal de Proveedores entre los proveedores recurrentes. Esta herramienta es canal de comunicación y gestión que permite a los proveedores conocer el estado de sus facturas y órdenes de compra, acceder a información y contenidos relevantes para su negocios o bien, dialogar con la compañía en un espacio de conversación bidireccional. De esta manera, se les orienta por medio de un canal de ayuda directa para todo el proceso de compra.

Con el objetivo de anticiparse a la gestión deseada con sus proveedores, Bci realizó nuevas mejoras a sus procesos con el fin de continuar profundizando su compromiso con el pago oportuno y eficiente. En esta línea, se implantó un panel de métricas que detectan oportunidades de mejoras en los procesos de compra, cumpliendo así con la promesa al mercado de pago antes de los siete días desde que presentan su facturación.

Cabe destacar que en 2014, Bci obtuvo la renovación del Sello Pro Pyme que entrega el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, por pagar las facturas de sus proveedores en un plazo inferior a 30 días.





CONECTADOS A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES

Bci busca crear y poner a disposición de sus clientes y la comunidad nuevos espacios de contacto para atender requerimientos en tiempo real, generando así una nueva forma de hacer Banco.

A través de las redes sociales, el Banco busca entregar un servicio integral a sus clientes, ayudándolos a resolver y canalizar sus inquietudes, junto con ofrecerles de una manera innovadora una amplia propuesta de productos financieros, guiándolos y asesorándolos para tomar mejores decisiones.



@usuario - Nov 20
@Bancobci Hola! cambié la fecha de pago de mi tarjeta de crédito y la tengo con pago automático. tengo que cambiar eso también? como?
Banco Bci @BancoBci - Nov 20
@usuario Hola, si tienes PAC asociado, este cambia automáticamente y comienza a regir en la nueva fecha de vencimiento.

@usuario - Nov 20
@Bancobci Fantástico.
 Muchas gracias,
 muy buen servicio:)

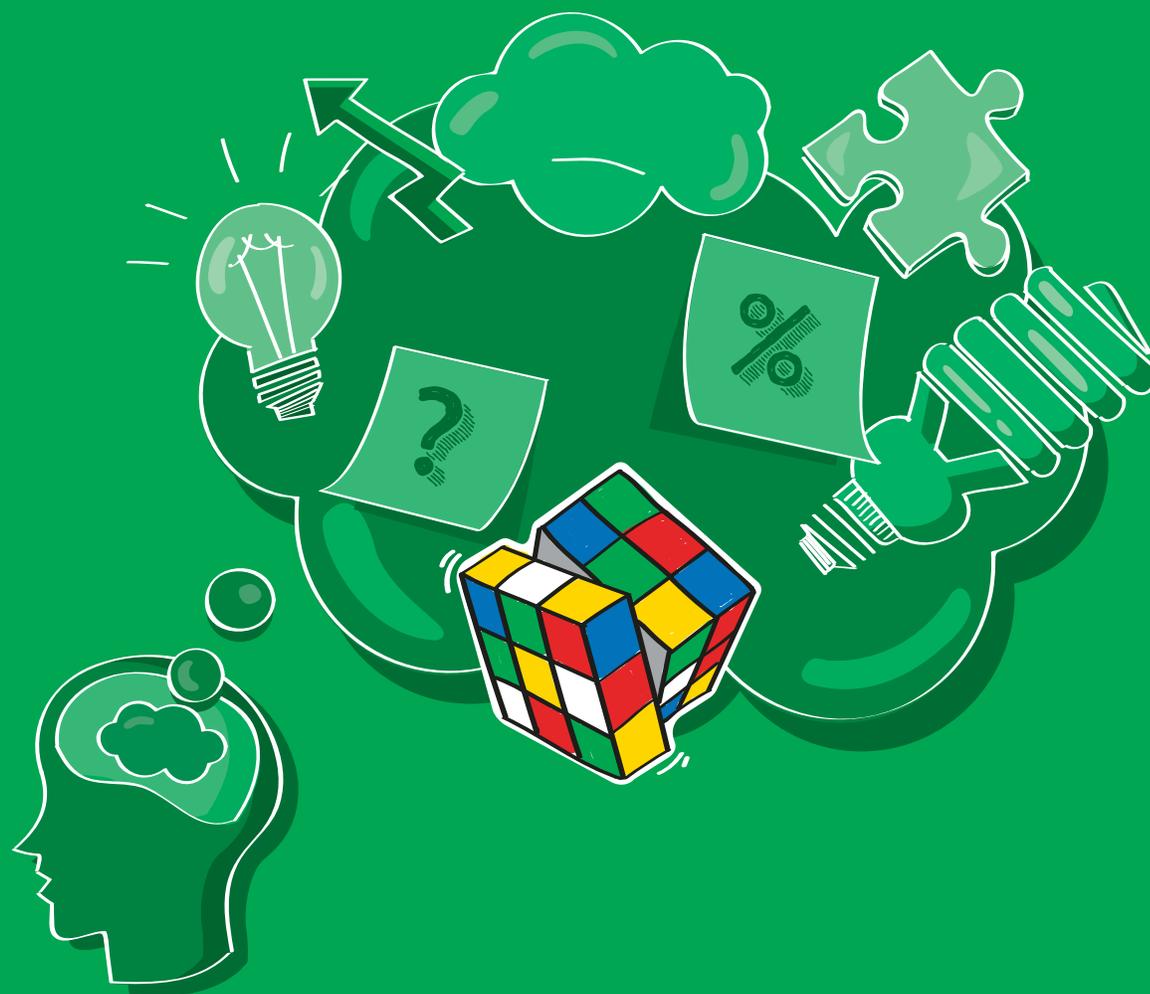
@usuario
 Excelente la fórmula de atención de trámites bancarios via Twitter que tiene implementado mi banco
@Bancobci Funciona bien y coordinado

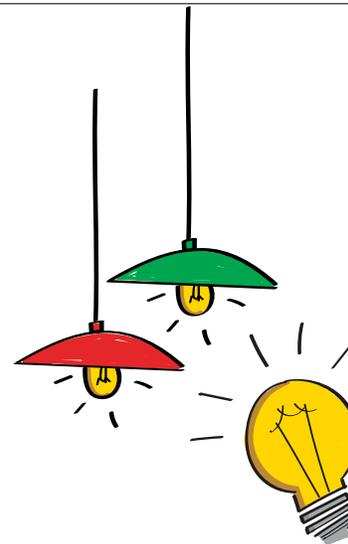
@usuario - Nov 20 - Nov 3
@Bancobci #appBci Hola! en mi cuenta hay pagos que no recuerdo

Banco Bci @BancoBci - Nov 3
@usuario validamos que los movimientos por los cuales preguntas corresponden a pagos realizados a la Tesorería con fecha 30/10/14 #appBci

@usuario - Nov 3
@Bancobci Muchas gracias. Ya se quién los hizo. No fui yo, pero están autorizados por mí.
 Gracias muy eficiente y rápida su respuesta

11. INNOVACIÓN





Para cumplir con la visión de ser líder regional en Innovación, en 2014 Bci creó una nueva estructura, la cual incluye diferentes comités, consejos, 10 áreas y el Club de Innovación. Tres de dichas áreas están encargadas de dar apoyo a toda la organización y las siete restantes tienen como función liderar proyectos de innovación estratégicos en la Corporación Bci.

Con esta nueva estructura y un esfuerzo transversal, Bci busca extender la cultura de la innovación a toda la organización y fortalecer así un aspecto básico de la estrategia del Banco. Ello se basa en el principio que la innovación es un pilar de la cultura empresarial, que tiene como propósito la búsqueda permanente de nuevas soluciones, productos, servicios, modelos, canales y procesos y que agrega valor a la experiencia de los clientes y colaboradores.

En este sentido, se destaca el Club de Innovación Bci, integrado por un grupo de colaboradores innovadores seleccionados de diferentes áreas, los cuales son los llamados a estructurar el proceso de innovación corporativa que será la base para desarrollar nuevas ideas, propuestas y proyectos.

Este cambio de estructura y nueva mirada en su gestión permitieron al Banco obtener importantes reconocimientos. Así, en el ranking *Most Innovative Companies Chile 2014*, elaborado anualmente por el ESE *Business School* de la Universidad de los Andes, Bci obtuvo dos primeros lugares. El primero, como el "Banco Más Innovador de Chile" y el segundo, como la "Empresa con Mejor Cultura de Innovación de Chile".

Bci obtuvo también el primer lugar, por segundo año consecutivo, en la categoría "Innovación" en el Sector Financiero, según el informe realizado por la organización *Best Place to Innovate*.

Otro importante reconocimiento fue el *eCommerce Award Chile 2014*, obtenido en la categoría "Mejor iniciativa Mobile para eCommerce", por el desarrollo de las aplicaciones móviles segmentadas (apps). Este premio -el más importante en su tipo de América Latina- tiene como objetivo reconocer a las empresas que cumplan con buenas prácticas y que, con su constante trabajo, promueven el desarrollo de la economía digital en Chile y la Región. Actualmente, Bci cuenta con un amplio conjunto de aplicaciones móviles personalizables, que funcionan las 24 horas del día, y que están dirigidas tanto a personas como a pequeñas y medianas empresas. Estas aplicaciones se encuentran disponibles en Apple Store y Google Play.

Por otra parte, en 2014 Bci impulsó numerosas e innovadoras iniciativas en este campo. Entre ellas destacan:

ADN BCI COLABORADORES

El concurso de innovación abierta a la comunidad, ADN Bci, también se realizó en el ámbito interno del Banco. Con esta iniciativa, y en dos ciclos diferentes, se busca que los colaboradores aporten propuestas innovadoras para superar los desafíos que se lanzan los ejecutivos en cada ciclo.

En el primer ciclo se pidió solucionar tres desafíos relacionados al rubro bancario: Siempre que lo Necesites; Experiencia Positiva; y Más Transparente. En el certamen se inscribieron cerca de 1400 colaboradores, logrando capturar más de 150 propuestas. Luego, nueve innovadores fueron seleccionados a participar en la etapa final, donde debieron presentar sus propuestas ante los Mentores del Club de Innovación Bci, quienes eligieron a los ganadores. De esta manera, los participantes tienen la opción de ingresar al proceso de innovación y ver la posibilidad de transformar su idea en un negocio viable.

En el segundo ciclo, el objetivo fue capturar las ideas de los colaboradores en los ámbitos de Gestión de Personas, Redes Sociales, Pymes y Riesgo. Durante el proceso se incorporó el rol de Guía ADN, asignado a los ganadores del primer ciclo, con la misión de colaborar y motivar a los participantes a mejorar sus ideas y compartirlas. En este ciclo se inscribieron 1.100 colaboradores y se generaron más de 230 ideas.

11. Innovación

APLICACIONES MÓVILES PARA CLIENTES

En el marco de mejorar la experiencia de clientes a través de aplicaciones móviles, durante 2014 se lanzaron nuevas herramientas, disponibles tanto para Android como iPhone. Estas aplicaciones se sumaron a la oferta de Apps ya existente, que comprende Bci Personas, Bci Preferencial, TBanc, Bci Pyme, E-Factoring y Bci Inversiones. A ellas se sumaron nuevas funciones que permiten mejorar la experiencia de clientes de manera segmentada y conforme el tipo de aplicación.

Las nuevas aplicaciones desarrolladas en 2014 fueron:





CENTRO INTEGRAL DE MONITOREO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

Con la finalidad de ser líderes en seguridad y monitoreo permanente de ATM, Bci creó el Centro Integral de Monitoreo de Cajeros Automáticos Cemco. Único en América Latina, este centro cuenta con los más altos estándares de seguridad internacional y entre sus atributos se encuentran la administración de los controles en línea de los indicadores de *cashout* y *downtime*; la posibilidad de visualizar y vigilar la totalidad de cajeros automáticos de Bci y la recepción oportuna de señales de alarmas. El funcionamiento de este centro contribuyó a que el número de robos consumados en los cajeros automáticos del Bci disminuyera en 63%, bajando de ocho robos consumados en 2013 a tres en 2014.

Cabe destacar que a fines de 2014, Bci contaba con 1.037 cajeros automáticos, lo que representó un 18% del total de la red Redbanc, porcentaje proporcionalmente mayor que la participación de mercado del Banco. Ello refleja el permanente trabajo de la organización por entregar un buen servicio a sus clientes y a toda la comunidad. Adicionalmente, respecto de 2013, en 2014 la red Bci sufrió una disminución de 42 ATM, cifra equivalente al 3,9% de su red. Esta disminución se fundamentó principalmente en siniestros y en pérdida de acuerdos comerciales.

El compromiso de Bci es seguir entregando cobertura y servicio a todos sus clientes, por lo que para 2015 se diseñó un plan para crecer en cajeros automáticos en las propias oficinas del Banco, contemplando instalar al menos 50 nuevos ATM.

APOYO AL EMPRENDIMIENTO

El apoyo a los emprendedores ha sido desde sus inicios uno de los principales focos de Bci, ayudando así a concretar las aspiraciones de miles de chilenos en la primera etapa de sus proyectos. En 2014, Bci dio un paso más en esta línea, inaugurando una sucursal dedicada exclusivamente al mundo del emprendimiento. Se trata del Centro de Emprendimiento, oficina única en Latinoamérica que cuenta con ejecutivos altamente especializados, encargados de asesorar a sus clientes y entregarles apoyos especializados en bancarización.



12.

IMAGEN CORPORATIVA Y TRANSPARENCIA



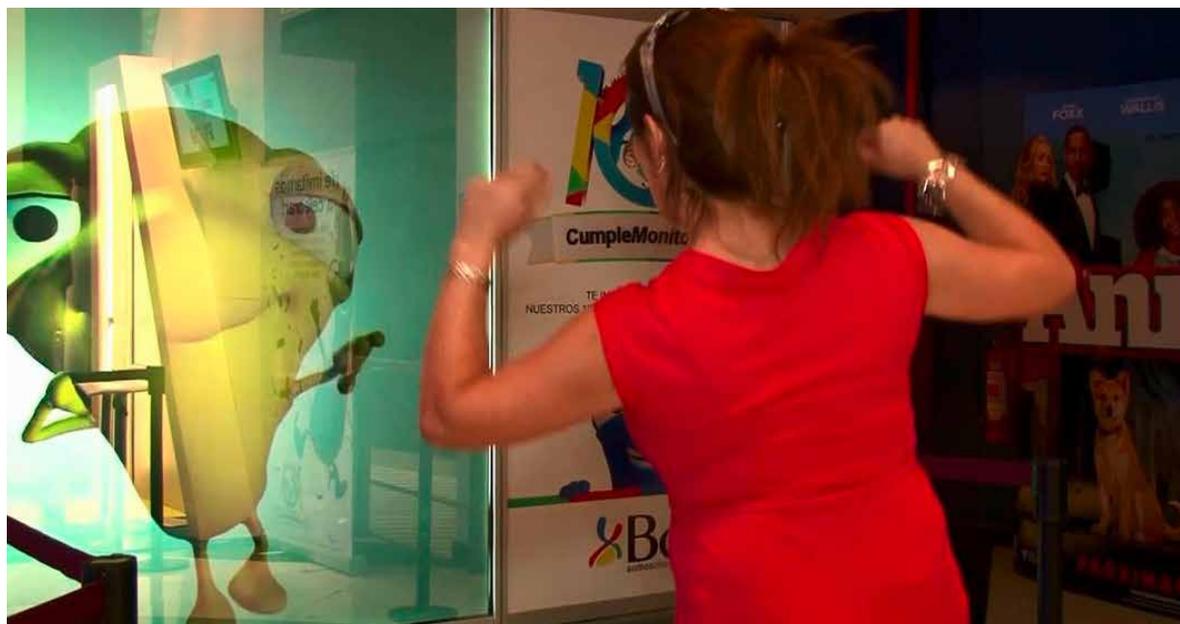


IMAGEN CORPORATIVA

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 solo ganar inicialmente esta preferencia, sino mantenerla a lo largo del tiempo.

En el transcurso de sus 77 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 2014 revelaron nuevas e interesantes evidencias de este proceso.

Bci siguió comunicando 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.

La experiencia de clientes se transmitió “más diferente que nunca”, con mensajes emocionales que dieran cuenta que ellos merecen estándares de servicio, que no solo sean exigentes, sino que superen sus expectativas y que les generen experiencias memorables. En 2014 se concretó el lanzamiento de la Banca Móvil, como una experiencia de servicio personalizada para cada cliente. La promesa también se extendió a los proveedores, como una muestra del interés del Banco de apoyar a las pymes a través de la transparencia y las buenas prácticas, y bajo un modelo de valor compartido.

En concordancia con una mayor transparencia, Bci desarrolló una campaña que promueve un mundo empresarial más transparente, desarrollando iniciativas para proveedores y potenciando la educación financiera hacia la comunidad. En ese sentido, continuó con la plataforma interactiva digital “Con Letra Grande” (www.conletragrande.cl), cuyo objetivo es informar sobre cómo manejar adecuadamente los créditos y el dinero, y divulgando los derechos y deberes que los consumidores tienen en materia financiera. A diciembre, se contabilizaron más de 1.600.000 reproducciones en YouTube. Asimismo, en octubre se celebró el Mes de la Educación Financiera, con dos programas especiales, que tuvieron como invitados al Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, Eric Parrado, y al especialista en temas de educación financiera Rodrigo Fábrega. Además, se lanzó la primera app de educación financiera en Chile “Con Letra Grande”, innovación que busca seguir masificando el programa en formatos simples, interactivos y donde se necesite.

12. Imagen Corporativa y Transparencia



Bci siguió comunicando sus cuatro promesas al mercado: Experiencia de Clientes, Transparencia, Innovación y Apoyo al Emprendimiento.

Como una muestra más del propósito del Banco de crear una cultura de innovación al interior de la organización, se llevó a cabo por segundo año el concurso de innovación abierta ADN Bci. Este convocó a la comunidad a proponer soluciones concretas a los principales desafíos de la banca. Esta iniciativa también se amplió a los colaboradores y a los proveedores.

En esa misma línea, se realizaron diversas iniciativas de apoyo al emprendimiento, como la Ruta de Emprendimiento Bci, desarrollada por segundo año junto a la Fundación Chile y Pro Pyme. Esta instancia 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.

Cabe destacar también 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 dar a conocer y comercializar sus productos o servicios. En 2014 el Encuentro Empresarial se realizó por primera vez en Puerto Montt, y en él participaron unas 180 empresas, asistieron cerca de 1.000 personas y se realizaron más de 640 reuniones de negocios.

Por último, es importante mencionar que en 2014 Bci celebró, junto a sus colaboradores y clientes, el décimo aniversario de los monólogos, cuatro personajes que representan los valores y el espíritu de innovación y personalidad del Banco, logrando así una gran cercanía con la marca.



TRANSPARENCIA

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

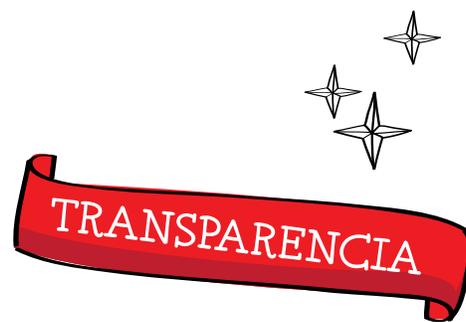
Durante 2014, Bci concentró sus esfuerzos en la campaña social “Por una Industria Financiera más Transparente”, desarrollando iniciativas para proveedores y potenciando la educación financiera de la comunidad.

Como resultado de ello, Bci fue reconocido por tercera vez como “La Empresa Más Transparente de Chile”. Este premio -otorgado por la Facultad de Comunicaciones de la Universidad del Desarrollo, Chile Transparente, la consultora Inteligencia de Negocios y KPMG- considera, entre otros indicadores, la entrega de información relevante de las empresas en sus sitios web de Investor Relations respecto de sus operaciones, su gobierno corporativo, situación financiera y sostenibilidad.

La política de transparencia del Bci se sustenta en tres pilares principales: educación, información y asesoría. Las medidas más importantes adoptadas en cada uno de estos ámbitos fueron:

A) EDUCACIÓN

» **Programa de Educación Financiera “Con Letra Grande”:** La educación es uno de los pilares fundamentales de la transparencia. En 2014 se reforzó el programa “Con Letra Grande”, canal de educación financiera interactivo dirigido a clientes y colaboradores, el cual tuvo más de 1.600.000 reproducciones en YouTube. Además, se realizaron 47 programas en vivo y más de 40 series con el fin de educar al consumidor respecto del buen uso de productos financieros, promover el ahorro y consumo responsable, y disminuir las asimetrías que existen entre las instituciones financieras y sus clientes.



» **Videos Educación Bancaria:** A través de videos breves en su sitio web de transparencia (www.bci.cl/transparencia), Bci entrega información completa acerca de conceptos como devolución inmediata, garantía de devolución, línea de crédito de emergencia, calendario financiero y pedidos y reclamos.

B) INFORMACIÓN

» **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 que ofrece el Banco.

» **Cartolas claras:** En la cartola de cuenta corriente el cliente puede ver de manera separada y clara el detalle de las comisiones cargadas en su cuenta del mes.

» **Contratos claros:** Contratos redactados en 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 tienen contratada la Línea de Crédito de Emergencia y realizan transacciones en cajeros automáticos Bci reciben una advertencia en pantalla antes de utilizar el cupo de su línea de crédito de emergencia. Además, encuentran en bci.cl y tbank.cl las principales características del producto y el tarifario con toda la información sobre tramos de precios.

» **Portal para proveedores de Bci:** Sitio web <http://www.bci.cl/proveedores/> 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.

C) ASESORÍA Y OTRAS INICIATIVAS

» **Devolución inmediata:** Si hay un cargo o comisión que el cliente desconozca en su cuenta corriente puede solicitar su devolución inmediata, lo que será analizado internamente y luego se reintegrará en el menor plazo posible.

» **Créditos hipotecarios con ahorro de intereses:** Solo 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 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 la opción de defensoría, independiente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, para resolver desacuerdos de hasta UF 600 en operaciones bancarias

<http://www.defensoriadelclientedeabif.cl/>



» **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 ponerles término.

» **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:** Bci ha suscrito un acuerdo 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.

» **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.

» **Atención especializada para proveedores Bci:** Para todos los proveedores calificados de Bci, el Banco cuenta con los siguientes canales de atención exclusivos para responder sus inquietudes:

Teléfono 2 26166600

Mail proveedores@bci.cl

Web www.bci.cl/proveedores

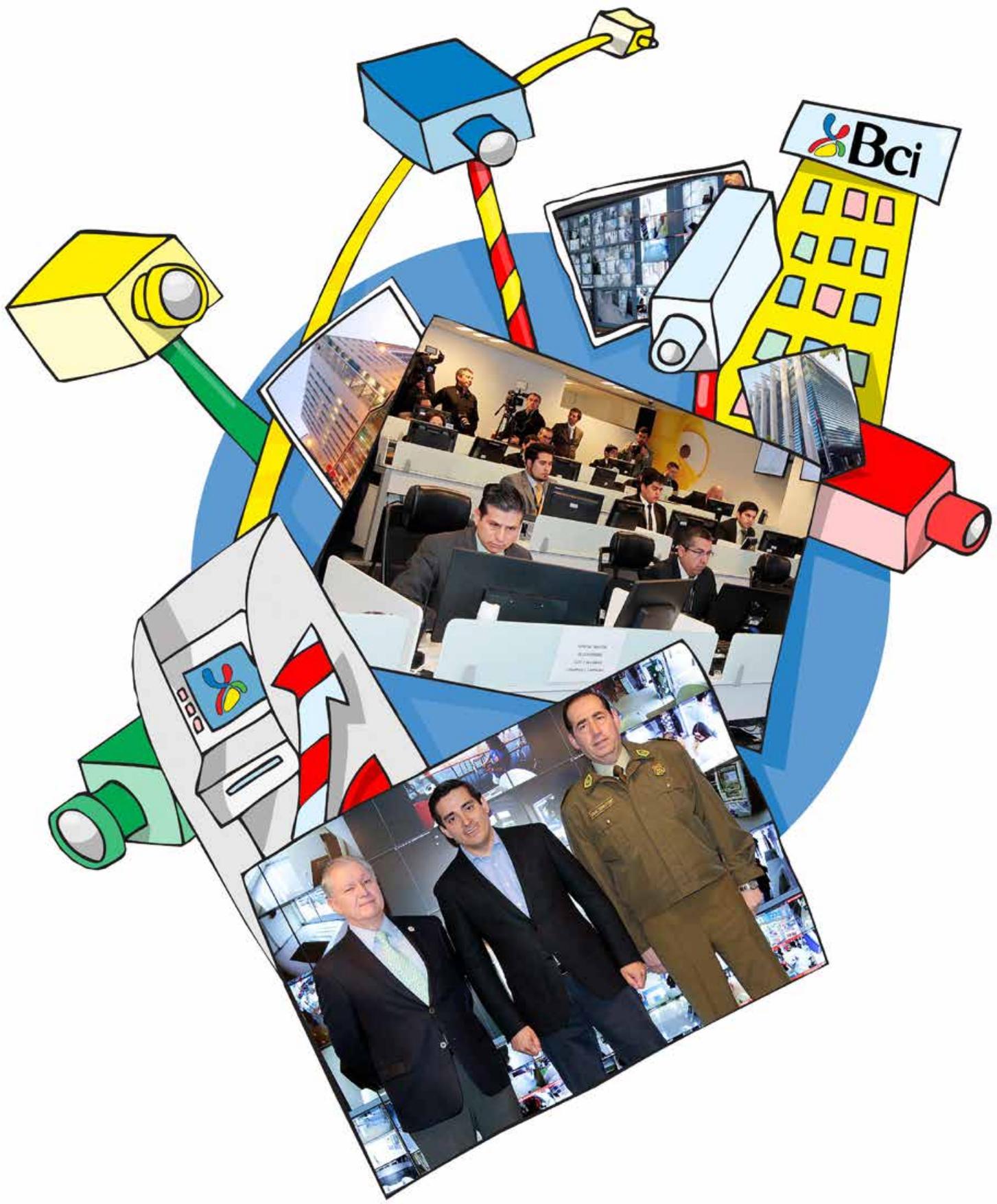
Además, Bci cuenta con un canal de denuncias anónimas para la atención de reclamos éticos quehagoproveedores@bci.cl



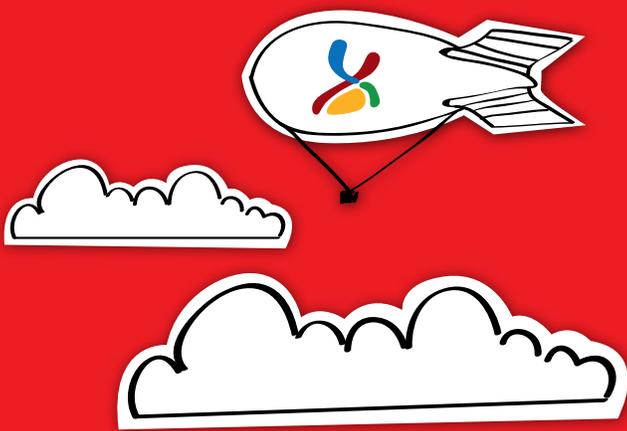
AVANZANDO EN SEGURIDAD: CENTRAL DE MONITOREO INTEGRAL BCI

Bci ha trabajado sostenidamente en la implementación de medidas que cumplan los más exigentes estándares de seguridad internacional y calidad de servicio, dando muestras concretas de los avances en esta dirección. Prueba de ello fue la creación del Centro Integral de Monitoreo, con la finalidad de ser líderes en seguridad y monitoreo permanente de ATM a lo largo de todo el país.

Único en Latinoamérica, este centro administra más de 7.000 cámaras y más de 11.400 sensores, cuya finalidad es dar seguridad a la Corporación Bci. Entre sus actividades destacan la administración de los controles en línea de los indicadores de *cashout* y *downtime*, y permite visualizar la totalidad de los cajeros automáticos, sucursales y edificios, manteniendo una vigilancia preventiva y selectiva de cada uno de ellos, proporcionando la mejor experiencia clientes.



13. ADMINISTRACIÓN DE RIESGO



RIESGOS

RIESGO DE CRÉDITO

El riesgo de crédito es la pérdida potencial que asume el Banco al momento de otorgar un crédito, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contraídas por él con el deudor.

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 solo 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 y según su complejidad, de manera de mejorar el análisis y la calidad de aprobación.

Durante 2014, la Gerencia Corporativa de Riesgo llevó a cabo un Plan de Transformación que le permitió nivelarse con las mejores prácticas de la industria financiera mundial. Esto hizo necesario adecuar su estructura organizacional -incorporando nuevas áreas como Tolerancia al Riesgo, Políticas, Validación de Modelos y Red de Monitoreo, entre otras- y orientarla hacia la especialización en negocios masivos (Retail y Pymes) y mayoristas (Medianas, Grandes, Mayoristas y Corporativo).

Un importante hito de 2014 fue la definición por parte del Directorio de la tolerancia al riesgo de crédito, operacional, financiero y reputacional, y el establecimiento de límites dentro de los cuales se ejecutará la estrategia de negocios, y cuyo monitoreo ayudará a que el Bci, ante ocurrencia de eventos inesperados, pueda actuar oportunamente y no perjudicar su actividad normal.

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.

Bci tiene el desafío de seguir avanzando en las diferentes dimensiones de riesgo para alcanzar así las mejores prácticas que le permitan, a la vez, aumentar la rentabilidad ajustada por riesgo y proteger la salud financiera del Banco.

En materia de modelos, se invirtió en infraestructura y tecnología, se rediseñaron los procesos, y se introdujeron mejoras metodológicas para alcanzar los mejores estándares en el desarrollo de modelos de riesgo de crédito y disminuir el tiempo de desarrollo de modelos punta a punta. A lo anterior se sumó un plan de revisión de todos los modelos asociados a la gestión del riesgo y al cálculo de provisiones.

Al mismo tiempo, se continuó mejorando los procesos de cobranza, fijando nuevos roles y responsabilidades. En cuanto a los roles, 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. Por otra parte, también se introdujeron mejoras importantes en el área de *call center*, incorporando nuevas tecnologías y automatizando procesos de entradas de llamadas (*inbound*).



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.

La administración del riesgo financiero es una materia ampliamente supervisada al interior de la organización. El comité de administración, ALCO, aprueba y monitorea las estrategias de cobertura, liquidez y tasa de interés, definiendo estructuras de límites en línea con la declaración de Tolerancia al Riesgo. Asimismo, realiza un seguimiento de los crecimientos comerciales, precios de transferencia, entorno macroeconómico y marco regulatorio, así como del desempeño financiero de la Corporación.

Por su parte, el Comité de Finanzas y Riesgos realiza un seguimiento mensual de las estrategias y del cumplimiento tanto de la normativa interna, como la establecida por organismos reguladores. Adicionalmente, el comité analiza el entorno macroeconómico y regulatorio.

Para cumplir con sus funciones, Bci utiliza un conjunto de políticas, procedimientos, metodologías de medición y mecanismos, tanto de seguimiento como de control interno. Ello permite 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.

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 un movimiento específico de las tasas de interés de corto plazo podría producir en las utilidades.

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.

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 variables como la tasa de interés, el tipo de cambio, la inflación y la volatilidad.

Durante 2014, 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 y de controles internos centralizados y altamente especializados.

RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez 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.

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

De acuerdo a lo dispuesto por el Banco Central, 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 con rapidez 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, y es revisado y aprobado tanto por el ALCO como por el Comité de Finanzas y Riesgo.

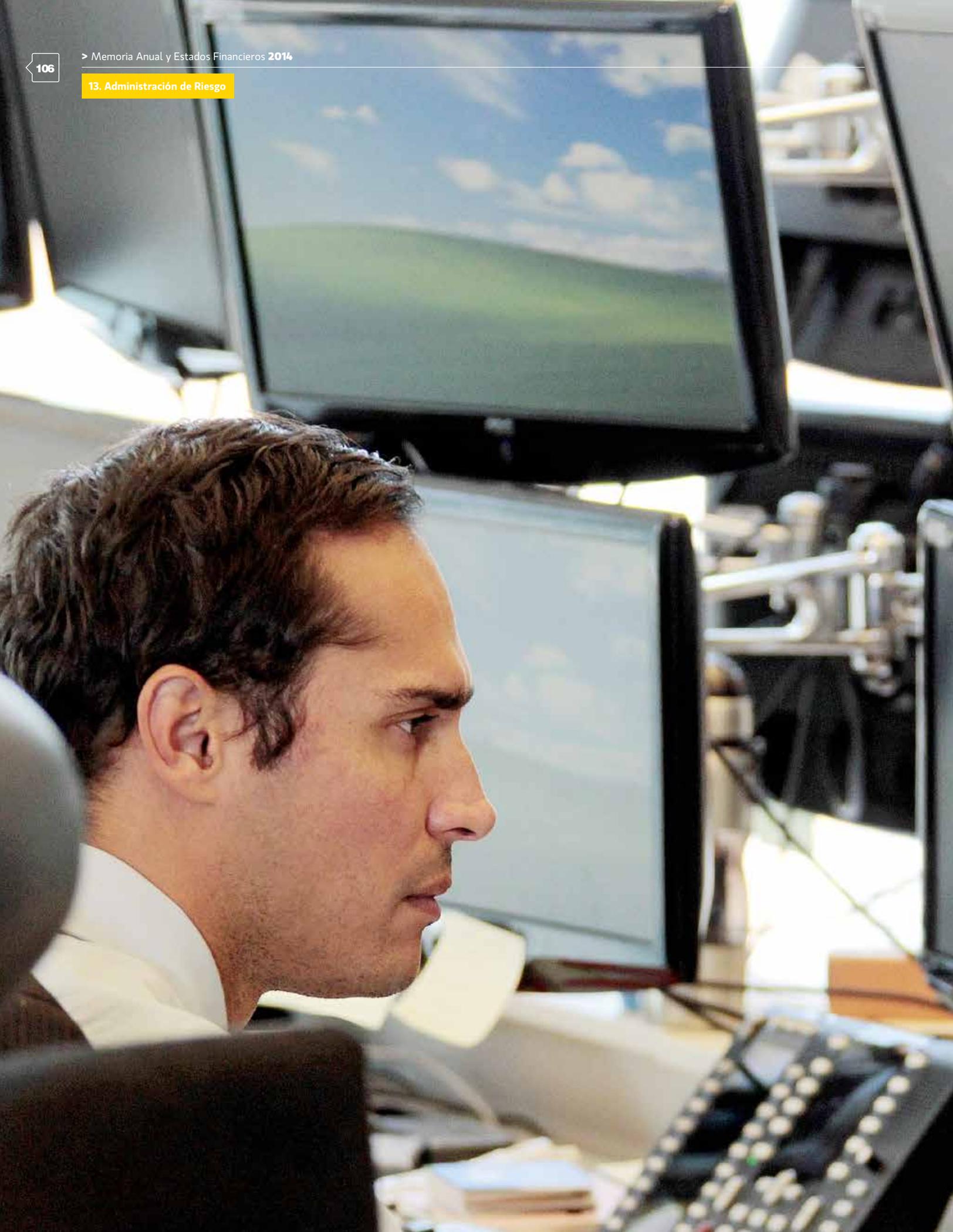
Diversificación de las fuentes de fondeo: Ello se logra accediendo a nuevos mercados internacionales, lo que permite diversificar el tipo de inversionistas, la ubicación geográfica de éstos y los instrumentos de financiamiento.

Descalces de plazos: Los descálces 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 (*stress tests*), mediante las cuales se analiza cualitativa y cuantitativamente el perfil de riesgos del balance y de la cartera propia, en escenarios de tensión financiera.

Estos análisis permiten, además:

- ❖ Comunicar a la Alta Administración el perfil de riesgos de mercado.
- ❖ Revisar la consistencia y racionalidad de los límites asociados al riesgo de liquidez
- ❖ 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.

Producto de la transformación implementada en 2014, se creó la unidad llamada Red de Monitoreo, la que controla la adherencia a los procesos y controles, considerando tanto una visión de riesgo inherente como un análisis del riesgo residual.

GOBIERNO DE RIESGO

El gobierno de los riesgos es responsabilidad del Directorio y de un conjunto de comités.

- ❖ **Directorio:** Define el marco de Gestión Global de Riesgos y efectúa el seguimiento de los mismos. Además, analiza de manera integral los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco, y establece los niveles de suficiencia de provisiones, provisiones adicionales e Índice de Basilea.
- ❖ **Comité Ejecutivo:** Por delegación del Directorio, define y aprueba la tolerancia y políticas de riesgo y decide sobre créditos de montos significativos y dependiendo de su complejidad.
- ❖ **Comité de Directores:** Es responsable de las funciones del Comité de Auditoría y de la supervisión de las actividades de la Contraloría.
- ❖ **Comité de Finanzas y Riesgo:** Monitorea la gestión de riesgos de crédito, mercado y operacional, realizando seguimiento periódico a los principales indicadores de estos, junto a la evolución de la calidad de la cartera de créditos y a las tasas de riesgo asociadas a cada una.
- ❖ **Comité ALCO:** Es responsable del marco de políticas de riesgos financieros y de las decisiones sobre la administración de los activos y pasivos, riesgos de mercado y liquidez, y hace seguimiento a dichos riesgos.
- ❖ **Comité de Riesgo Operacional:** Es responsable de definir la estrategia de riesgo operacional, de la revisión continua de las políticas para la gestión del riesgo operacional, riesgo tecnológico y seguridad de la información, continuidad de negocio, prevención de fraudes y riesgo normativo. A su vez, es responsable del monitoreo de los niveles de riesgo y del seguimiento de los planes de mejora para mantener los riesgos dentro de los niveles de riesgo tolerables.
- ❖ **Comité de Prevención de Lavado de Activos:** Establece y monitorea las políticas para prevenir el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo.
- ❖ **Gerencia de Riesgo Corporativo:** Gestiona las unidades de riesgo de crédito, riesgo operacional y de mercado, la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.

CULTURA DE INNOVACIÓN: ROMPIENDO ESQUEMAS

La innovación está presente en el ADN de Bci y tiene como propósito la búsqueda permanente de nuevas soluciones de productos, servicios, modelos, canales y procesos. En 2014 se dio un paso más en este sentido y se implementó una nueva estructura de innovación, con una mirada en gestión y cultura, buscando así crear nuevas soluciones. De esta manera, a través del Club de Innovación, la Corporación ha desarrollado un centro de excelencia en esta materia, recogiendo e impulsando ideas propuestas por la comunidad a través de la plataforma ADN Bci. Asimismo, durante el año se amplió el foco de este programa y se creó ADN Bci Colaboradores y Proveedores, con el objetivo de robustecer la experiencia de clientes.



14. 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. Adicionalmente, debe velar por el cumplimiento de la Ley FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) a nivel holding. Bci mantiene un compromiso continuo con la prevención y detección de estos ilícitos, no solo para cumplir con las normativas legales, sino porque ello forma parte de los principios y valores propios de la Corporación.

En 2010, 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 2014, y al igual que en años anteriores, se impartieron cursos de capacitación y entrenamiento destinados 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 67 charlas presenciales, a las que asistieron 772 colaboradores nuevos y 805 colaboradores antiguos de sucursales, banca privada, unidades de apoyo y filiales.

Además, se cumplió con el programa de visitas a sucursales, en el que se revisaron 24 sucursales, siete centros empresarios, cinco plataformas comerciales y cinco filiales, incluida la sucursal Miami, a fin de verificar el cumplimiento de las políticas corporativas relacionadas con el conocimiento del cliente.

Otro logro significativo alcanzado durante 2014 fue la obtención por tercera año consecutivo de 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.

En cuanto a la Ley FATCA, Bci se registró ante el *Internal Revenue Service* de Estados Unidos (IRS) como entidad principal del holding Empresas Juan Yarur, obteniendo un “*Global Intermediary Identification Number*” (GIIN) para cada una de las entidades registradas. Esto permitirá seguir operando en el mercado internacional con cualquier entidad financiera participante.



CONTACTO

En caso de que desee mayor información, contáctenos.

GERENCIA DE INVESTOR RELATIONS

DIRECCIÓN

El Golf 125, piso 11, Las Condes, Santiago, Chile.

TELÉFONO

+562 2540 4503

E-MAIL

investor_relations_bci@bci.cl

PRODUCCIÓN EJECUTIVA

Gerencia de Investor Relations

ASESORÍA GENERAL

Andrés Bianchi Larre

DISEÑO

Grupo Oxígeno

IMPRESIÓN

Fyrma Gráfica



Este documento ha sido realizado bajo certificación PEFC que garantiza que el papel utilizado proviene de bosques gestionados de forma sustentable y fuentes controladas.



