

Informe de
Gobierno Corporativo y
Responsabilidad
Social Empresarial
2010



Nuestra Misión

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

Accionistas

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

Clientes y Proveedores

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

Colaboradores y sus Familias

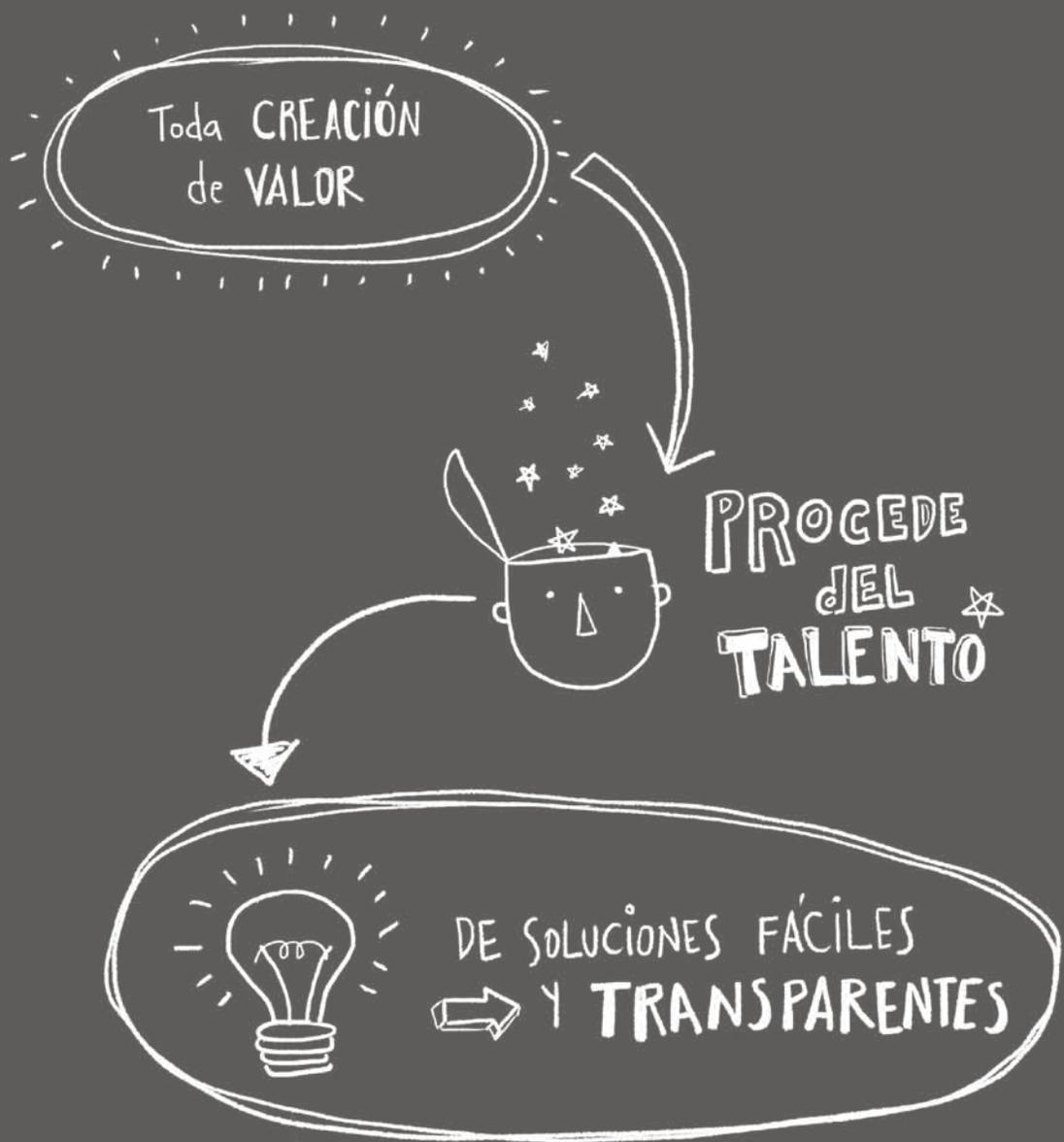
La Corporación debe procurar que todos sus colaboradores tengan una calidad de vida digna, un trabajo estable y con posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar, incentivando y retribuyendo adecuadamente el buen desempeño, el esfuerzo individual y grupal, entregando al mismo tiempo las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

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

Sociedad

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





-
- ➔ X UN MUNDO MEJOR
 - ➔ X UN MUNDO DONDE LA TRANSPARENCIA SEA EL CAPITAL + PRECIADO.

1. Nuestra Empresa

2. Responsabilidad Social Empresarial

3. Gobierno Corporativo y Ética

32. Gobierno corporativo
33. Directorio
44. Administración

4. Calidad de Vida Laboral

5. Clientes y Proveedores

68. Clientes
70. Experiencia de clientes
74. Productos Sustentables
76. Inclusión Financiera

6. Comunidad

7. Medio Ambiente

8. Desempeño Económico



Para mayor información corporativa
visite el el sitio
www.bci.cl/accionistas/esp/index.html
o acerque su teléfono móvil al código QR utilizando
un lector compatible y escanee la imagen.



06. Informe del Presidente
08. Alcance del Informe
10. Metas 2010 y compromisos 2011

12. Perfil de la empresa
20. Bci apoya a los chilenos en terremoto y maremoto de 27 F

1_Nuestra Empresa

26. Hitos de sustentabilidad
28. Modelo de sustentabilidad
29. Ámbitos de acción

2_RSE

48. Accionistas
49. Auditores y clasificación de riesgo externos

50. **Ética**
51. Capacitación de ética
52. Prevención y control de lavado de dinero, fraude, corrupción y cumplimiento normativo

3_Gobierno Corp. y Ética

57. Empleo
58. Desarrollo y capacitación
61. Beneficios y red social

62. Reclutamiento
64. Seguridad y salud laboral

4_Calidad de Vida laboral

80. **Proveedores**
81. Criterios de evaluación de Proveedores
81. Diálogo con proveedores

82. Encuesta de satisfacción de Proveedores
82. Distribución de proveedores
83. Reconocimiento proveedor destacado

5_Clientes y Proveedores

87. Apoyo a adultos mayores y niños en riesgo social
89. Voluntariado corporativo

90. Compromiso con la educación
92. Cultura diferente
93. Aporte Social

6_Comunidad

98. Huella de carbono
99. Eventos cero emisión

100. Movilización cero emisión
101. Programa "Despierta: El medio ambiente está en tus manos"

7_Medio Ambiente

104. Desempeño Económico

108. Índice GRI
114. Anexos
117. Encuesta

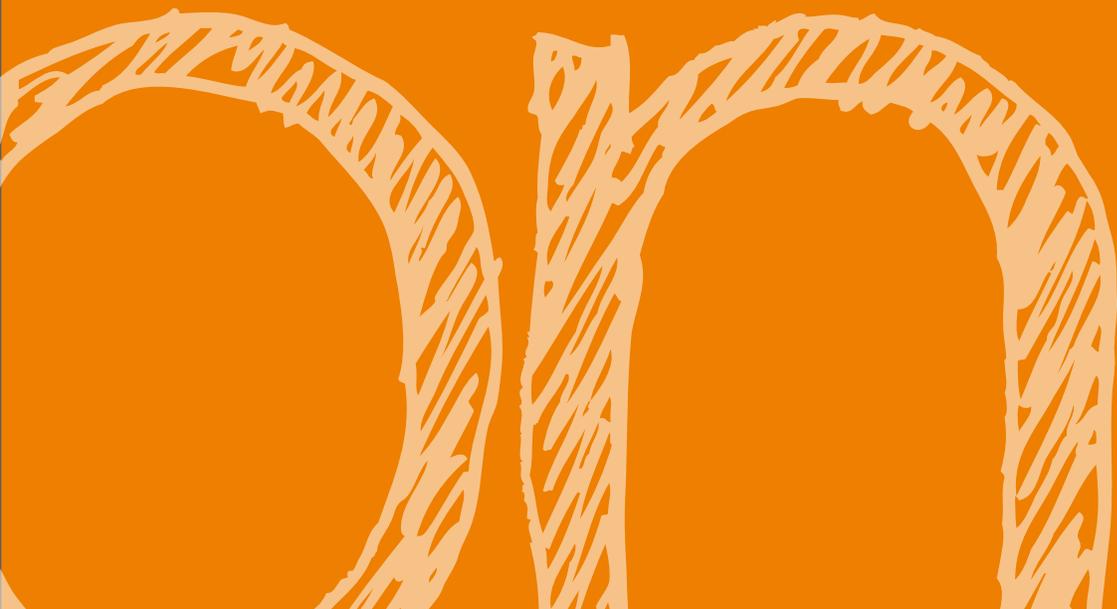
8_Desempeño Económico





Nuestra Visión

Aspiramos a ser líderes
en innovación, cercanía y
satisfacción al cliente
y a ser reconocidos
como la mejor empresa
para trabajar y
desarrollarse.





INFORME DEL PRESIDENTE

El 2010 dimos pasos importantes en ámbitos fundamentales como gobierno corporativo, ética, calidad de vida laboral, clientes, proveedores, compromiso con la comunidad y medio ambiente

El Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial que ponemos en sus manos refleja los desafíos que nos planteó el 2010 y, al mismo tiempo, describe cómo los abordamos, buscando siempre la coherencia con nuestra historia, valores y misión empresarial.

El 2010 fue complejo y golpeó a todos por igual, pero en Bci logramos romper con algunos paradigmas y transformamos un año difícil en un período próspero; lleno de oportunidades.

Frente a la catástrofe que vivió el país el 27 de febrero de 2010, la prioridad fue ayudar a nuestros colaboradores afectados, no sólo en materia económica, sino también en aspectos humanos, psicológicos y de salud.

Para apoyar a nuestros clientes, creamos un plan de contingencia de más de \$1.800 millones que incluyó diversos beneficios y facilidades de pago y programas que estuvieron especialmente enfocados en las comunidades más afectada y golpeadas por el sismo.

A nivel país, Bci hizo un importante esfuerzo en favor de la reconstrucción, sumando aportes en torno a \$1.000 millones, los que fueron en ayuda de los comerciantes del centro de Concepción, de la campaña "Chile Ayuda a Chile", la Fundación Las Rosas y la reconstrucción de la Catedral Linares.

Por otra parte, el 2010 dimos pasos importantes en ámbitos fundamentales como gobierno corporativo, ética, calidad de vida laboral, clientes, proveedores, compromiso con la comunidad y medio ambiente, los que plasmamos en esta séptima versión del Informe

de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial, que además está en línea con nuestro permanente desafío hacia una mayor transparencia.

Respecto del gobierno corporativo, continuamos profundizando la adaptación de Bci en las materias contempladas en la Ley N°20.382¹, cuyas disposiciones regulan diversos aspectos, especialmente de la Ley de Mercado de Valores y Ley de Sociedades Anónimas. A esta labor se sumó la renovación de cuatro de los nueve miembros del Directorio y la nueva estructura organizacional, implementada con el fin de privilegiar los negocios preferentes del Banco.

Durante el año actualizamos nuestro Código de Ética, incorporamos en este documento todos los aspectos relacionados con la nueva estructura de apoyo a la gestión ética y adecuamos sus contenidos a las nuevas normas sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

A nivel interno, aumentamos en 11% los colaboradores capacitados, 600 colaboradores se sumaron a la Academia Líder Bci y, como consecuencia de ello, el clima laboral mejoró de 79% a 81% y el índice de ejecución de 82% a 84%.

Asimismo, reforzamos los canales de comunicación internos, creando los espacios Comunicándonos, Contacto OnLine y BciTwitter. De esta manera ofrecemos a los colaboradores la posibilidad de intercambiar puntos de vista directamente con el Gerente General y participar como corresponsales.

1- La ley N°20.382 entró en vigor a partir del 1 de enero de 2010.

2- www.maydaynetwork.cl

3- www.passiv.de



De cara a los clientes, potenciamos nuestros programas Nace- para los que recién comienzan- y Renace -para los que requieren una segunda oportunidad-. A través de ellos entregamos financiamiento y herramientas de gestión para concretar sus planes de negocios a un total de 2.150 emprendedores.

Para los microempresarios y almaceneros emergentes creamos un nuevo modelo de financiamiento pionero en América Latina con el apoyo del Banco Interamericano del Desarrollo. A través de alianzas de Bci Nova con empresas proveedoras, se entrega una herramienta de financiamiento continuo que permite a los beneficiados contar con stock necesario de mercaderías para satisfacer las necesidades de sus clientes, aumentar sus ventas y ampliar sus negocios.

Porque queremos entregar a nuestros clientes más y mejor información, creamos nuevos canales de comunicación, destacando un sistema de mensajería de texto y un número directo para que puedan seguir el estado de solución de sus requerimientos.

Además, profundizamos nuestro compromiso con el medio ambiente mediante la creación de innovadores productos, como el Plan Cuenta Corriente Carbono Neutral y la Tarjeta Bci Carbono Neutral. Ambos están especialmente dirigidos a una nueva generación de clientes

que buscan generar un aporte real al entorno a través de la disminución de su propia huella de carbono. En el contexto de nuestra adhesión a la red May Day⁷ - programa presidida por el Príncipe de Gales a nivel mundial- iniciamos la medición de la huella de carbono con el registro de nuestro edificio corporativo y creamos el Programa de Reducción y Neutralización de Emisiones de CO₂ producidas por los traslados en radiotaxis de los colaboradores de Tbank. Asimismo, mantuvimos los esfuerzos del Programa Despierta: El medio ambiente está en tus manos, a través del cual promovemos desde hace cuatro años hábitos de cuidado del medio ambiente entre los colaboradores. También construimos la primera sucursal de la banca nacional en proceso de Certificación LEED (Liderazgo en Diseño Energético Ambiental) y estándar alemán PassivHaus⁸.

Concientes de la importancia de los proveedores en nuestra cadena de valor, continuamos realizando desayunos de escucha y encuestas de satisfacción que nos permitieron introducir mejoras sustantivas en los procesos de pago y de cotización. Por segundo año consecutivo, entregamos el Premio al Proveedor Destacado Bci y, para compartir las mejores prácticas, organizamos un Programa de Encuentros RSE en el que participaron 31 empresas.

Estoy convencido que los logros obtenidos hasta ahora son consecuencia del trabajo

realizado en estricto apego a nuestra cultura interna, estilo de gestión y la forma como nos relacionamos con nuestros grupos de interés, con un sello de Integridad, Excelencia y Respeto. Por ello, sentimos orgullo de los muchos premios recibidos durante este año, que abarcan a todos los pilares de nuestra Misión: Accionistas, Clientes y Proveedores, Colaboradores y sus Familias y Comunidades con las que nos relacionamos.

Estamos aquí para construir una empresa que sea mucho más que un negocio rentable para sus accionistas. Estamos aquí para continuar haciendo una empresa de la cual nos podamos sentir orgullosos y ser parte de un Banco que trasciende. Por eso espero que este Informe de Gobierno Corporativo y RSE sea de su interés y los invitamos a aportarnos sus ideas, comentarios y sugerencias que nos permitan seguir avanzando cada día más en el camino de la sustentabilidad social, ambiental y económica de modo de hacer Chile un país mejor.

LUIS ENRIQUE YARUR REY
PRESIDENTE BCI



ALCANCE DEL INFORME

Durante siete años hemos publicado el Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial (RSE), donde damos cuenta de manera equilibrada sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental. Esta vez abordamos el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010 y años anteriores para garantizar el principio de comparabilidad. En 2007, adherimos a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas⁴, razón por la cual, este documento es constituye nuestra tercera Información de Comunicación de Progreso.

Al igual que los años anteriores, para reportar usamos las pautas G3 del Global Reporting Initiative (GRI), incluyendo la nueva versión del Suplemento Financiero. Para definir la materialidad de la información se consideraron entrevistas a los principales ejecutivos de la compañía y los comentarios del jurado del concurso Premio al Mejor Reporte de Acción RSE⁵ 2010. Asimismo, fueron revisados los

reclamos y sugerencias efectuados por los clientes e informaciones de prensa asociadas con el banco y el sector aparecidos en el año de gestión.

Para garantizar la transparencia y trazabilidad de la información, este documento ha sido elaborado por un consultor externo especializado en las pautas GRI. En el Anexo 2 se enumeran las fuentes escritas de información usadas para su elaboración, así como las personas relacionadas con la entrega de los indicadores y su validación.

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

La información financiera y económica es expresada en pesos chilenos, salvo cuando se indique lo contrario. Esta dimensión es abordada de manera más exhaustiva en la Memoria Anual, con la cual se entrega este Informe hace siete años.

De acuerdo con los requerimientos de nuestros grupos de interés y como reflejo de nuestro compromiso con el medio ambiente, sólo imprimimos 1.000 ejemplares en español. La versión en inglés se hará llegar en formato digital vía e-mail a los grupos de interés que lo requieran. Además, para garantizar el acceso a la información, tanto éste como los informes de años anteriores pueden ser consultados en el sitio de la empresa (www.bci.cl).

4- Los principios del Pacto Global aparecen en el Anexo N°1, página 114.

5- www.accionrse.cl



Los datos y cálculos técnicos que se realizaron para preparar cada indicador cuantitativo de desempeño económico, social y ambiental corresponden a toda la Corporación Bci



METAS 2010 Y COMPROMISOS 2011

Tema	Meta 2010
Gobierno Corporativo	Fortalecer la aplicación de nuevas normas sobre gobierno corporativo y recomendaciones de los organismos fiscalizadores.
Ética empresarial	Fortalecer los contenidos éticos en las decisiones diarias, a través de espacios de reflexión en reuniones de equipo.
Calidad de vida laboral	<p>Gestionar la mejora de clima laboral en las áreas que representan índices más bajos. Mejorar el índice de ejecución.</p> <p>Mantener el trabajo con 630 líderes que participaron en la Academia Líder Bci y capacitar a 600 colaboradores más.</p> <p>Continuar con el programa de empoderamiento en RSE.</p> <p>Mantener niveles de accidentabilidad de trabajo corporativo bajo 1,2% y siniestralidad laboral inferior a 18 días de ausentismo.</p>
Clientes	<p>Desarrollar una oferta de valor segmentada, innovadora, con la mejor experiencia de servicio multicanal.</p> <p>Masificar el programa de Alfabetización Financiera.</p> <p>Ampliar el desarrollo de productos y servicios innovadores.</p> <p>Posicionar el Programa Nace y Renace.</p>
Proveedores	<p>Iniciar la aplicación de los criterios RSE en el proceso de evaluación y selección de proveedores.</p> <p>Gestionar resultados del programa de escucha de proveedores.</p> <p>Posicionar el reconocimiento del Proveedor Destacado.</p> <p>Mejorar la satisfacción global de proveedores en un 5%.</p>
Comunidad	<p>Focalizar la alianza con la Fundación las Rosas en la captación de recursos y sensibilizar a la sociedad con la ancianidad.</p> <p>Implementar el plan de trabajo y comunicación de alianza con Enseña Chile.</p> <p>Mantener el programa de voluntariado corporativo, con foco en los colaboradores líderes.</p>
Medio ambiente	<p>Contar con medición en línea del consumo de energía en 40 ó 50 sucursales y edificios. Mantener ahorros en luz y agua.</p> <p>Implementar cuatro de los seis compromisos del May Day.</p> <p>Implementar sistema de agua caliente y calefacción con energía solar en el edificio corporativo.</p> <p>Medir huella de carbono en 4 edificios y sucursales del banco incluyendo el edificio corporativo y desarrollar planes de acción para mitigar las emisiones de CO₂.</p>

Desempeño

Meta 2011

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Durante el año se efectuaron todas las adecuaciones a la Ley 18.046 y se implementaron los cambios necesarios. 	Fortalecer el plan de transparencia dirigido a los diferentes grupos objetivos de Bci.
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Se impulso la estrategia y el levantamiento de casos por áreas, pero se implementará a partir de marzo de 2011. 	Implementar plan de comunicación para fortalecer los contenidos éticos en las decisiones diarias, a través de espacios de reflexión en reuniones de equipo.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se aumentó de 82% a 83,7% en el índice de ejecución. ✓ Se llegó al 90% de ejecutivos con personal a cargo y se capacitaron 600 colaboradores. ✓ 600 colaboradores participaron el 2010 en la Academia Líder Bci ✓ Se mantuvo la tasa de accidentabilidad en 1,27%. 	<p>Desarrollar, producir e implementar el programa de integración de personas discapacitadas.</p> <p>Fortalecer el liderazgo de acuerdo los valores Bci.</p> <p>Robustecer el plan de atraer, desarrollar y retener colaboradores de alto rendimiento.</p> <p>Posicionar nuevo canal de comunicación interna.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se modificó la estructura del banco para satisfacer mejor los requerimientos de los clientes, se implementaron nuevos canales de contacto y se reforzaron los existentes. ✓ Se implementó Programa Microcréditos a la Puerta de tu Almacén. ✓ Se generaron nuevos productos con valor ambiental, como la tarjeta Bci Carbono Neutral y el plan de cuenta corriente carbono neutral. ✓ El total de clientes del Programa Nace llegó a 1.525 clientes, de los cuales 705 son nuevos. 	<p>Crear y potenciar nuevos segmentos de acuerdo a las tendencias de la población.</p> <p>Masificar programas de alfabetización financiera en segmentos C3 y D.</p> <p>Fortalecer el Programa Nace y Renace.</p> <p>Desarrollar e implementar innovaciones en productos y servicios.</p> <p>Generar experiencias memorables sencillas y cercanas a nuestros clientes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se creó el área de gestión y administración de proveedores, para potenciar la relación con ellos. Se dio inicio a la aplicación de criterios de RSE en la evaluación y selección. ✓ Se realizaron seis desayunos con un número aproximado de 45 empresas proveedoras asistentes y 45 visitas de inspección a proveedores. Los proveedores son escuchados y se revisan las propuestas de mejoras. ✓ Cinco proveedores fueron premiados. ➔ La satisfacción de los proveedores se mantuvo en 75% respecto de 2009. 	<p>Implementar los criterios de RSE para evaluación de proveedores.</p> <p>Desarrollar e implementar encuentros de RSE para proveedores.</p> <p>Mejorar la satisfacción global de proveedores en un 5%.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se organizó una caminata familiar y una campaña masiva de recaudación de socios y dinero. Se efectuaron 25 visitas de voluntarios Bci y el número de voluntarios llegó a 305. ✓ Bci hace una donación anual en dinero, participa en su Consejo Directivo y algunos de sus líderes entregan sus testimonios y colabora con voluntarios. ➔ Se efectuó una encuesta para determinar las acciones de voluntariado que quieren hacer los trabajadores. 	<p>Generar y desarrollar un plan de sensibilización a la sociedad respecto al adulto mayor y su estado de vulnerabilidad</p> <p>Potenciar los programas culturales existentes para generar mayor impacto y cercanía.</p> <p>Implementar el plan de voluntariado corporativo</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si bien aumentó el consumo de energía y agua, esto responde al inicio de la operación de 10 nuevas sucursales y 300 puestos nuevos de trabajo. ➔ Se aplicaron tres de los cuatro compromisos asumidos; quedó pendiente de implementar capacitación a proveedores para 2011. ➔ Se midió huella de carbono de edificio corporativo y se construyó sucursal bajo los parámetros LEED. 	<p>Desarrollar un plan de Mitigación de Huella de Carbono de Edificio Corporativo.</p> <p>Implementar un modelo interno de reciclaje de los desechos generados.</p> <p>Implementar cuatro de los seis compromisos del May Day.</p>

- ✓ Meta cumplida
- ✗ Meta no cumplida
- ➔ Meta en desarrollo



PERFIL DE LA EMPRESA

Fundado en 1937, Bci ha logrado convertirse a lo largo de estos 73 años en el tercer banco privado más importante de Chile, con activos consolidados al 31 de diciembre de 2010 de \$13.228.089.

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

Orientado a satisfacer las necesidades de servicios financieros tanto de personas como de empresas, Bci cuenta en la actualidad con 365 sucursales y puntos de contacto a lo largo del país; una sucursal en Miami (EE.UU.); oficinas de representación en México, Lima, Sao Paulo y un agente de negocios en Madrid, en el marco de su alianza estratégica con el Banco Popular de España.

Para una mejor y más inmediata atención, el banco dispone del sitio web www.bci.cl, una plataforma telefónica, la Banca Móvil y otros canales remotos.

A diciembre de 2010, en la Corporación Bci trabajaban 9.290 personas: 7.013 en Bci, 2.277 en sus empresas filiales y 56 en sus oficinas del extranjero. Para esa misma fecha, el número total de clientes (cuentas corrientes) de los bancos Retail, Comercial y Finanzas e Inversiones ascendió a 425.233.

Puntos de Contacto Bci en Chile:

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

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

Además, tiene las siguientes sociedades filiales:

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

Nº PUNTOS
de contacto
en Regiones



134 Bci

49 Bci
NOVA

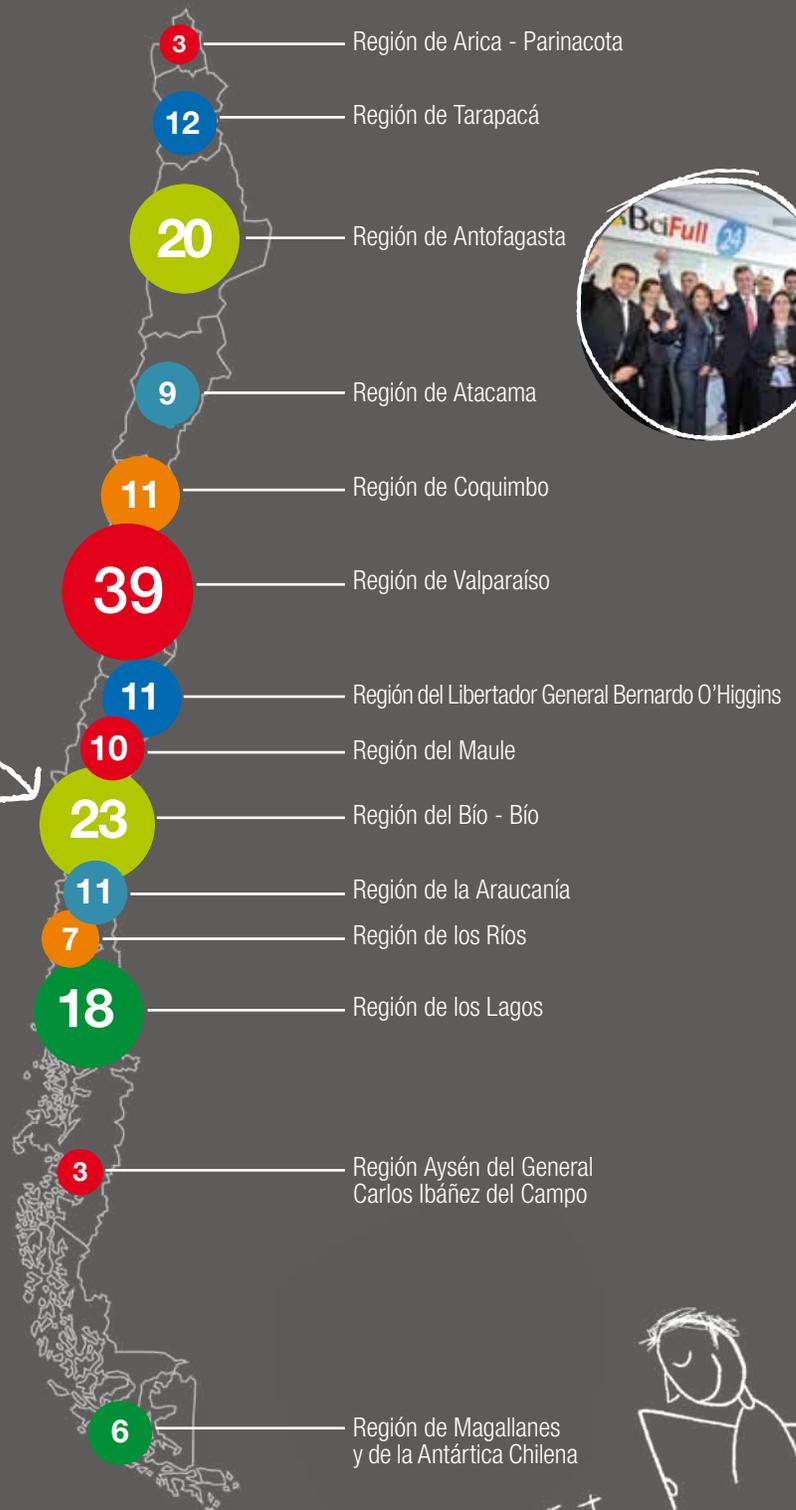


365

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



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



152 Bci
30 Bci
NOVA

de contacto
en Región
Metropolitana

Nº PUNTOS

1 Nuestra Empresa

2 RSE

3 Gobierno Corp. y Ética

4 Calidad de Vida laboral

5 Clientes y Proveedores

6 Comunidad

7 Medio Ambiente

8 Desempeño Económico

INFORME GOBIERNO CORPORATIVO Y RSE 2010



Principales productos y servicios

Bci ofrece productos financieros a personas naturales, micro, pequeñas y medianas empresas, y a grandes corporaciones e instituciones en los ámbitos del crédito, el ahorro, las inversiones y la gestión de patrimonio.

Canales remotos

Además de contar con una red de sucursales de Arica a la Antártica, Bci dispone de canales remotos para atender a sus clientes. Los más importantes son la página web www.bci.cl; Bci Móvil, con 10 mil clientes, que entrega los mismos servicios que el sitio pero desde el celular del cliente; y Telecanal, que atiende anualmente a más de 1.800.000 solicitudes, consultas o problemas. También permite la solicitud y evaluación de créditos.

Tbanc entrega soluciones y servicios financieros a través de Internet y del teléfono. Este modelo es único en el mercado chileno, ya que resuelve todas las necesidades financieras de los clientes sin que éstos tengan que acudir a una sucursal. Tbanc permite operar desde cualquier lugar, las 24 horas del día, los siete días de la semana y siempre con estándares de seguridad de primer nivel. En 2010, esta banca cumplió doce años de funcionamiento.



Alianzas y acuerdos internacionales

Alianza con Banco Popular, España:

Esta alianza refuerza el compromiso de Bci con las empresas chilenas que tienen negocios en el continente europeo. Establece que un ejecutivo del Banco Popular esté instalado en las oficinas de Bci y que un ejecutivo de Bci esté instalado en las oficinas del Banco Popular, en Madrid. Además, permite profundizar la relación comercial con las casas matrices de empresas españolas que tienen presencia en Chile, Perú, Brasil, México y Estados Unidos.

Acuerdo de Cooperación con Banco Crédito del Perú, Perú: En el marco de este acuerdo, Bci desarrolla con esta entidad peruana actividades comerciales orientadas a operar a través de sociedades de financiamiento local. Este trabajo conjunto contempla la coordinación de operaciones financieras entre ambas naciones.

Acuerdo de Cooperación con Banco Internacional, Costa Rica: En 2007 se firmó el acuerdo de cooperación entre ambos bancos, cuyo propósito es incrementar el comercio exterior de Chile y promover inversiones recíprocas. Este acuerdo ha abierto grandes oportunidades de negocios en Centroamérica, que es la zona de influencia del Banco Internacional de Costa Rica.

Acuerdo de Cooperación con Banco Credicoop, Argentina: Este acuerdo ha permitido desarrollar el comercio exterior entre ambos países, apoyando a las empresas chilenas que incursionan en el mercado argentino y a las de origen trasandino que se han instalado en nuestro país.

Acuerdo de Cooperación Intesa San Paolo, Italia

Red de bancos corresponsales: Bci mantiene relaciones comerciales con una red de más de mil bancos corresponsales a través del mundo, con los que desarrolla principalmente operaciones de comercio exterior para sus clientes.

Membresías y acuerdos voluntarios

Bci está presente en asociaciones, cámaras y diversas organizaciones con el fin de aprovechar esta experiencia para mejorar sus prácticas y procedimientos, adoptando aquellas metodologías que se mantienen a la vanguardia de los tiempos.

Asociaciones

- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)⁶
- Asociación de Exportadores de Manufacturas y Servicios (Asexma)⁷
- Asociación de Exportadores de Chile (Asoex)⁸

Cámaras

- Cámara de Comercio de Santiago (CCS)¹⁰
- Cámara Chilena de la Construcción (CChC)¹¹
- Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (Amcham)¹²
- Cámara Oficial Española de Comercio de Chile¹³
- Cámara Chileno-Alemana de Comercio¹⁴
- Cámara de Comercio Chileno-Argentina¹⁵
- Cámara de Comercio Chileno-Brasileña de Santiago¹⁶
- Cámara de Comercio Chileno-China¹⁷
- Cámara de Comercio Chileno-Francesa¹⁸
- Cámara de Comercio Chileno-Mexicana¹⁹
- Cámara de Comercio Chileno-Peruana²⁰

Instituto, Fundaciones y Organizaciones

- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare)²¹
- AcciónRSE²²
- Fundación PROhumana²³
- Fundación Generación Empresarial²⁴
- Pacto Global en Chile (Naciones Unidas)²⁵ - Lionel Olavarría, Gerente General de Bci es Presidente.
- May Day Network Chile²⁶
- Engage Chile
- Foro de Comunicaciones Corporativas (FOCCO)

06- www.abif.cl
 07- www.asehma.cl
 08- www.asoex.cl
 10- www.ccs.cl
 11- www.cchc.cl
 12- www.amcham.cl

13- www.camaco.es
 14- www.camchal.com
 15- www.camarco.cl
 16- www.camarachilenobrasilena.cl
 17- www.camarachilenochina.cl
 18- www.chillifrance.cl

19- www.cicmex.cl
 20- www.camarachilenoperuanadecomercio.cl
 21- www.icare.cl
 22- www.accionrse.cl
 23- www.prohumana.cl
 24- www.generacionempresarial.cl

25- www.pactoglobal.cl
 26- www.accionrse.cl / ver página XXX.

2010

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Durante 2010, Bci recibió diversos premios y distinciones en distintas áreas. Entre ellos, cabe destacar:



Primer lugar en ranking de “Empresas más Admiradas de Chile”, según Diario Financiero y PriceWaterhouseCoopers.

“Mejor Banco de Chile”, por la revista The Banker, en asociación con UK Trade & Investment. Premio recibido por segundo año consecutivo.



Cuarta empresa más responsables de Chile, según Fundación Prohumana y Revista Qué Pasa.

Decimotercera empresa con mayor reputación en Chile, según primera medición empresarial de reputación corporativa (Merco), a cargo de consultores españoles Villafañe y Asociados.

Reconocimientos del Fondo de Garantía de Pequeños Empresarios (FOGAPE), por “Mayor eficacia en el uso de los recursos adjudicados” y “Crecimiento FOGAPE en regiones afectadas por sismo”.

Primer lugar en Concurso de Memorias Institucionales, según Revista Gestión y PricewaterhouseCoopers, por sexto año consecutivo.



Reconocimiento a Bci Corredor de Bolsa S.A, entre las 40 “Empresas superventas de 2010”, según Universidad Autónoma de Chile y Diario Financiero.





Segundo lugar en Premio Nacional de Satisfacción de Consumidores 2010,

entregado por el grupo Procalidad y revista Capital, en conjunto con la Universidad Adolfo Ibañez, Adimark y Praxis.

Premio del Consejo Nacional de Seguridad de Chile,

en la categoría “Bancos”, por ser la institución financiera con más bajos índices de frecuencia de accidentes.



Quinto lugar en el ranking de “Mejores empresas para madres y padres que trabajan”,

según Revista Ya de El Mercurio y Fundación Chile Unido. Bci recibió además un reconocimiento especial por apoyo a los colaboradores tras el terremoto.

Primer lugar en ranking de Empresas Innovadoras,

según estudio de Universidad del Desarrollo y la Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes (ESE).

León de Bronce en Festival de Publicidad Cannes 2010,

comercial “Nieta” en beneficio a Fundación Las Rosas.



Lugar número 24 entre las 35 mejores empresas para trabajar en Chile, según Great Place to Work y Revista Capital.

Bci Asset Management obtuvo tres distinciones en Premios Salmón 2010, categoría “mejor rentabilidad” y “mejor rentabilidad ajustada por riesgo”, entregadas por Diario Financiero y Asociación de Fondos Mutuos.

Distinción a Bci Asesoría Financiera S.A. en los Premios Líderes Financieros, categoría “Mejor bono en mercado nacional 2009”, según Diario Financiero y Deloitte.



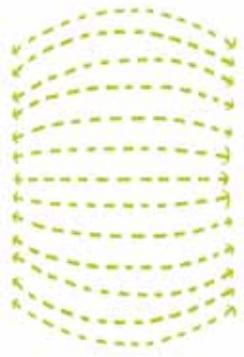
Diálogo con los grupos de interés

Bci promueve el diálogo con sus principales grupos de interés en forma permanente, con el fin de identificar procesos de crecimiento conjunto. Para tal efecto existe una red de plataformas e instancias que permiten una retroalimentación directa e inmediata con cada uno de estos grupos de interés.

Con el fin de aumentar la transparencia en 2010 se crearon nuevos canales y se mejoraron los existentes. Entre los medios nuevos, destaca el mail directo a la Gerencia General y su twitter personal.

Este último es un canal interno de comunicación, que es contestado personalmente por el Gerente General. Asimismo, inició su funcionamiento un sistema de mensajería telefónica (SMS) y el número Bci Directo que entrega información sobre el estado de las solicitudes realizadas. En caso de que los requerimientos no sean resueltos en conformidad, es posible enviar un mail a la Gerencia General. En el período se publicó un aviso publicitario donde es posible conocer todos los mecanismos de diálogo.

	Accionistas	Colaboradores
Canales masivos	<ul style="list-style-type: none"> • A través del sitio web www.bci.cl, Bci entrega información sobre la gestión financiera, liquidez y riesgo de mercado. • Publicación y difusión de la Memoria Anual. • Publicación y difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE. • Junta de accionistas • Envío de comunicados de prensa con resultados trimestrales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Portal / Intranet Bci. • Publicación y Difusión de la Memoria Anual. • Publicación y Difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE. • Revista interna Contacto. • Diario Mural. • E-mail corporativo. • Canal corporativo de televisión. • Twitter de Gerente General.
Canales segmentados	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Atención al Inversionista, dirigida por la Gerencia de Planificación y Control de Gestión. • Correo electrónico: investor_relations_bci@bci.cl, donde se reciben preguntas de analistas e inversionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail corporativo segmentado. • Canal corporativo de televisión (programas segmentados).
Canales participativos	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones personalizadas con accionistas institucionales y los principales inversionistas del mercado. • Conferencias telefónicas con analistas e inversionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Bci Te Escucha. • Programa Te Quiero Protegido. • Reuniones informativas. • Reuniones de área. • Puertas abiertas. • Escucha a colaboradores. • Encuesta de clima laboral. • Encuesta interna de calidad de servicio. • Encuesta de ejecución.



Con el fin de aumentar la transparencia en 2010 se crearon nuevos canales y se mejoraron los existentes. Entre los medios nuevos, destaca el mail directo al Gerente General y su twitter personal.

Clientes	Proveedores	Sociedad
<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web www.bci.cl/personas/ • Publicación y difusión de la Memoria Anual. • Publicación y Difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE. • Programa de televisión "Mirada Empresarial" (CNN). • Twitter de Gerente General. • E-mail gerenciageneral@bci.cl 	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web www.bci.cl/proveedores/ • Publicación y difusión de la Memoria Anual. • Publicación y Difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web www.bci.cl/accionistas/ • Publicación y difusión de la Memoria Anual. • Publicación y Difusión del Informe de Gobierno Corporativo y RSE.
<ul style="list-style-type: none"> • E-mails segmentados y masivos. • Invitaciones a actividades culturales, deportivas, informativas, y recreativas. • Nuevo sistema de SMS para el posterior contacto de un ejecutivo. • Bci Directo 692 8000. • Ejecutivos de Servicio al Cliente en todas las sucursales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web www.bci.cl/proveedores/ • Estudio anual de satisfacción de proveedores. • Premio proveedor destacado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa televisivo "Mirada Empresarial" (CNN). • Invitaciones a actividades culturales, deportivas, informativas y recreativas.
<ul style="list-style-type: none"> • bciclientes@bci.cl • E-mails segmentados y masivos. • Invitaciones a actividades culturales, deportivas, informativas, y recreativas. • Nuevo sistema de SMS para el posterior contacto de un ejecutivo. • Nuevo fono Bci Directo. • Ejecutivos de Servicio al Cliente en todas las sucursales. • twitter@bci.cl 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones mensuales de escucha a proveedores. • Desayunos trimestrales de escucha a proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ranking Reputación Corporativa. • Ranking Empresas Más Admiradas. • Ranking Empresas Más Respetadas. • Estudios Reputación Corporativa.

Bci apoya a los chilenos en terremoto y maremoto del 27F

El terremoto que afectó a Chile el 27 de febrero fue uno de los cinco mayores cataclismos de los que se tiene registro en el mundo. Su intensidad de 8,8 grados en la escala de Richter y su extensión territorial en seis regiones del centro y sur del país, cobraron la vida de más de 500 personas junto con dejar cerca de dos millones de damnificados, además de graves problemas en el suministro de servicios.

Por lo anterior, Bci estableció de manera inmediata un Comité de Crisis que definió como primera prioridad conocer el estado de salud de todos sus colaboradores y familias. Cumplida esta labor y con la satisfacción de que todos se encontraban bien, la atención se puso en los clientes, siendo el primer banco en abrir sus sucursales en las zonas más afectadas.

Posteriormente, un equipo de gerentes se trasladó al sur de Chile en un viaje de 60 horas que incluyó Concepción, Talcahuano, Los Ángeles, Cabrero, Chillán, Linares, Talca y Curicó. El objetivo fue acompañar a los colaboradores, interiorizarse de la magnitud de los daños e implementar medidas de apoyo, que estuvieron focalizadas en cuatro ámbitos:

Bci estableció de manera inmediata un Comité de Crisis que definió como primera prioridad conocer el estado de salud de todos sus colaboradores y familias.





Compromiso con los colaboradores

A sólo una semana del terremoto y luego de un catastro y evaluación de los problemas de los colaboradores, la Corporación, entregó un Paquete de Medidas de Apoyo que incluyeron:

- Bono de \$300.000 líquidos para todos los colaboradores de las regiones VII y VIII, además de Angol (IX Región). 644 colaboradores accedieron al beneficio cuyo monto ascendió a más de \$193 millones.
- Garantizar la remuneración de marzo a los colaboradores con régimen de renta variable de las regiones VII, VIII y Angol. Lo que fue equivalente a \$90 millones.
- Créditos de consumo a 165 colaboradores para cubrir daños cursados con *spread* de 0% y cuyo monto total fue de casi \$163 millones.
- Créditos hipotecarios con cero *spread*, a 20 años plazo, con seis meses de gracia. Cada caso fue analizado individualmente tras la acreditación de pérdidas o daños estructurales severos en las viviendas. Once colaboradores fueron beneficiados y el monto asociado a este beneficio fue de UF29.156.
- Ayudas no económicas, que incluyen el diagnóstico de la situación de los colaboradores afectados por el terremoto, la gestión de asistentes sociales en terreno, atención personalizada, el levantamiento de requerimientos y coordinación de ayuda con jefaturas, apoyo psicológico y legal a través del programa “Te Quiero Protegido” e intervenciones psicológicas de “crisis”, entre otras, que permitieron que 992 colaboradores fueran beneficiados.

Presente con los clientes

Bci apoyó a sus clientes a través de varias medidas:

- Postergación del pago en créditos de consumo, hipotecario y comerciales, de hasta tres cuotas. En el caso de las regiones VII y VIII esta medida se aplicó automáticamente en marzo. Adicionalmente, no se cobraron las comisiones asociadas a sus cuentas corrientes durante marzo.
- Los clientes de tarjetas de crédito Bci y Tbank pudieron hacer avances en efectivo de hasta \$400 mil diarios, las 24 horas, sin comisión y sin intereses, en cualquier cajero automático del país. Esto, adicional a la posibilidad de realizar compras en 6, 12 ó 24 cuotas sin comisión ni intereses.
- Durante marzo no se exigió el pago mínimo en tarjetas de crédito Bci, Bci Nova y Tbank.
- Bci creó un fondo solidario para créditos de consumo con una tasa mensual de 0,45% y con plazo a 36 meses.
- Se potenció el crédito “Paga la mitad” de los créditos hipotecarios que permite pagar el 50% del dividendo en los primeros 24 meses.
- Para los clientes PyME y Empresas se desarrollaron soluciones como “Bci Reconstruye”, para reconstruir el capital de trabajo a corto plazo, enfrentar el deterioro de inventarios o la disminución en las ventas.
- Se desarrolló el crédito para reconstrucción de activos fijos en condiciones preferenciales con plazos de hasta 12 años para clientes PyME, Empresas y Empresarios afectados por el terremoto.
- En el caso del factoring tradicional se apoyó el capital de trabajo a tasas preferenciales al 100% de anticipo y sin comisión de cobranza.
- Se realizó leasing en condiciones preferenciales para reposición de maquinaria, equipo y/o flotas de transporte con períodos de gracia y hasta cinco años plazo.

Continuidad del negocio

El primer informe sobre la continuidad del negocio se entregó el 1 de marzo a las 10 horas, a través del cual se comunicó que 191 de las 223 sucursales de Bci se encontraban abiertas y atendiendo al público. Sólo el 14% de las oficinas ubicadas en las zonas más afectadas no estaban atendiendo por tener daños estructurales, estar inundadas o no contar con servicios básicos como luz, agua y teléfono. De las 79 sucursales Bci Nova, 64 estaban abiertas. Para reponer el servicio de manera inmediata, en Curicó, por ejemplo, se instalaron contenedores de atención y en la sucursal de la Base Naval Talcahuano, donde el maremoto se llevó todo, se instaló una sucursal Bci Móvil.



Apoyo a la comunidad

Trabajadores de la Corporación fueron voluntarios en la Cruzada Solidaria Bci, que canalizó las iniciativas de ayuda a las víctimas del terremoto. La primera etapa denominada "Programa de apoyo de emergencia" se abocó a cubrir las necesidades más urgentes de los damnificados a través de donaciones recibidas en el edificio corporativo, la remoción de escombros y la donación de lo recolectado en Curepto, Licantén, Chépica, la Rúa y Paredones. Además, construyeron mediaguas en Guacarhue. El mismo apoyo se entregó a los hogares Arauco, La Reina, Recoleta y Chépica de Fundación Las Rosas.

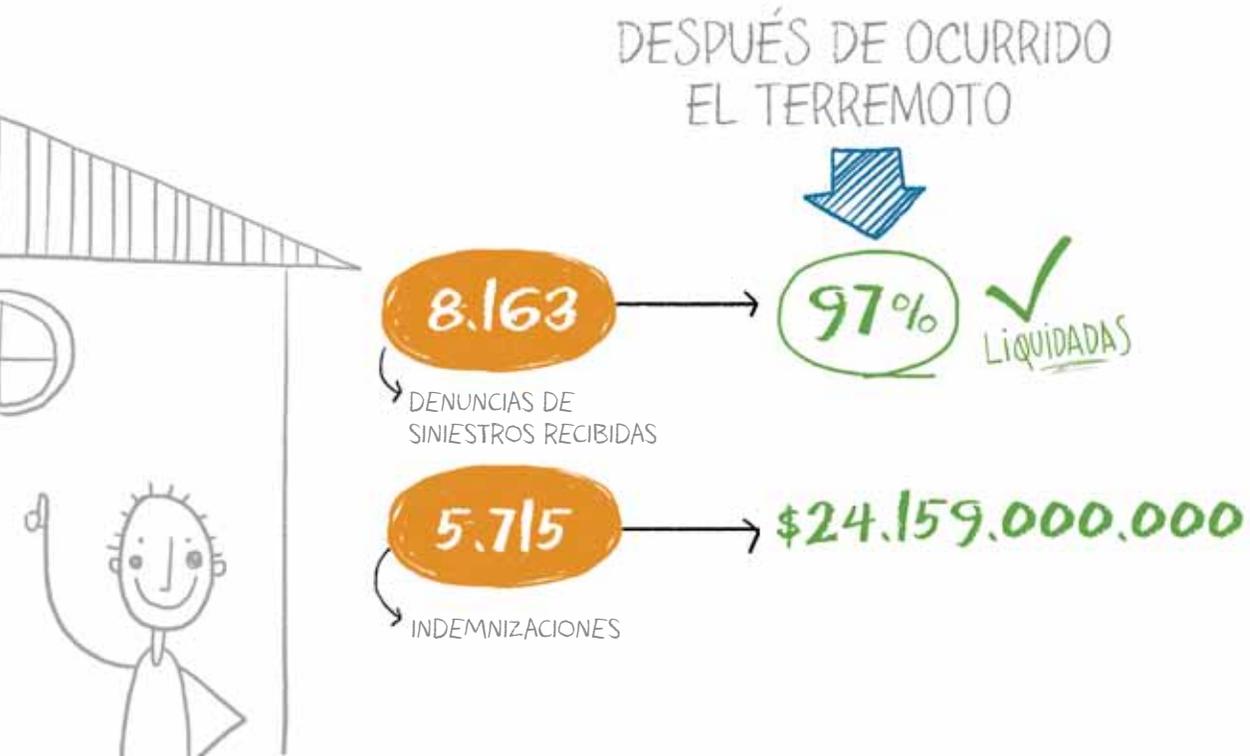
La segunda etapa, de mediano plazo, consistió en las siguientes actividades:

Fundación Las Rosas: Se entregó apoyo psicológico y materiales y se retiraron escombros y reconstruyeron muros. Se organizó la campaña "Un Millón de Ladrillos" para ayudar a los hogares destruidos y se colaboró en la reparación del Hogar Arauco de la Fundación. El aporte total fue de \$460 millones, \$200 millones entregados por Bci y el resto por clientes, colaboradores y empresas.

Catedral de Linares: Bci donó \$200 millones, en conjunto con otras empresas asociadas al Grupo Yarur, para la reparación de la nave central interior y exterior, el torreón y el campanario de la Catedral.

Campaña "Chile ayuda a Chile": Bci donó \$400 millones.

Apoyo a comerciantes afectados por el terremoto: En una demostración del compromiso que ha adquirido con los emprendedores del país, y especialmente con aquellos que más apoyo necesitan, Bci decidió, a mediados de 2010, financiar íntegramente la construcción de una galería comercial modular en Concepción para ir en ayuda de los comerciantes de esa ciudad, damnificados por el terremoto. El pabellón, cuyo costo ascendió a \$150 millones, se instaló en la Plaza Ecuador de la capital penquista y favoreció a unas 200 familias cuyas fuentes de trabajo fueron afectadas por el sismo.



La responsabilidad
es la clave que
fortalece la
relación con
nuestros grupos
de interés



RESPONSOR



sabidiaso



2. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Hitos de sustentabilidad

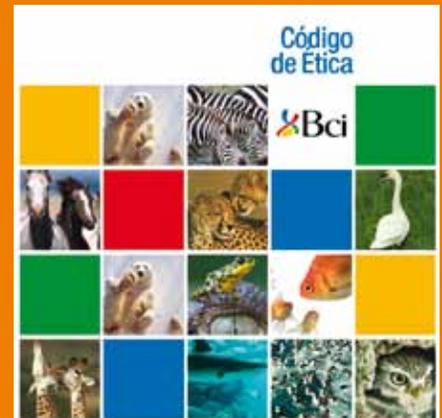
2005

Ética

- Actualización del Código de Ética.

Gobierno Corporativo

- Creación del Comité de Gobierno Corporativa y RSE.
- Lanzamiento del primer informe de Gobierno Corporativo y RSE.
- Creación Gerencia Comunicaciones y de RSE.



2007

Ética

- Implementación de plan de comunicación ¿Qué hago? y estudios Barómetro de Valores y ética empresarial.

Gobierno Corporativo

- Obtención de la Certificación ISO 27.001 (seguridad de la información).

Provedores

- Elaboración y aprobación de la Política de Compras Corporativas y Proveedores.

Calidad de vida laboral

- Lanzamiento de Programa Bci Te Escucha y Programa de Escucha a Colaboradores.

Compromiso con la comunidad

- Implementación de alianza con Fundación Las Rosas.

2009

Provedores

- Implementación de desayunos de Escucha y Reconocimiento a proveedores destacados.

Clientes

- Creación Puntos Bci Nova.

Medio ambiente

- Adhesión al Mayday Network y medición CO₂ en edificio corporativo.

Calidad de vida laboral

- Formación de mallas de carrera en las áreas masivas y vinculadas al *core business*.
- Formalización de jornada flexible.

Compromiso con la comunidad

- Alianza Enseña Chile.



2006



Gobierno corporativo

- Elaboración de primer Informe Gobierno Corporativo y RSE bajo los parámetros definidos del GRI.

Clientes

- Lanzamiento de Programa Nace y Renace.

Calidad de vida laboral

- Implementación de programa "Te Quiero Protegido".

Medio ambiente

- Implementación de Programa "Despierta, el medio ambiente está en tus manos".
- Elaboración de la política ambiental.

2008

Ética

- Renovación de cursos de ética a nuevos colaboradores.

Gobierno Corporativo

- Publicación Manual sobre Manejo y Divulgación de Información para el Mercado.

Clientes

- Creación de Programa de Alfabetización Financiera para nivel socioeconómico C3 y D.

Medio ambiente

- Establecimiento de medidas de eficiencia energética y consumo responsable.

Calidad de vida laboral

- Creación perfil Líder y Academia Líder Bci.

Compromiso con la comunidad

- Lanzamiento voluntariado corporativo.

2010



Medio ambiente

- Lanzamiento de tarjeta y plan verde.
- Construcción de sucursal bajo los parámetros LEED.

Gobierno Corporativo

- Reorganización de la estructura del Banco.

Calidad de vida laboral

- Contacto on-line plataforma ser humano.

Compromiso con la comunidad

- Apoyo a la reconstrucción.

Soñamos con metas altas y con una visión inspiradora de lo que queremos ser a largo plazo.

Modelo de Sustentabilidad

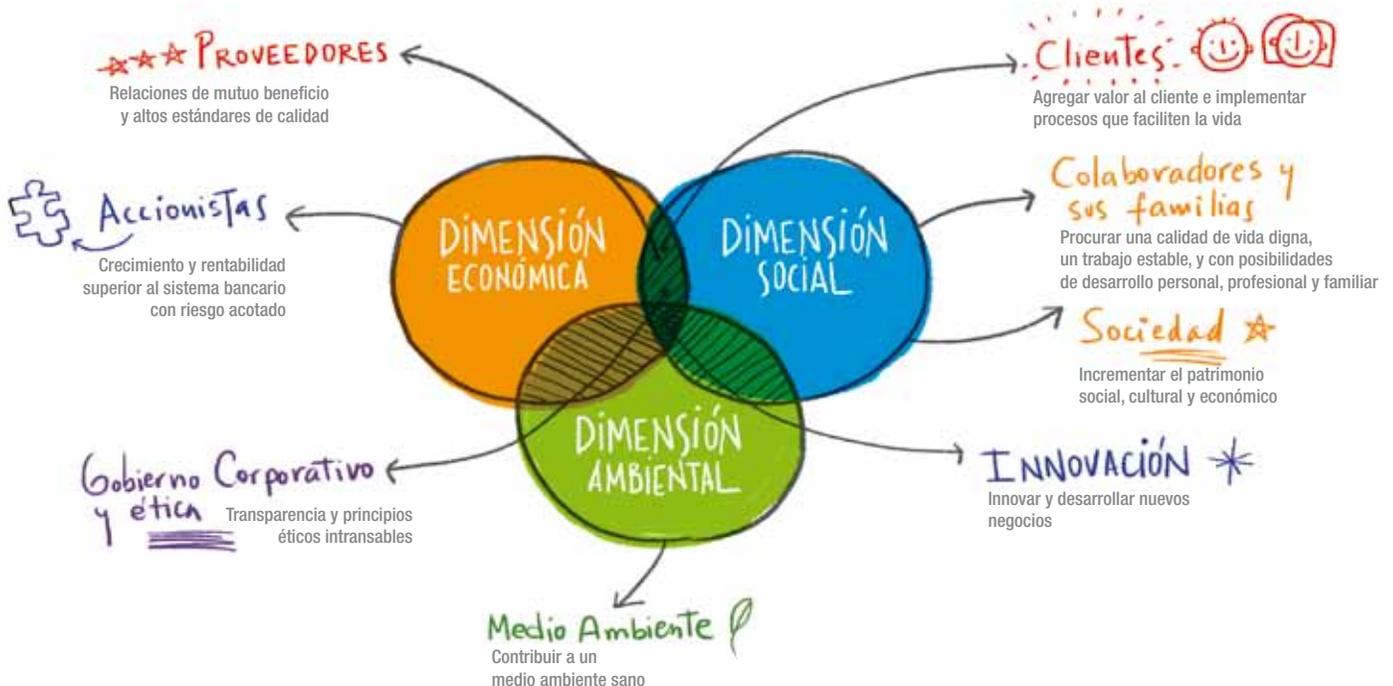
Todas las políticas y acciones de Bci tienen como finalidad promover el bienestar económico, profesional, moral y espiritual de las personas a quienes afecte su actividad, especialmente a sus accionistas, clientes, proveedores y colaboradores, como requisito para cumplir con la Misión Corporativa.

Este compromiso -basado en la creación de valor económico, social y ambiental para sus principales grupos de interés- está plasmado en su Balanced Scorecard (BSC)²⁷. Mediante este programa de planificación y gestión del cambio, el Banco visualiza objetivos, metas y sistemas de evaluación en los cuales participan todas las áreas corporativas. De esta forma la Corporación gestiona su modelo de sustentabilidad empresarial.

Estrategia

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

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



²⁷- Balanced Scorecard (BSC): Modelo de gestión que ayuda a Bci a traducir la estrategia en objetivos tácticos. Es un programa para la gestión del cambio y no simplemente un programa de medición de lo realizado.

Ámbitos de acción

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



Plan de RSE 2011-2013

A fines del año 2010 se presentó la estrategia RSE 2011-2013, cuya implementación comenzará en 2011 y por lo tanto se incluirá en el Informe de ese año.

Para la construcción de esta estrategia, Bci realizó un diagnóstico interno que consideró la revisión de los programas existentes, análisis de los impactos económicos, sociales y ambientales de la cadena de valor, elaboración de un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) de sustentabilidad, entre otros.

Además se efectuó un análisis de contexto competitivo y la construcción de un mapa de grupos de interés, lo que condujo a la propuesta de un plan estratégico de trabajo para los próximos tres años.

Esta estrategia mantiene los principios fundamentales, focalizando los ámbitos de acción:

- Transparencia y confianza
- Clientes sustentables
- Calidad de vida laboral
- Compromiso con la comunidad

Privilegiamos
la generación
de confianza
y transparencia
en todas
nuestras
relaciones

transparencia



argencia

3. GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA

Gobierno Corporativo

{ El año 2010 fue un año de importantes cambios en materia de Gobierno Corporativo, varios de los cuales se iniciaron a fines de 2009. Los focos principales de trabajo estuvieron referidos a la adecuación a la nueva Ley sobre Gobiernos Corporativos (Ley N°20.382)²⁸ y al proceso de renovación del Directorio.



Directorio

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

El 30 de marzo de 2010 se realizó la Junta General Ordinaria de Accionistas, en la cual se eligió un nuevo Directorio que ejercerá por tres años. En el desarrollo de esta Junta y en el proceso de elección, Bci adoptó todas las indicaciones de la nueva Ley sobre Gobiernos Corporativos, convirtiéndose así en una de las primeras empresas en el país en implementar sus indicaciones.

El nuevo Directorio está formado por Luis Enrique Yarur Rey, Andrés Bianchi Larre, Alberto López-Hermida Hermida, Daniel Yarur Elsaca, Dionisio Romero Paoletti, Ignacio Yarur Arrasate, Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel, Juan Manuel Casanueva Préndez y Francisco Rosende Ramírez. Como Presidente se confirmó la designación de Luis Enrique Yarur Rey y como Vicepresidente se designó a Andrés Bianchi Larre.

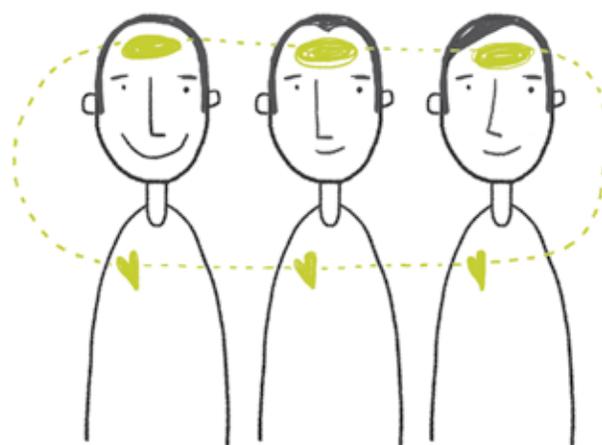
Los directores salientes Jorge Cauas Lama, Pedro Corona Bozzo, Sergio de Amesti Hausser y Dionisio Romero Seminario, recibieron de parte del Directorio un especial agradecimiento por el aporte realizado a la Corporación.

Composición de Directorio

(a diciembre 2010)

Nombre	Cargo	Fecha Elección
Luis Enrique Yarur Rey	Presidente	21 de octubre de 1991
Andrés Bianchi Larre	Vicepresidente	24 de abril de 2007
Alberto López-Hermida Hermida	Director	17 de abril de 2001
Daniel Yarur Elsaca	Director	17 de abril de 2001
Dionisio Romero Paoletti	Director	3 de marzo de 2010
Ignacio Yarur Arrasate	Director	3 de marzo de 2010
Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel	Director	30 de marzo de 2010
Juan Manuel Casanueva Préndez	Director	24 de abril de 2007*
Francisco Rosende Ramírez	Director	3 de marzo de 2010

(*) Juan Manuel Casanueva P. se desempeñó anteriormente como Director de Bci, entre 1995/2001.



Perfil

Con la finalidad de que los directores realicen un aporte concreto al gobierno del Banco, éstos 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 en su mayoría por profesionales y empresarios no relacionados ni con el pacto controlador ni con la familia Yarur.

El 30 de marzo de 2010 se realizó la Junta General Ordinaria de Accionistas, en la cual se eligió un nuevo Directorio que ejercerá por tres años.

* DIRECTORIO



Andrés Bianchi Larre

Vicepresidente

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



Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel

Director

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



Luis Enrique Yarur Rey

Presidente

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



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.



Alberto López-Hermida Hermida

Director

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



Dionisio Romero Paoletti

Director

Master of Business of Administration (MBA) de la Universidad de Stanford, y Bachiller en Economía y Relaciones Internacionales de Brown University, Estados Unidos. Es Director del Banco de Crédito del Perú desde 2003 y presidente del Directorio desde abril de 2009. Es Presidente de las empresas del Grupo Romero, entre las más importantes se encuentran Alicorp S.A.A., Compañía Universal Textil S.A., Compañía Almacenera S.A., Consorcio Naviero Peruano, Industrias del Espino S.A., Multimercados Zonales S.A., Terminal Internacional del Sur S.A. y Trabajos Marítimos S.A. Asimismo, es Vicepresidente de Inversiones Centenario S.A. y Director de Cementos Pacasmayo y de Hermes Transportes Blindados. Desde febrero de 2009 es Presidente del Directorio de Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros. Director de Pesca Perú Refinería Ilo y Vicepresidente de la Fundación Calixto Romero Hernández.



Francisco Rosende Ramírez

Director

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



Ignacio Yarur Arrasate

Director

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA Empresas del Instituto de Estudios Superiores de la Empresa (IESE), España. Actualmente es Director de Empresas Juan Yarur S.A.C. y Presidente de TuVes S.A. Con anterioridad se desempeñó durante siete años en diversos cargos gerenciales al interior de Bci, incluyendo Gerencia Banca Privada, Gerencia Proyectos de Gestión Corporativos, Gerencia de Nuevos Negocios Finanzas, Presidente Bci Corredor de Bolsa S.A. y otras responsabilidades al interior de las áreas de Riesgo y Finanzas e Internacional.



Daniel Yarur Elsaca

Director

Ingeniero en Información y Control de Gestión, Universidad de Chile; y Contador Auditor, Universidad de Chile. Graduado en Advanced Management Program en Harvard Business School, Estados Unidos; Master of Science in Finance en London School of Economics, Reino Unido; Fue Presidente del Council of Securities Regulators of the Americas (COSRA); Superintendente de Valores y Seguros y Profesor de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Chile. Actualmente es Director de Sociedad Química y Minera S.A., (SQM), Antofagasta Minerals S.A., Antofagasta PLC y Presidente de la Fundación Chilena de Ajedrez, entre otros.



Lionel Olavarría Leyton

Gerente General

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile y Master en Economía y Dirección de Empresas del Instituto de Educación Superior de Empresas (IESE), España. Actualmente es Presidente del Comité de Gerentes Generales de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, miembro del Consejo Asesor Latinoamérica de Visa, Director de Bci Seguros Generales, Bci Seguros de Vida, Bci Corredor de Bolsa, Empresas Juan Yarur S.A.C., Salcobrand S.A., TuVes S.A. y Presidente de Bci Factoring y de Bci Asesorías Financieras. Anteriormente se desempeñó como ingeniero consultor en Chile y España, ocupando los cargos de Controller de Chemical Bank, España, y de Gerente Comercial de Banco Santiago. Fue Presidente fundador de Redbanc S.A., Presidente de Transbank S.A. y Edibank S.A., Presidente de Servipag S.A., Director del Parque del Sendero S.A., Presidente de Artikos Chile S.A., del Banco Conosur y Director de la Financiera Solución (Perú). Posee una experiencia de 35 años en la banca y una antigüedad de 28 años en Bci, desempeñándose como Gerente General de la Corporación desde 1993.

Funcionamiento

Mensualmente se realizan reuniones de Directorio para analizar y resolver las principales materias de competencia de las actividades del Banco. Además, el Directorio sesiona extraordinariamente si se requiere. De acuerdo con lo establecido en la ley, estas reuniones se constituyen por mayoría absoluta de sus integrantes y los acuerdos se adoptan por mayoría absoluta de los directores asistentes a la sesión, no existiendo materias sobre las cuales deba obtenerse un quórum mayor para su aprobación²⁹. El Gerente General oficia de secretario del Directorio, tanto en las sesiones ordinarias como en las extraordinarias, asistido por el Fiscal del Banco.

Al igual que años anteriores y con el fin de tratar materias específicas que requieren un razonamiento y profundización propios de un buen Gobierno Corporativo, el Directorio realizó el 15 de Diciembre de 2010 una sesión ordinaria durante un día completo, con el propósito de revisar temas como la determinación de la estrategia y planificación global, el presupuesto para el año siguiente, la definición de los planes prioritarios para el año entrante, la revisión de los resultados del año y el grado de cumplimiento de los planes de acción acordados.

Asistencia a reuniones del Directorio

Directores	2008	2009	2010
Luis Enrique Yarur Rey	11	12	12
Andrés Bianchi Larre	12	11	12
Alberto López-Hermida Hermida	11	12	12
Daniel Yarur Elsaca	8	11	10
Juan Manuel Casanueva Préndez	11	12	12
Dionisio Romero Paoletti	-	-	9
Francisco Rosende Ramírez	-	-	7
Ignacio Yarur Arrasate	-	-	9
Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel	-	-	9



29- Más información sobre las funciones del Directorio se puede encontrar en el Informe de Gobierno Corporativo y RSE 2007, páginas 30 y 31. (www.bci.cl/accionistas)



Poderes especiales conferidos al Presidente por el Directorio

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

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

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

Comités

Los comités integrados por directores sesionan en forma regular y con distinta frecuencia. Su naturaleza, funciones y actividades están determinadas tanto por las necesidades del Banco, como por las exigencias normativas. Actualmente funcionan los siguientes comités:

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



Temas abordados en los Comités de Directorio durante 2010

Considerando las necesidades de examinar y analizar detalladamente algunas materias, el Banco cuenta desde hace varios años con comités especializados integrados por directores, que permiten agilizar la toma de decisiones y hacer eficientes los procesos. Para estos efectos, el Directorio ha delegado algunas de sus funciones en estas instancias ejecutivas.

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

Los temas abordados por los comités integrados por directores durante 2010, se presentan a continuación:

Comité Ejecutivo del Directorio

Sesiona dos veces por semana. Al 31 de diciembre de 2010 registró 83 reuniones en las que participaron además ejecutivos del Banco, asesores y auditores externos. Entre otras, se trataron las siguientes materias:

- Examinó y aprobó los planes de acción con relación a colaboradores y sus familias, clientes y proveedores, luego del terremoto y maremoto.
- Examinó y aprobó conforme a sus atribuciones, operaciones financieras y de crédito relevantes y de altos montos.
- Aprobó políticas generales de riesgo de crédito y de mercado y fijó límites en estas materias.
- Aprobó las acciones necesarias para la implementación de cambios normativos, especialmente relacionados con provisiones de riesgo de crédito y de protección a los consumidores.
- Analizó la situación de los sectores económicos del país y su evolución y fijó los límites de exposición crediticia y financiera aplicable a cada uno de ellos.
- Examinó en forma previa al Directorio las cartas enviadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (Sbif) luego de su visita anual, las propuestas de respuesta y las acciones para dar cumplimiento a las observaciones.
- Aprobó el plan anual de sucursales y la apertura, traslado y cierre de oficinas.
- Examinó mensualmente y, en forma preliminar, aprobó los resultados de balances mensuales.
- Otorgó poderes generales y especiales.
- Aprobó mensualmente castigos de créditos y activos no bancarios y determinó los recursos que se destinarán a provisiones y castigos.
- Aprobó el programa anual de enajenación de activos no bancarios e hizo seguimiento de la situación de activos no bancarios.
- Aprobó manuales internos y sus modificaciones.

- Revisó materias analizadas previamente por el Comité de Directores y entre ellas, aprobó operaciones con partes relacionadas.
- Aprobó compra y ventas de inmuebles.
- Aprobó donaciones específicas, conforme a legislación vigente y en especial durante 2010, proyectos de reconstrucción.

Comité de Directores

Sesiona una vez al mes, como mínimo. Al 31 de diciembre de 2010 realizó 19 reuniones. En sus sesiones contó con la participación regular de la Gerente de Contraloría, el Fiscal, los gerentes de Cumplimiento Corporativo y de Riesgo Operacional, cuando las circunstancias lo exigieron, participaron además ejecutivos del Banco, asesores externos, las empresas de auditorías externas y clasificadoras de riesgo. Durante 2010 destacaron, entre otras, las siguientes acciones:

- Luego de la Junta de Accionistas, y de la elección de nuevo Directorio, se constituyó formalmente, considerando las nuevas disposiciones de la ley de Gobiernos Corporativos.
- Examinó la situación del Banco, sus colaboradores y familias, luego del terremoto y maremoto del 27 de febrero de 2010, así como los planes de acción asociados.
- Revisó y aprobó el informe de gestión anual que se envió al Presidente del Banco para ser presentado en la Junta Ordinaria de Accionistas.
- Examinó y propuso las modificaciones al estatuto del Comité de Directores, que posteriormente aprobó el Directorio, para adecuarlo a las modificaciones establecidas en la Ley de Gobiernos Corporativos.
- Analizó y aprobó las actividades realizadas por la Gerencia de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos, el modelo de prevención del delito conforme a la Ley N°20.393 y las funciones del Encargado de Prevención establecido por el mismo cuerpo legal.

- Examinó y aprobó los planes anuales de funcionamiento de la Gerencia de Contraloría para 2010, y fue informado regularmente de sus avances durante el año.
- Recibió y analizó regularmente los informes de Contraloría sobre materias especialmente relacionadas con la gestión de riesgos.
- Conoció y aprobó el plan de reestructuración y nuevo organigrama de la Gerencia de Contraloría.
- Analizó los avances en los planes de cumplimiento de las observaciones realizadas en sus visitas y revisiones por la SBIF, los auditores externos y la Gerencia de Contraloría.
- Examinó el informe anual emitido en enero de 2010 por los auditores externos, con recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativo-contables.
- Fue informado regularmente de las materias tratadas por el Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo.
- Examinó y propuso al Directorio las empresas de auditoría externa y clasificadores de riesgo, que fueron sometidos a la consideración de la Junta Ordinaria de Accionistas.
- Con la asistencia de representantes de PricewaterhouseCoopers, examinó los estados financieros auditados del ejercicio 2009, individuales y consolidados.
- Conoció, examinó e hizo seguimiento a los planes de la Gerencia de Riesgo Operacional para 2010.
- En materia de operaciones con partes relacionadas, examinó operaciones que fueron sometidas posteriormente a la aprobación del Directorio y/o Comité Ejecutivo, por realizarse en condiciones de mercado.
- Conoció el informe sobre la gestión del riesgo financiero y operaciones de tesorería desde el punto de vista operacional.
- Fue informado de las materias tratadas por el Comité de Compensaciones.
- Con la participación de los representantes de las empresas FitchRatings y Feller Rate, fue informado de la forma en que practican las clasificaciones de riesgo de las empresas,

según escalas de clasificación internacional y local.

- Examinó los riesgos judiciales, de acuerdo a la información preparada por la Fiscalía del Banco.

Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo

Al 31 de diciembre celebró siete sesiones y abordó las siguientes materias:

- Luego de la Junta de Accionistas y de la elección de nuevo Directorio, se constituyó formalmente.
- Examinó y aprobó las modificaciones al modelo VaR y las actualizaciones de los factores de riesgo equivalente para derivados y fue regularmente informado de sus variaciones y efectos.
- Analizó regularmente el entorno macroeconómico y de mercado, proyecciones de inflación, de la tasa de política monetaria, variación del tipo de cambio y sus impactos.
- Examinó y aprobó diversas modificaciones al Manual de Coberturas Contables y Manuales de Crédito para Banca Empresas, Empresarios y Emprendedores.
- Examinó regularmente la evolución de los principales indicadores de riesgo financiero, y la estrategia de balance, que incluye índices y estrategia de liquidez, fuentes de financiamiento y descalce, coberturas contables e inversiones y las posiciones y estrategia de *trading*.
- Examinó y aprobó nuevos modelos de cálculo de provisiones y *credit scoring* para operaciones de créditos.
- Revisó y aprobó las políticas para el mercado de inversionistas institucionales.
- Examinó las funciones y actividades de la Gerencia de Operaciones de Finanzas.

Comité de Gobierno Corporativo y RSE

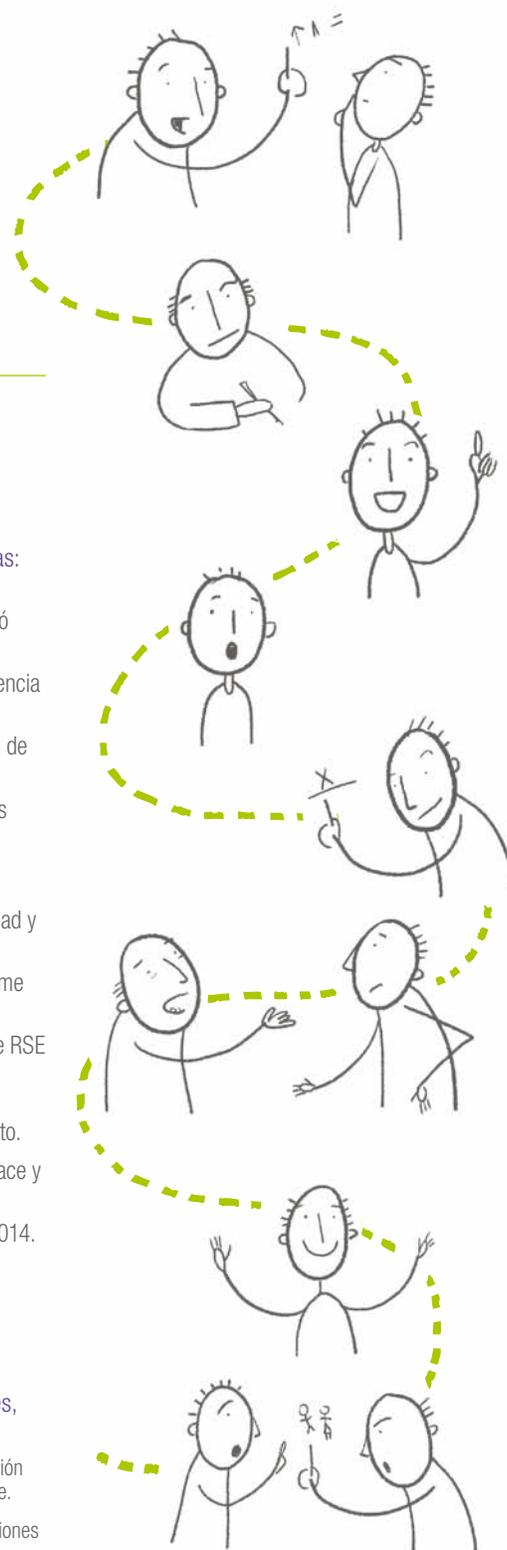
Durante el año celebró cuatro sesiones. Revisó, entre otras, las siguientes materias:

- Luego de la Junta de Accionistas y de la elección de nuevo Directorio, se constituyó formalmente.
- Analizó las actividades y planes de la Gerencia de Comunicaciones y RSE 2010.
- Se informó del proceso de autoevaluación de los Directorios de filiales y sus resultados.
- Analizó la gestión de donaciones y aportes sociales.
- Examinó el avance de los programas de RSE en cada uno de los ámbitos clientes, proveedores, compromiso con la comunidad y medio ambiente.
- Fue informado de los contenidos del Informe de Gobierno Corporativo y RSE.
- Examinó los planes de comunicaciones de RSE a líderes de opinión.
- Revisó, aprobó e hizo seguimiento a los proyectos de reconstrucción post terremoto.
- Evaluó los resultados de los programas Nace y Renace y aprobó sus modificaciones.
- Examinó y aprobó los planes RSE 2011-2014.

Comité de Compensaciones

Durante el año se efectuaron dos sesiones, en las que examinó:

- Luego de la Junta de Accionistas y de la elección de nuevo Directorio, se constituyó formalmente.
- Examinó y aprobó la estrategia de compensaciones 2010.
- Fueron analizadas las siguientes materias:
 - Avance y logros de objetivos específicos 2010.
 - Actualización del Manual de Beneficios.
 - Proyecciones 2011.



De la misma forma que el año anterior, la Junta de Accionistas realizada en marzo de 2010, aprobó mantener la estructura de remuneraciones.

Proceso de autoevaluación del Directorio

Para el adecuado funcionamiento del Directorio, desde hace cinco años se realiza un proceso de auto evaluación, en el que se consideran aspectos como el nivel de preparación con el que los directores asisten a las sesiones, la profundidad de los temas tratados, la forma en que las prioridades e inquietudes del Directorio se reflejan en el accionar de la Administración y la manera en que se observa el compromiso de los directores en la gestión del Banco.

En 2010, los principales temas abordados se refirieron a las formalidades de las sesiones; la suficiencia y oportunidad de la información suministrada; el grado de preparación de los directores acerca de los temas a tratar; el tiempo disponible para abordar los temas agendados; el efecto en el accionar de la administración de las prioridades; y las preocupaciones manifestadas por el Directorio. Además abordaron la motivación, aporte y compromiso que se observa de parte de los directores en la marcha del negocio; la visión de los directores acerca del futuro de la organización; la posibilidad de generar al interior de esta instancia un clima favorable a la discusión abierta de los temas, la diversidad de opiniones y su participación en los comités integrados por directores.

Como resultado de este ejercicio, fueron incorporadas algunas medidas para mejorar el desempeño del Directorio, como adelantar el inicio de sus sesiones, de manera de abordar los puntos de la tabla de una forma más holgada; entregar por adelantado la mayor cantidad de información en detalle, de manera que en la sesión se facilite su examen; y generar espacios para que los propios directores, conforme a sus especialidades, y otros profesionales vinculados al Banco, puedan desarrollar durante las sesiones, temas de interés general para la industria bancaria.

Remuneraciones del Directorio

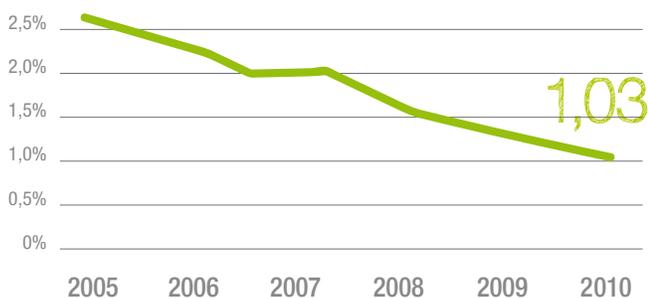
De la misma forma que el año anterior, la Junta de Accionistas realizada en marzo de 2010, aprobó mantener la estructura de remuneraciones señalada en la reunión del 17 de marzo de 2009 hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, tal como sigue:

- **Remuneración mensual fija:** 150 unidades tributarias mensuales para cada uno de los integrantes del Directorio, con excepción del Presidente, a quien le corresponderá una remuneración fija de 650 unidades tributarias mensuales, conforme a las funciones que desempeña a diario en razón de su cargo y en cumplimiento del mandato especial que le ha conferido el Directorio.
- **Remuneración por asistencia:** Se considera una remuneración de 5 unidades tributarias mensuales por cada sesión del Directorio, Comité Ejecutivo del Directorio, Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial, Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo y Comité de Compensaciones.
- **Remuneración variable:** 0,4% de la utilidad líquida, considerando para estos efectos el promedio de las utilidades correspondientes a los últimos tres ejercicios anuales. La participación en las utilidades será dividida por 10, asignando dos décimos al Presidente del Directorio y un décimo a los demás directores.
- **Remuneración del Comité de Directores:** Cada integrante recibe 50 unidades tributarias mensuales. Con respecto al presupuesto de gastos de funcionamiento del Comité de Directores y sus asesores y en consideración a que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas, el presupuesto de gastos del Comité no puede ser inferior a la suma de las remuneraciones anuales de los miembros del Comité, el Directorio ha estimado conveniente proponer la cantidad anual equivalente a 1.800 unidades tributarias mensuales.

Los montos totales pagados al Directorio en 2010, considerando sumas fijas y variables, se descomponen en:

- Dietas, honorarios y otros gastos pagados, equivalentes al 0,71% de las utilidades del año 2010.
- Participación en las utilidades, equivalentes al 0,32% de las utilidades del año 2010.

Remuneración total Directorio Bci v/s Utilidades de la empresa



Nota: La forma de cálculo de esta clase de remuneraciones considera el promedio de las utilidades de los tres últimos ejercicios.

Política del Directorio en materia de operaciones con partes relacionadas

De acuerdo con la nueva ley de gobiernos corporativos³⁰, que establece un conjunto de normas para operaciones de las sociedades anónimas abiertas con partes relacionadas, el Directorio en reunión extraordinaria realizada el 30 de marzo de 2010, ratificó y aprobó como definitivas las políticas generales de habitualidad sobre operaciones ordinarias en consideración al giro social del Banco.

Las políticas generales de habitualidad referidas permiten celebrar operaciones con partes relacionadas sin necesidad de aprobación previa del Directorio, no necesitan darse a conocer en la próxima Junta de Accionistas, ni que los directores, gerentes y ejecutivos principales informen de ellas al Directorio.

Política de Habitualidad

Las operaciones habituales serán aquellas que se celebren entre Bci y sus directores, gerentes, ejecutivos principales, sus cónyuges, parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, así como toda entidad controlada directa o indirectamente por aquellos. Estas son las siguientes:

- Celebrar contratos de cuenta corriente bancaria, cuenta vista, tarjetas de crédito, cajeros automáticos, pago automático de cuentas, cualquiera sea la modalidad con que operen dichos contratos.
- Tomar y efectuar depósitos.
- Otorgar y contraer préstamos de cualquier naturaleza, con o sin garantía.
- Celebrar mutuos hipotecarios de toda clase.
- Constituir toda clase de garantías reales o personales.
- Descontar letras de cambio, pagarés y otros documentos que representen obligación de pago.
- Adquirir, ceder y transferir efectos de comercio.
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos.
- Realizar operaciones de cambios internacionales.
- Emitir cartas de crédito.
- Avalar letras de cambio o pagarés y otorgar fianzas simples y solidarias, en moneda nacional.
- Emitir y tomar boletas o depósitos de garantía.
- Entregar y recibir valores y efectos en custodia y dar y tomar en arrendamiento cajas de seguridad.
- Llevar a cabo operaciones propias de comisiones de confianza.
- Gestionar cualquier gestión bancaria, similar a las anteriores, de aquellas que son habituales en el giro de las empresas bancarias.

Adicionalmente, y en consideración a las exigencias legales, el Directorio mantiene una nómina de proveedores habituales de bienes y servicios necesarios para el normal funcionamiento del Banco. De esta forma, deja establecido que la adquisición de insumos o uso de servicios debe efectuarse en condiciones de mercado y que cualquier operación que no sea de abastecimiento habitual de bienes y servicios, que no corresponda a operaciones bancarias o que provenga de un proveedor relacionado no incluido en la nómina autorizada, deberá ser previamente calificada y aprobada por el Directorio, luego de su examen e informe por parte del Comité de Directores.

30- Artículo 147 de la Ley 18.046.

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

Empresas Relacionadas

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

Sociedades Filiales

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

Sociedades de Apoyo al giro

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



* *
2010

el Directorio en reunión extraordinaria realizada el 30 de marzo de 2010, ratificó y aprobó como definitivas las políticas generales de habitualidad sobre operaciones ordinarias en consideración al giro social del Banco.



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

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

➤ Luis Enrique Yarur Rey

Presidente / Empresas Juan Yarur S.A.C.

Presidente / Empresas Jordan S.A.

Presidente / Salcobrand S.A.

Vicepresidente / Empresas Lourdes S.A.

Director / Bci Seguros de Vida S.A.

Director / Bci Seguros Generales S.A.

Director / Banco de Crédito del Perú.

➤ Ignacio Yarur Arrasate

Presidente / Tu Ves S.A.

Director / Empresas Juan Yarur S.A.C.

➤ Lionel Olavarría Leyton

Presidente / Bci Factoring S.A.

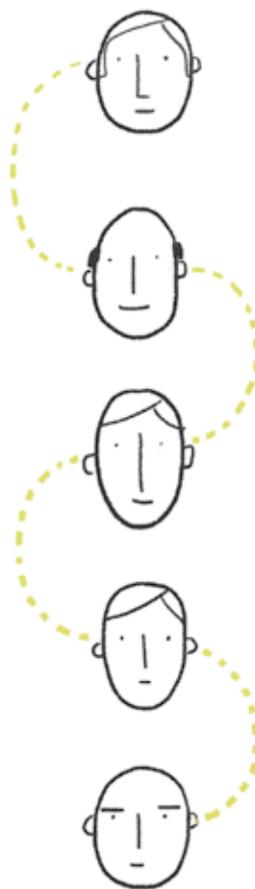
Director / Bci Seguros Generales S.A.

Director / Bci Seguros de Vida S.A.

Director / Empresas Juan Yarur S.A.C.

Director / Salcobrand S.A.

Director / Tu Ves S.A.





01

Lionel Olavarría Leyton /
Gerente General

02

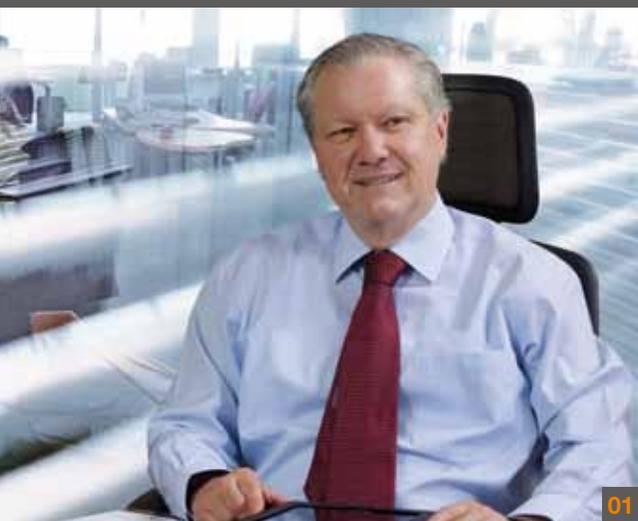
Mario Gaete Hörmann /
Gerente División Áreas de Apoyo
Pablo Jullian Grohnert /
Gerente División Corporativo Gestión de Personas
Antonio Le Feuvre Vergara /
Gerente Corporativo de Control Financiero

03

Mario Gómez Dubravcic /
Gerente Banco Comercial
Eugenio Von Chrismar Carvajal /
Gerente Banco de Finanzas e Inversiones
Nicolás Dibán Soto /
Gerente Banco Retail

04

José Luis de la Rosa Muñoz /
Gerente División Planificación y Control Financiero
Graciela Durán Vidal /
Gerente División Contraloría
Pedro Balla Friedmann /
Fiscal



01 02



03 04



Una de las características de la Administración de Bci es que está formada por **personas altamente calificadas**, que han desarrollado la mayor parte de su carrera en la organización y que muestran un promedio de 21 años de experiencia en la banca.

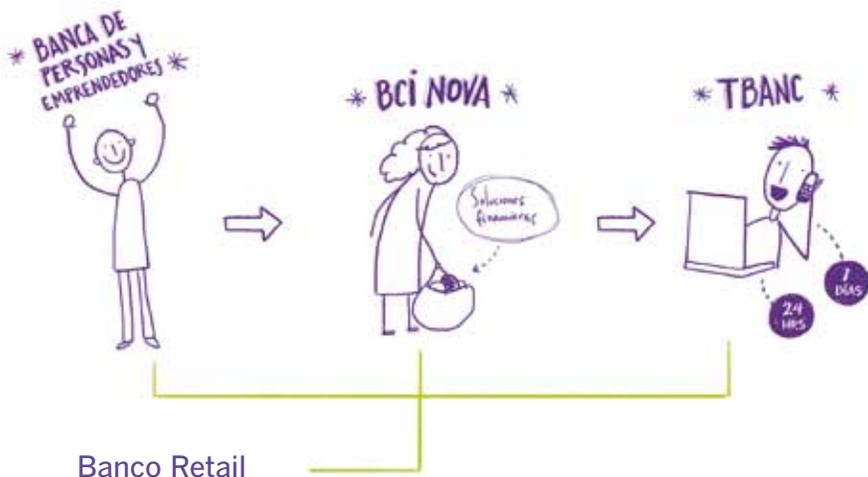
Principales Ejecutivos

Con el fin de atender lo que indica la nueva ley de gobiernos corporativos, en relación a la determinación de la condición de Ejecutivo Principal, el Directorio de Bci tomó en consideración la definición legal asignada a ésta. De esta forma se acordó que, Ejecutivo Principal son aquellas personas que tienen la capacidad de determinar los objetivos, planificar, dirigir o controlar la conducción superior de los negocios o la política estratégica de la entidad, ya sea por sí solos o junto con otros, sin atender a la calidad, forma, modalidad laboral o contractual bajo la cual el ejecutivo principal esté relacionado a la entidad.

Es así como, a contar del 1 de enero de 2010, se determinó que los Ejecutivos Principales del Banco serán los gerentes de primera línea. Esta definición coincidió con el proceso de reorganización de la estructura del Banco cuya implementación se inició en diciembre de 2009 y consistió en dividir la estructura operativa en tres bancos: Banco Retail, Banco Comercial y Banco de Inversión y Finanzas.

Este modelo no sólo se traduce en una atención más personalizada y de mejor calidad, sino que también en servicios entregados por expertos en cada uno de los segmentos, al favorecer la especialización de los colaboradores del Banco en áreas específicas del negocio. El organigrama de estas unidades es el siguiente:

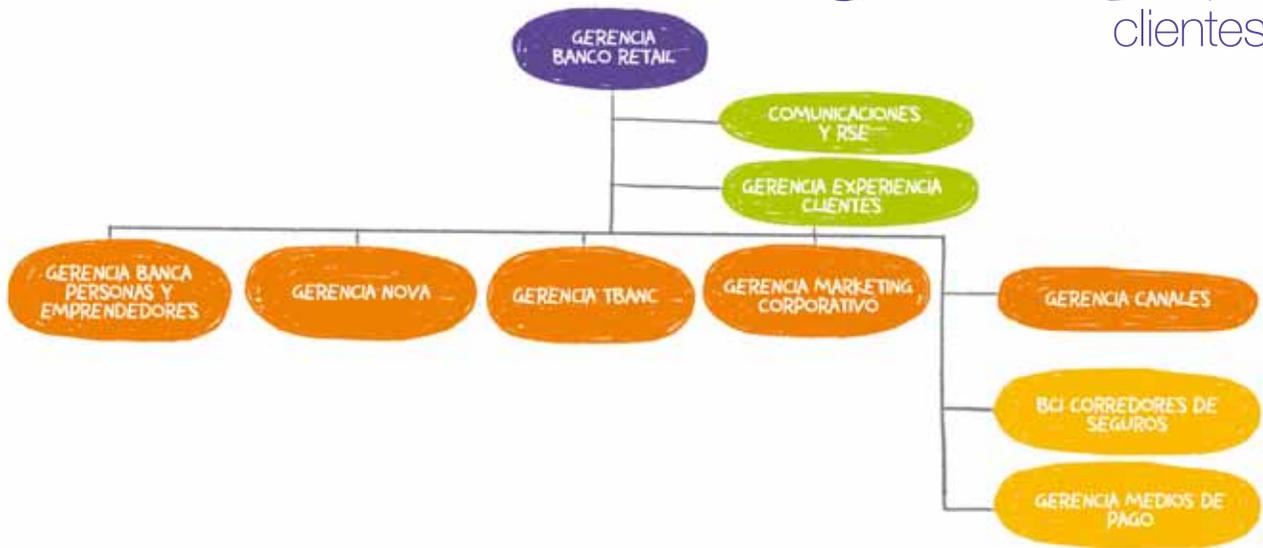




Banco Retail

Tiene como foco cubrir los requerimientos de las personas naturales y las pequeñas empresas con productos y servicios hechos a su medida. A diciembre de 2010 contaba con 367.159 clientes (cuentas corrientes), entre personas naturales, clientes preferenciales, emprendedores y clientes de Tbank.

367.159
clientes



Banco Inversiones y Finanzas

Busca dar una solución rápida a los requerimientos de sus clientes en el ámbito financiero y de inversiones a través de las filiales especializadas con que cuenta el banco y de su plataforma internacional. A diciembre de 2010 tenía 2.139 clientes.

2.139
clientes



Banco Comercial

Entrega a sus clientes empresarios y empresas, productos y servicios diseñados acorde a sus necesidades. A diciembre de 2010 tenía 31.516 clientes (cuentas corrientes), entre empresas, grandes empresas, mayoristas y clientes de sus áreas Inmobiliaria, Leasing y Empresarios.

31.516

clientes

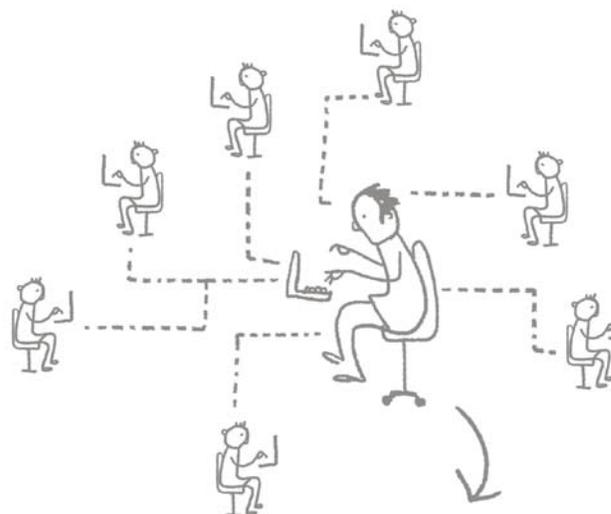


Principales comités de administración

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

Los principales comités de administración son los siguientes³¹:

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



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

Accionistas

Los accionistas vinculados a la familia Yarur, que al 31 de diciembre de 2010 poseen el 63,8% de las acciones suscritas y pagadas de Bci, celebraron un pacto de accionistas con fecha 30 de diciembre de 1994, actualizado en junio de 2008, donde reafirman su voluntad de mantener la tradicional unidad y control del Banco. Además, reiteran su propósito de conservar los principios en los que se ha basado la administración de la Institución.

La relación con los accionistas se efectúa a través del Departamento de Acciones y con los inversionistas mediante la Unidad de Desarrollo de Nuevos negocios que entrega información al día. Adicionalmente existe información actualizada diariamente en el sitio web.

En este sentido, el Banco fue el primero de la industria en publicar los resultados mensuales que entregaba a la Superintendencia. Es así que en el capítulo de accionistas están disponibles, dentro de los primeros días de cada mes, los resultados del banco. Esto permite que exista información oportuna para tomar decisiones de una información abierta. También se realizan *conference call* con inversionistas extranjeros y relación directa permanente con este grupo de interés.



Principales accionistas

A continuación se detalla el listado de los 25 principales accionistas de Bci, al 31 de diciembre de 2010, junto con la cantidad de acciones que poseen y su participación en la propiedad de Bci:

Nombre	N° Acciones	%
Empresas Juan Yarur S.A.C.	55.399.367	53,73%
Jorge Yarur Bascuñan	4.357.319	4,23%
Inversiones BCP Ltda.	3.628.986	3,52%
Sociedad Financiera del Rimac S.A.	3.582.417	3,47%
AFP Provida S.A.	2.403.024	2,33%
AFP Cuprum S.A.	2.073.055	2,01%
Inversiones Jordan Dos S.A.	2.059.605	2,00%
AFP Habitat S.A.	1.871.074	1,81%
Banco Chile por cta. de terceros C.A.	1.666.230	1,62%
AFP Capital S.A.	1.535.300	1,49%
Tarascona Corporation	1.519.085	1,47%
Banco Itau por cta. de inversionistas	1.506.061	1,46%
Bci Corredor de Bolsa S.A.	1.248.253	1,21%
Inversiones Millaray S.A.	1.233.021	1,20%
Inmobiliaria e Inversiones Cerro Sombrero S.A.	1.131.277	1,10%
Luis Enrique Yarur Rey	1.007.126	0,98%
Celfin Capital S.A. Corredores de Bolsa	971.768	0,94%
Banco Santander por cta. de inv. extranjeros	756.780	0,73%
Larrain Vial S.A. Corredores de Bolsa	704.225	0,68%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	650.238	0,63%
Inmobiliaria y Comercial Recoleta Sur Ltda.	610.202	0,59%
Modesto Collados Núñez	595.958	0,58%
Inversiones VyR Ltda.	548.719	0,53%
Corpbanca Corredores de Bolsa S.A.	483.705	0,47%
Santander S.A. Corredores de Bolsa	465.515	0,45%
Otros Accionistas*	11.097.845	10,77%
Acciones suscritas y pagadas	103.106.155	100,00%



Incluye a colaboradores de Bci. En su conjunto, ellos poseen 613.382 acciones, equivalentes al 0,59% de participación.

Audidores y clasificadores de riesgo externo

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

Tal como el año anterior, los evaluadores privados de riesgo fueron Feller Rate y Fitch Ratings, quienes emitieron sus respectivos informes sobre el Banco a mediados del año.

Feller Rate mantuvo la clasificación del Banco en “AA+” y calificó como “estables” las perspectivas del Banco, asignando a los instrumentos emitidos por el Banco las siguientes categorías de riesgo:

Feller Rate	Rating Anterior	Rating Actual
Corto Plazo	N1+	N1+
Largo Plazo	AA	AA+
Letras Hipotecarias	AA+	AA+
Bonos	AA	AA+
Bonos Subordinados	AA-	AA
Acciones	1ª Clase N.2	2ª Clase N.1

Por su parte, Fitch Ratings, le asignó a Bci categoría AA+ para el largo plazo, superior al año 2009, categoría N1+ para el corto plazo y perspectivas estables. En las otras categorías de riesgo desde el punto de vista internacional, que se determinan bajo el concepto de Issuer Default Rating (IDR), le asignaron a Bci la categoría A-, que se descompone en:

- “Individual Rating” de A a E, donde Bci está en categoría B/C,
- “Support Rating” de 1 a 5, donde Bci está en categoría 2, dado por el riesgo soberano o riesgo país.
- “Support Rating Floor” con calificación BBB.

Las calificaciones anteriores se basan especialmente en las siguientes consideraciones, que constan en cada uno de los informes:

Aspectos favorables

- Mejoras continuas en eficiencia operacional.
- Buen manejo y control de riesgos.
- Estabilidad y experiencia de su plana ejecutiva, que le permiten asumir nuevos desafíos y oportunidades.
- Constante desempeño a lo largo de los ciclos económicos, fundado especialmente en su fuerte franquicia local, adecuada gestión de riesgos crediticios y políticas de administración de liquidez y estricto control de gastos y gestión de productividad.

Eventuales mejoras futuras

- Aumentar eventualmente sus niveles de capitalización.
- La mayor expansión de su actividad en segmentos más sensibles a las variables económicas puede incidir potencialmente en un incremento del riesgo de cartera. Dicho riesgo es atenuado por el buen control del proceso de evaluación crediticia que mantiene el Banco.



3. ÉTICA

La misión y valores de Bci consideran la ética como punto fundamental. Además, con el objetivo de promover los valores, la Corporación cuenta desde 1996 con un Código de Ética y una estructura de gestión que apoya su práctica. Este ha sido actualizado en 2005 y en 2010.

El objetivo de la última actualización del Código buscó dar cuenta de las modificaciones realizadas a la estructura que apoya la gestión ética y adecuarlo a las nuevas normas sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

La gestión del Código de Ética incluye capacitaciones, análisis y seguimientos respecto de las mejores prácticas al interior de la compañía. Además existe una línea abierta con la finalidad de recibir las consultas y reclamos asociados a potenciales incumplimientos. Su administración es responsabilidad del Comité de Ética. En 2010, éste aumentó la cantidad de integrantes de seis a ocho, de los cuales seis son designados por el Presidente con una duración en su cargo de tres años. Los dos cupos restantes o miembros rotatorios, corresponden a los galardonados con el Premio Jorge Yarur Banna y permanecerán en su cargo por dos años.

Integrantes Comité de Ética (hasta 2013)

- **Luis Enrique Yarur R.** / Presidente
- **Lionel Olavarría L.** / Gerente General
- **Mario Gómez D.** / Gerente Banco Comercial
- **Nicolás Dibán S.** / Gerente Banco Retail
- **Eugenio Von Chrismar C.** / Gerente Banco Inv. y Finanzas
- **Pedro Balla F.** / Fiscal

Miembros rotatorios

- **Eduardo Paulsen I.**, Gerente de Canales, hasta el 30 de abril de 2011.
- **Fernando Vallejos V.**, Gerente Contabilidad Corporativa, hasta el 30 de abril de 2012.

Adicionalmente se designó como nuevo Secretario Ejecutivo del Comité de Ética a Carlos Andonaegui, en reemplazo de Pedro Balla, quien se desempeñó en este cargo por 15 años, desde la entrada en vigencia del primer Código de Ética Corporativo.

Durante 2010 se realizaron tres reuniones del Comité de Ética (mayo, octubre y diciembre), en las cuales se trataron los siguientes temas:

- Nueva composición del Comité y de Secretaría Ejecutiva.
- Modificaciones al Código de Ética para formalizar la nueva estructura y adecuarlo a las nuevas normas sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- Consultas y solicitud de autorizaciones para desarrollar otras actividades fuera del horario laboral.
- Consultas sobre eventuales conflictos de interés.
- Rechazo al uso indebido del horario de trabajo y del equipamiento que facilita la empresa a los colaboradores para el ejercicio de sus funciones, en actividades particulares y enteramente alejadas de las obligaciones que emanan del contrato de trabajo.
- Prohibición que las metas se cumplan mediante procedimientos alejados del reglamento y que en algunos casos puedan incluso significar actos irregulares.
- Fomento del trato educado entre colaboradores y cumplimiento de las formalidades y comportamiento debidos, especialmente en la relación entre jefes y subordinados.
- Revisión del resultado del Barómetro de Valores Éticos y Ética Empresarial que realiza Fundación Generación Empresarial.

Durante el período, la línea directa para consultas y reclamo “¿Qué Hago?”, y el Secretario Ejecutivo del Comité, recibieron más de 50 consultas de carácter ético. De ellas, 32 ameritaron una revisión.



Capacitación en ética

La capacitación en ética se encuentra incorporada, desde 2008, en el Programa de Inducción Corporativa que se imparte a los colaboradores nuevos³². Durante 2010 se realizaron 53 talleres, un 23% más que en 2009, en los que participaron 1.230 trabajadores, 27% más que el año señalado. De esta cifra 1.162 corresponden a capacitaciones de personas que ingresaron y 68 a capacitaciones del equipo de servicio al cliente.

	2008	2009	2010
N° de talleres	63	43	53
N° de participantes	1.290	967	1.230 ³²

Barómetro de Valores y Ética Empresarial

Por cuarto año consecutivo, Bci participó en el estudio Barómetro de Valores Éticos y Ética Empresarial, realizado por Fundación Generación Empresarial³³. Esta encuesta de percepción aborda los valores al interior de las empresas a través de una consulta a todo el personal de las organizaciones. Tiene por objetivo contar con información sistemática y comparable en el tiempo en materia de definición y comunicación de valores, prevención y seguimiento de conductas, compromiso de las jerarquías, impactos en la competitividad y conflictos éticos. El Barómetro está segmentado por nivel jerárquico (directivos, mandos medios y bases de la organización) y por sector productivo (financiero, industrial, servicios). Dentro de este análisis el sector financiero es el que ha obtenido sistemáticamente la mejor evaluación.

En 2010 la medición se realizó a 14 mil trabajadores de 43 empresas nacionales. Uno de sus resultados relevantes es que, en general, los valores al interior de las empresas en Chile no han mostrado un gran avance en relación con el año anterior, pero siguen siendo imprescindibles en todas las organizaciones. En el caso del ejemplo entregado por los directivos de las empresas, el sector financiero fue el mejor evaluado.

Evaluación



A pesar de los niveles de habitualidad de los conflictos éticos dentro de las organizaciones, sólo el 18% de los consultados dice haber observado incumplimientos o transgresiones de valores y comportamientos éticos en su propia empresa. Este dato es particularmente bajo en el sector financiero (14%).

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

33- Disponible en www.generacionempresarial.cl

Entre los principales resultados para el caso de Bci, destaca que se percibe una cultura organizacional donde los valores más vividos son el respeto por el medio ambiente, honestidad / probidad y servicio, con un 93%, la responsabilidad personal en la toma de decisiones (92%) y la creatividad e innovación (91%). El estudio también señala que los principales desafíos para la Corporación están vinculados a los conflictos éticos con mayor presencia en los diferentes niveles jerárquicos. Entre los más recurrentes se mencionan el abuso de las licencias médicas, el uso de los recursos y el abuso de poder.

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

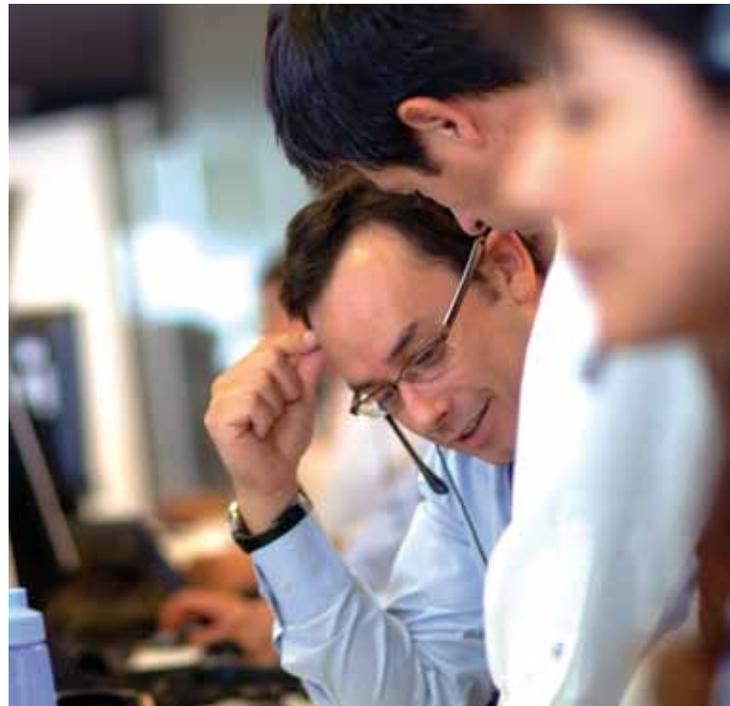
Prevenir, detectar y controlar posibles casos de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, corrupción e incumplimientos normativos son los principales objetivos de la Gerencia de Cumplimiento Corporativo, que desde julio de 2010 es parte de la Gerencia Corporativa de Riesgo, y reporta además al Comité de Directores.

En 2010 y en concordancia con la nueva ley de responsabilidad penal para personas jurídicas³⁴ el Gerente de Cumplimiento Corporativo fue designado por el Directorio como el “Encargado de Prevención”.

Entre los logros más relevantes de la Gerencia de Cumplimiento Corporativo en el año 2010, destacan la actualización y reforzamiento del conjunto de normas y procedimientos de prevención de los riesgos vinculados al lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, los que se agruparon en el nuevo “Manual de Prevención del Delito”. Para el año 2011 se proyecta su lanzamiento y difusión a nivel corporativo.

También se trabajó en torno a la adecuación de las futuras exigencias que se estima tendrá la industria a raíz de la implementación del Sernac para instituciones financieras y la revisión de normas legales y regulatorias de alto impacto. De esta forma, la empresa se enfoca en la transparencia de la información al público con el fin de apoyar al cliente a tomar decisiones informadas. Dicho trabajo se evidencia en los cambios efectuados en la página web de la banca retail (seguros e inversiones).


93% colaboradores
percibe una cultura organizacional
donde los valores más vividos son
el respeto por el medio ambiente,
honestidad, probidad y servicio.



³⁴- Ley 20.393 que establece la responsabilidad penal para las personas jurídicas por delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho de funcionario público nacional o extranjero, entró en vigencia en diciembre de 2009.

De forma paralela, la Gerencia de Cumplimiento Corporativo implementó un plan de capacitación para que los colaboradores conozcan las políticas y la forma de enfrentar los riesgos vinculados al lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y cumplimiento normativo. De esta forma pueden asumir una participación activa en las labores de prevención y control. El plan de capacitación se estructuró de manera de llegar al 100% de los colaboradores nuevos de la Corporación, razón por la cual se incorporó en los procesos de inducción. A su vez, para los actuales colaboradores, se desarrollaron cursos de e-learning y charlas presenciales que contienen los mismos temas.

Con el fin de reforzar al equipo de la Gerencia de Cumplimiento, se diseñó un programa de capacitación, en alianza con asociaciones gremiales internacionales, a fin de que cada uno de los integrantes de este equipo obtuviese una certificación en Prevención de Lavado de Activos.

Al finalizar 2010, 4.158 colaboradores de la Corporación pasaron por alguna de las modalidades establecidas de capacitación y el 100% de los colaboradores recibieron informativos escritos, vía electrónica, en temas de prevención de lavado de activos, control del financiamiento del terrorismo y cumplimiento normativo.

Modelo de prevención del delito

Durante 2010 también se implementaron programas y herramientas para denunciar, por un lado, los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, y por otra parte, cualquier tipo de incumplimiento normativo. Lo anterior a fin de contar con instrumentos para recibir, canalizar y resolver denuncias asociados a cumplimiento. Además, se garantiza la recepción de denuncias anónimas y la confidencialidad de la investigación que estará bajo la supervisión del Gerente de Cumplimiento.

Los canales de denuncia incorporadas son dos líneas telefónicas, un portal de denuncias de asuntos de incumplimiento que contiene un formulario on line para realizar denuncias y dos casillas e-mail:

→ prevenciondeldelitobci@bci.cl

→ incumplimientonormativobci@bci.cl



Vocación de
servicio es lo
que nos moviliza
y motiva en
cada una de
nuestras
acciones





4 CALIDAD DE VIDA LABORAL

Potenciar a las personas para que agreguen valor y vivan la cultura Bci a través de su liderazgo.

Los focos de la Gerencia de Gestión de Personas durante 2010 fueron:

- Fortalecer una organización que apoya el crecimiento de Bci con capacidades de productividad, eficiencia y calidad de servicio.
- Potenciar a las personas para que agreguen valor y vivan la cultura Bci a través de su liderazgo.

En 2010 se reestructuró la organización con el fin de fortalecerla y de poner mayor énfasis en los clientes. Esto se tradujo en la creación de tres unidades de negocio: Banco Retail, Banco Comercial y Banco Inversión y Finanzas. Además, los ejecutivos que reportan a la Gerencia General disminuyeron de 12 a ocho, con el fin de dar mayor foco estratégico a los negocios preferentes.

A un año de su implementación, el balance de esta estructura ha sido positivo, ya que los cambios realizados permitieron dar una mejor atención a los clientes, favorecer la coordinación entre las áreas y tomar decisiones en forma más ágil y eficaz. Además la organización mantuvo un buen desempeño en clima y ejecución, variables que habitualmente se ven impactadas en cualquier proceso de cambio. Clave en este desempeño fue que se gestionó el proceso con protocolos para hacer un buen traspaso de responsabilidades.



Empleo

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

Tipo de cargo	Cantidad de colaboradores	% renta fija	% renta variable
Altos ejecutivos	10	69	31
Gerentes	73	82	18
Ejecutivos	5.749	80	20
Administración y servicios	3.457	92	8
Total general	9.289	81	19

Salario mínimo medio Bci y salario mínimo legal

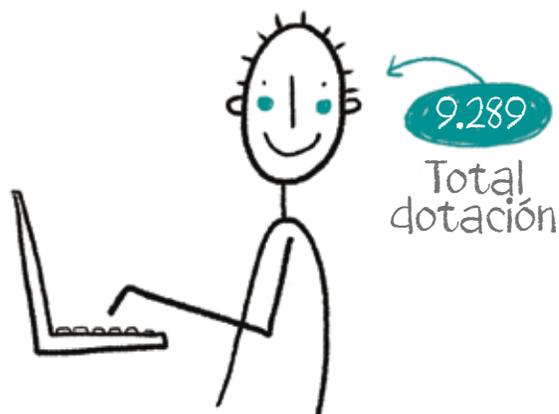
Salario mínimo medio fue 1,9 veces mayor al salario mínimo legal en 2009. En 2010 dado que el salario mínimo aumentó a \$172.000, la diferencia fue de 1,8.

AÑO	Salario mínimo medio Bci	Salario mínimo legal	Remuneración variable
2008	\$ 260.000	\$ 159.000	1,6
2009	\$ 310.000	\$ 165.000	1,9
2010	\$ 310.000	\$ 172.000	1,8

Representación femenina

En 2010, el 54,6% del total de colaboradores eran mujeres. De ellas, 409 ocupaban un cargo de jefatura.

Jefatura mujeres 2008-2010 (Número de jefaturas mujeres)	2008	2009	2010
	372	359	409





Desarrollo y Capacitación

La Gerencia de Desarrollo Organizacional y Capacitación, que depende de la Gerencia de Gestión de Personas, definió cuatro focos de capacitación en 2010:

Vive Cliente

Conjunto de actividades formativas y comunicacionales orientadas a potenciar la cultura de calidad de servicio, reforzar la estrategia de construir una experiencia satisfactoria y potenciar la venta mediante la oferta de reales soluciones a los sueños y necesidades del cliente. Algunos de sus fundamentos son Vocación de banquero, Visión compartida entre las áreas comerciales y de soporte y Conectarse con los sueños de los clientes. Este año se capacitaron 1.649 colaboradores.

Certificación de Riesgo y Productos

Su objetivo es asegurar que los colaboradores de la Corporación tengan los conocimientos críticos necesarios para realizar adecuadamente las tareas asociadas a sus cargos; logrando de esta forma, estandarizar el grado de efectividad en el manejo de los productos, procesos y políticas asociadas. Así se entrega una mejor asesoría y servicio a los clientes y se apoya al negocio en forma estratégica.

Mallas Curriculares

Busca desarrollar las destrezas de los profesionales y ejecutivos para que mejoren su desempeño y se preparen para asumir posiciones superiores al interior de la organización. Actualmente existen mallas curriculares alineadas a la necesidad del negocio de cada banco, dándole un nivel de estructura que lo hace eficiente y focalizado.

Plan PyME

Este programa está orientado a perfeccionar conocimientos y habilidades claves para afrontar con éxito los exigentes desafíos propuestos para configurar las mejores ofertas de valor para el segmento PyME. Para ello, se les entrega herramientas necesarias para profundizar en las necesidades y oportunidades y así asesorar a los clientes de dicho segmento. Asimismo pretende entregar una oferta de valor diferencial para los colaboradores de esa área y brindarles una oportunidad única de formación de alto nivel para su desarrollo profesional. Este año se capacitaron 152 colaboradores.

Indicadores de capacitación

	2008	2009	2010
Horas de capacitación/total de colaboradores	54	52	49
Colaboradores de Santiago capacitados/dotación Santiago	86%	89%	93%
Colaboradores de regiones capacitados/dotación de regiones	88%	92%	93%

El total de colaboradores capacitados en 2010 fue de 6.550, un 11% superior a los 5.910 de 2009. La leve disminución de horas de capacitación por colaborador se debió a la prioridad que se le dio a la formación presencial en lugar de la formación vía e-learning.

Academia Líder Bci

Integridad, respeto y excelencia son los principios rectores que diferencian a un Líder Bci, quien además debe poseer cuatro atributos:

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

Procurar que la forma de hacer las cosas se mantenga en una industria ágil y competitiva es un objetivo primordial. La Academia busca potenciar el liderazgo Bci, desarrollando un estilo que, basado en la cultura interna, genere ventajas competitivas.

En 2010 el programa se amplió a 600 jefaturas, que se dividieron en 24 grupos a cargo de los 21 gerentes - facilitadores. El proceso de la Academia duró tres meses, iniciándose con una Evaluación 360° que identifica los atributos que deben ser reforzados en el Líder Bci. El resto del programa consta de foros, talleres, trabajo de campo y sesiones de coaching.

Como parte del proceso de mejora continua del programa, se rediseñaron dos módulos y se actualizaron los conocimientos de los gerentes-facilitadores. Además se lanzaron las “11 prácticas de liderazgo” que buscan reforzar los aprendizajes de 2009 y el “Bci Book”, plataforma de una red social interna que mantiene los lazos generados en la Academia y permite compartir las prácticas de liderazgo.

En 2010 se llegó al 90% de los ejecutivos con personal a cargo, se contó con un alto nivel de satisfacción de los participantes del programa y fue posible la interacción de personas de diversas áreas y ciudades.

Clima organizacional y capacidad de ejecución

Como parte del desarrollo de las capacidades organizacionales se implementó el Plan Anual de Gestión del Clima y Ejecución, que contempla entre sus objetivos promover y asegurar un clima

organizacional de excelencia que impulse la productividad y los resultados del negocio.

En la encuesta de clima que se realiza anualmente, se obtuvo un 81% de respuestas positivas, porcentaje superior al 79,1% obtenido en 2009. Las dimensiones que tuvieron un alza en su calificación fueron: imagen de la alta gerencia, imagen externa de la empresa, capacitación y desarrollo y compensaciones. Asimismo, se mantuvieron en niveles muy altos dimensiones como claridad organizacional y desafío del puesto de trabajo.

Como una forma de impulsar la estrategia y asegurar su cumplimiento se monitorea la ejecución organizacional. En 2010 el Índice de Ejecución* fue de 83,7%, manteniéndose una mejora sostenida en los últimos años. Entre las variables

Resultados encuesta de clima

	2009	2010
% Participación	98,8%	91%
% Respuestas positivas	79,1%	81%
Satisfacción general con su trabajo actual	90,8%	89,2%
Satisfacción de pertenecer a la corporación Bci	92,1%	90,8%

mejor calificadas se cuentan: disciplina y utilidad de las reuniones de equipo, cooperación del grupo para alcanzar las metas y capacitación y desarrollo.

Entre las principales acciones realizadas en 2010 para reforzar el clima y la ejecución, se cuentan asesorías de diagnóstico para las áreas, talleres de gestión del clima, sesiones de acompañamiento para fortalecer las competencias de liderazgo de los responsables de los equipos y metodologías de trabajo para apoyar las áreas impactadas por procesos de cambio.

Índice de ejecución

2009	2010
82,0%	83,7%



El índice de ejecución mide el nivel de alineación de los colaboradores con los objetivos estratégicos de la compañía.

Valorar a las personas

Desde el punto de vista de la gestión del talento se implementó durante 2010 el comité de gestión de personas, orientado a administrar y cuidar los talentos presentes en Bci, a través del fomento de su desarrollo. Para reforzar este trabajo, a fines de año se lanzó una plataforma virtual que permite tener toda la información de las personas en línea, permitiendo conocer quién es quién en la organización.

Programa Bci Reconoce

El Programa Bci Reconoce busca desarrollar y fortalecer una cultura de reconocimiento al interior de la Corporación, destacando las acciones meritorias de equipos y colaboradores, ya sea a través de prácticas cotidianas de reconocimiento que impartan las jefaturas en el día a día, como por ejemplo mails de felicitaciones, mural de reconocimiento y reuniones de retroalimentación, entre otras, o a través de ceremonias de reconocimiento que se realicen al interior de cada unidad, denominadas Bci Reconoce.

Durante 2010, se realizaron 23 ceremonias Bci Reconoce en las Gerencias y filiales de la Corporación, siendo la Premiación Anual, la instancia más importante y solemne de reconocimiento. En ésta última se entregaron reconocimientos por Años de Servicio, por Gestión y Desempeño, los Premios Valores (Jorge Yarur Banna, Juan Yarur Lolas y 10 Claves del Éxito) y un reconocimiento especial a colaboradores que se destacaron por su liderazgo y apoyo tras el terremoto, específicamente en tres focos: Clientes, Colaboradores y Operaciones. En 2010 fueron reconocidos 738 colaboradores.



Desde el punto de vista de la gestión del talento se implementó durante 2010 el comité de gestión de personas, orientado a administrar y cuidar los talentos presentes en Bci

Beneficios y red social interna

Durante 2010, Bci mejoró y entregó nuevos beneficios a los colaboradores que significaron una inversión de más de \$12.000 millones. A través del Programa Bci Reconoce, la Corporación entregó bonos como reconocimiento a la lealtad y permanencia en el Banco y a los niveles de desempeño y productividad sobresaliente.

Entre los beneficios entregados se incluye un bono trianual que fluctuó entre \$800 mil y \$1.500.000, el aumento de la remuneración mínima garantizada desde \$310 mil a \$400 mil brutos mensuales, la homologación de beneficios de Bci Nova y Bci, y nuevos beneficios para los colaboradores de Bci. Además, en el marco del Bicentenario se otorgó un bono adicional de \$300 mil brutos para los colaboradores que tuvieran más de seis meses de antigüedad.



Entre los beneficios entregados se incluye un bono trianual que fluctuó entre \$800 mil y \$1.500.000 y el aumento de la remuneración mínima garantizada desde \$310 mil a \$400 mil brutos mensuales.

Relaciones laborales

Al cierre de 2010, en la Corporación existían 300 personas asociadas a siete sindicatos, siendo 2,78% el porcentaje promedio de colaboradores asociados a estas entidades. Para conocer y dar solución a las inquietudes de los asociados, la Gerencia de Relaciones Laborales sostiene reuniones periódicas con sus directivos. Durante el periodo se desarrollaron procesos de negociación colectiva con cinco de los siete sindicatos, los que finalizaron en buenos términos.

Colaboradores asociados a sindicatos

2008	2009	2010
257	204	300





Reclutamiento

Para Bci contar con los mejores profesionales es una ventaja competitiva clave para su negocio.

Con el fin de ser reconocidos como un lugar atractivo para trabajar y atraer a los mejores talentos, durante 2010 fueron contratados un promedio de 187 colaboradores al mes y se desarrollaron programas y actividades específicos:

Trainee corporativo

Este programa implica reclutar jóvenes de alto potencial con alto rendimiento académico, pero sobre todo con habilidades como liderazgo y facilidad para trabajar en equipo que los acerquen al perfil Líder Bci, ya que se espera que estos nuevos profesionales sean jefes o gerentes de la Corporación en el mediano plazo. Para su selección son entrevistados por gerentes de distintas áreas. Una vez que ingresan al programa tienen pasantías en diferentes gerencias durante un año, además reciben una malla de capacitación y un gerente tutor. Este programa se inició en 2007 con una postulación de 1.400 jóvenes para cinco cupos. En 2010 hubo 6.000 postulantes para seis vacantes.

Evolución del programa trainee corporativo desde sus inicios

	2007	2008	2009	2010
Nº de Postulantes	1400	5000	6000	6000
Nº de seleccionados	5	5	3	6

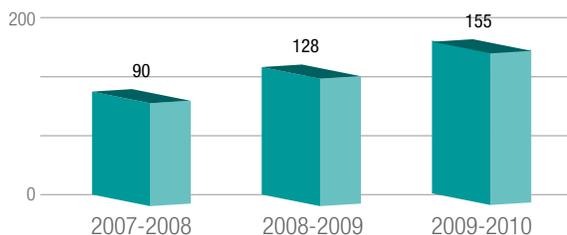
De los 12 trainees que continúan, un 60% considera que el programa ha superado las expectativas debido a que se les da la oportunidad de aprender en distintas áreas, de trabajar con diferentes equipos, potenciando con esto su red de contactos.

Los cargos en que se desenvuelven a la fecha quienes han terminado el programa de entrenamiento son de relevancia para el progreso de Bci, dentro de estos están Operadores de Mesa, Desarrollo de Nuevos Negocios, Operaciones y Marketing.

Prácticas profesionales

Entregar oportunidades de experiencia laboral a alumnos de último año de carrera es el objetivo del programa de prácticas profesionales de Bci, que durante el periodo 2009-2010 recibió a 155 jóvenes. Los mismos practicantes evalúan el programa con nota 6,3 y el 98% declara querer seguir trabajando en Bci luego de hacer su práctica. Para asegurarse que esta sea una experiencia de aprendizaje, los practicantes son evaluados en la mitad y al final de su periodo. A través de la oportunidad de prácticas profesionales, Bci genera sinergias con los programas de responsabilidad social. En 2010 cuatro jóvenes del colegio Nosedal y dos de la Corporación Crédito al Menor, organizaciones apoyadas por Bci, fueron seleccionados para realizar su práctica.

Evolución de las prácticas profesionales



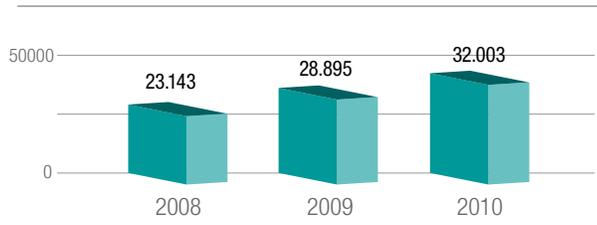


En septiembre de 2010 se incluyeron las redes sociales: Facebook, Twitter y LinkedIn, como estrategia de reclutamiento. A través de ellas se publican diariamente las nuevas ofertas de trabajo y se da a conocer a las personas la razón por la cual Bci es considerada como una de las mejores empresas para trabajar en Chile. En sólo cuatro meses la Corporación cuenta con más de 2.000 seguidores.

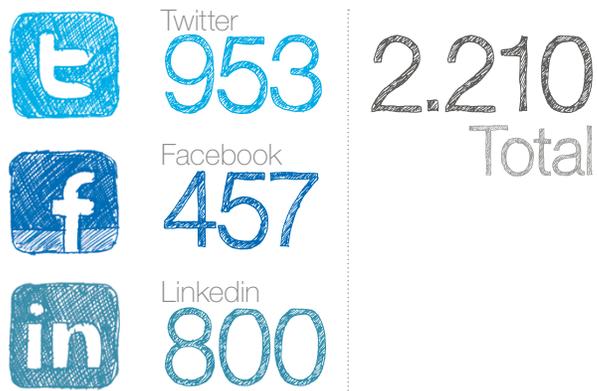
Redes sociales y ferias laborales

Durante 2010, Bci fue la empresa más postulada en las ferias laborales más importantes del país, lo que confirma el posicionamiento que ha logrado como un lugar atractivo para trabajar para las nuevas generaciones. Las ferias laborales permiten a la empresa presentarse frente a los jóvenes, principalmente universitarios y a estos acceder al mundo laboral.

Postulación en ferias laborales



Seguidores en redes sociales



Trabajo flexible

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

Los tipos de trabajo flexible implementados por Bci son:

- **Tiempo parcial:** Trabajo de jornada reducida.
- **Teletrabajo:** Permite que las personas puedan trabajar algunos días desde su casa, según las características de sus funciones, o que lo hagan 100% desde su casa.
- **Horario flexible:** Fluctuación en la hora de inicio y fin de jornada.

El número de colaboradores en modalidad de trabajo flexible aumentó de 780 en 2009 a 1.181 en 2010.

Alternativas de trabajo flexible	2009	2010
Tiempo parcial	690	761
Tele trabajo	8	20
Horario flexible	82	400
TOTAL	780	1.181

Desde 2003, la Corporación Bci ha enfatizado el desarrollo de opciones de trabajo flexible para sus colaboradores.

Salud y seguridad laboral

El terremoto de principios de año reorientó el foco de gestión del Departamento Corporativo de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, dando un mayor énfasis a la formación de brigadas de seguridad en las sucursales a lo largo de todo Chile y reforzando la capacitación. Este trabajo se realizó con el apoyo de la Mutual de Seguridad. Entre La Serena y Concepción se capacitaron 5.608 personas. Asimismo, se conformaron equipos de emergencia en 11 edificios centrales en Santiago y en las principales ciudades cabeceras de las regiones.

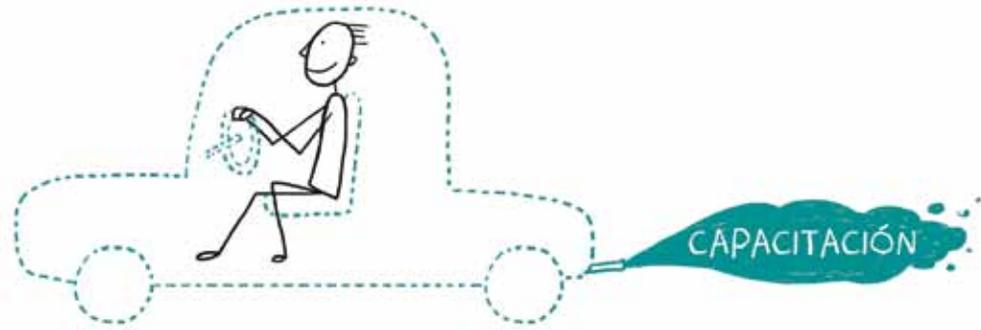
Para las brigadas de emergencia se dictaron seminarios en Arica, Antofagasta, La Serena, Viña, Rancagua y Concepción, instancia en la cual se firmaron protocolos de alianza con la Mutual de Seguridad, a fin de recibir apoyo para la mejora continua en los planes de emergencia de las sucursales. La Corporación adhirió además al plan de simulacros regionales de Arica, Iquique, Antofagasta, La Serena y Pucón, organizados por la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI).

Para reforzar la salud y seguridad de sus trabajadores, se realizó durante 2010 el Programa Bci Previene con énfasis en el auto cuidado, para así disminuir los niveles de sedentarismo, obesidad y accidentabilidad. "Despertando tus sentidos", "Gestionando la felicidad" y "Elige tu comida feliz", fueron algunas de las campañas de 2010.

También se reforzó el programa de Salud Riesgo Persona, con énfasis en el diagnóstico de la condición de riesgo cardiovascular integrando, año tras año, más regiones del país desde Arica hasta Coyhaique.

Participantes del programa Riesgo Persona

2008	2009	2010
384	810	1.454



100%

de la dotación capacitada
en Salud, Seguridad y
Medio Ambiente

En relación a la ocurrencia de asaltos, agresiones o daños de terceros a colaboradores, ya sea en la vía pública como en las instalaciones, la Corporación dispone de una alianza con la Mutual de Seguridad a lo largo de todo el país. Ésta proporciona los servicios inmediatos y en terreno, ambulancia y atención psicológica, a través del Plan Equipo de respuesta Inmediata frente a Incidentes Críticos (ERIC).

En el ámbito de los proveedores PyME se desarrolló un seminario donde participó el 70% de ellos, en el que se informó sobre la ley de subcontratación y la normativa Bci. También para TBanc y Telecanal se realizaron capacitaciones para mantener vigente la certificación OHSAS18001.

Capacitación en Salud, Seguridad y Medio Ambiente

Porcentaje de la dotación

2008	2009	2010
36%	100%	100%

Desempeño en Seguridad

Tasa de accidentabilidad

2008	2009	2010
1,35	1,13	1,27

Tasa de frecuencia

2008	2009	2010
6,15	5,20	4,95

Asimismo, durante 2010 se realizó el Tercer Encuentro Nacional de Comités Paritarios. Al cierre del período existen 20 comités paritarios con un porcentaje de empleados asociados del 36%.

Comités paritarios

	2008	2009	2010
Nº comités	11	19	20
% empleados asociados a comités	27%	34%	36%

Diversidad

Con el fin de integrar a las comunidades locales y a sus clientes, Bci implementó una iniciativa que consiste en modificar el diseño de las señaléticas de seguridad para incluir información en inglés y lenguas nativas, como mapudungún y aymará. Se espera que en 2011 estas señales estén presentes en más de 60 de sucursales.



CGY



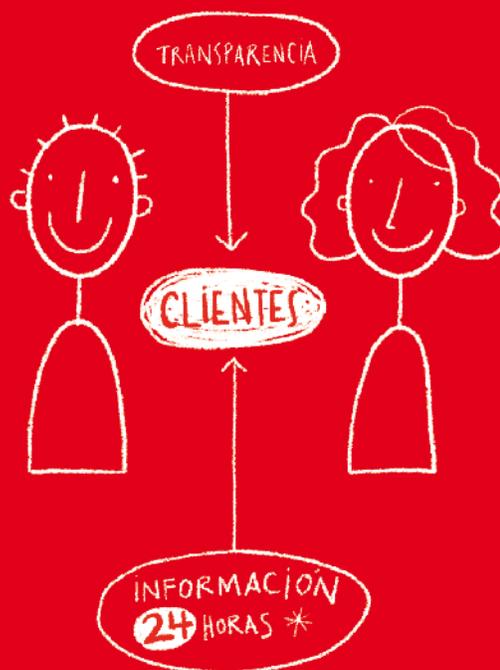
Cercanos,
ágiles y
confiables
es lo que
nos hace
diferentes

DES

5. CLIENTES Y PROVEEDORES

Clientes

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



El cliente es el centro de la actividad de Bci y en línea con la visión y misión empresarial, no sólo efectuó una reestructuración organizacional, sino que también ha buscado, en forma permanente, construir relaciones de largo plazo con los distintos segmentos, basadas en la confianza mutua. Uno de los elementos claves en esta relación es la transparencia, área en la cual Bci ha trabajado desde sus inicios.

En los últimos cinco años, Bci ha realizado cambios permanentes en la búsqueda por entregar acceso a toda la información del Banco. Actualmente, la Corporación ofrece canales de información a los que es posible acceder las 24 horas del día y los siete días a la semana. Adicionalmente, en 2007, publicó un documento disponible en su sitio web, llamado "Nuestro compromiso con Usted, Bci al servicio de sus clientes", que reguló la relación con los clientes y la forma de entregar soluciones financieras.



En 2010, Bci continuó realizando esfuerzos para aumentar la transparencia en la entrega de la información a sus clientes. Algunas de estas iniciativas fueron:

- En los sitios web de las empresas del Banco se amplió la información sobre productos y servicios financieros, así como se incluyó materias relacionadas con las condiciones asociadas. Para ello se usó un formato más atractivo y fácil de entender que el anterior, a través de videos didácticos y lenguaje claro.
- Se incorporaron nuevos dispositivos en la red de sucursales, con el fin de actualizar en línea información relevante para los clientes. El Banco cuenta con 50 sucursales que tienen pantallas que refrescan en línea las condiciones para productos de inversión llamadas *dual view*.
- El Banco desarrolló instrumentos para que sus clientes pudieran hacer llegar de manera más rápida, eficaz y eficiente, sus requerimientos y solicitudes al Banco. Para ello se crearon canales en línea como un mail directo con la Gerencia General, mensajes de texto SMS vía celular e incluso seguir al Banco en Twitter (Ver página 73). El 27% de los clientes han felicitado a Bci por las respuestas recibidas a través de estos medios.

Contamos con canales de información que es posible acceder las 24 horas del día y los siete días de la semana

- Uno de los principales temas sobre los cuales ha trabajado Bci y que está asociado a un requerimiento de la sociedad, es la claridad de las condiciones con las cuales la Corporación opera. En 2010, se enviaron e-mails con los estados de cuentas para los productos cuentas corrientes, líneas de crédito y tarjetas de créditos. En estos correos electrónicos, que se enviaron mensualmente, se detallan claramente las comisiones asociadas a los servicios contratados con el Banco y la tasa de interés en los productos de créditos. En los casos en que se actualizaron las condiciones, éstas fueron informadas a los clientes por carta en forma oportuna. Adicionalmente, se tomaron los resguardos para que los clientes tuvieran absoluta claridad de las condiciones al contratar un nuevo producto, especialmente en el caso de los nuevos clientes.
- Se modificaron todos los contratos para facilitar su lectura y asegurar un claro entendimiento de las condiciones pactadas.
- Se implementó el “Programa de Educación Financiera”, con el fin de acercar al Banco a la comunidad que integra el nivel socio económico C3 y D. Este proyecto promueve el endeudamiento responsable y entrega herramientas para contratar de manera informada productos y servicios financieros (Ver página 76).
- Bci fortaleció su comunicación con clientes para clarificar los beneficios del empaquetamiento opcional de productos, tanto en las condiciones como en su uso. Por ejemplo, la asociación del crédito hipotecario con la cuenta corriente facilita el pago del dividendo mensualmente e incorpora una condición de precio preferencial. Desde que existe esta oferta, Bci nunca ha modificado las tasas del crédito si el cliente ha dejado de tener cuenta corriente del Banco.



Experiencia de clientes

El compromiso con sus clientes ha estado presente en toda la historia de Bci, pero en 2010 se vio reforzado y profundizado de manera importante.

La transparencia en la relación con los clientes, además de ser un factor clave para construir confianza, forma parte de uno de los elementos diferenciadores de la propuesta Bci, que es la calidad de servicio.

Desde la fundación del Banco, el foco estratégico ha sido conseguir clientes leales durante toda la vida, que prefieran Bci a otras opciones, que sean inmunes a las ofertas de la competencia, y que recomienden sus productos y servicios.

Conscientes de que la confianza, cercanía y servicio ágil son atributos fundamentales para estos efectos, Bci ha tenido siempre una especial preocupación por fortalecer la lealtad de los clientes con el Banco y por establecer relaciones de largo plazo.

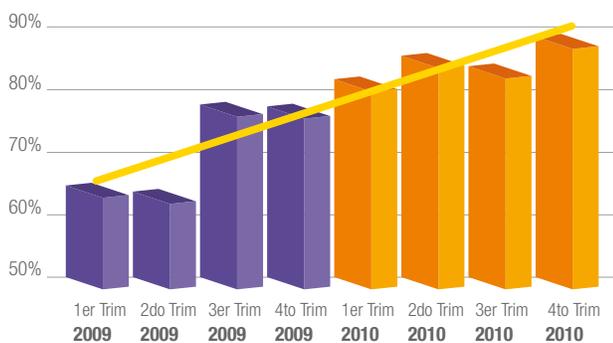
En 2010, Bci modificó el nombre del área de calidad de servicio, la que pasó a llamarse “experiencia de clientes”, para transmitir, tanto a ellos como a colaboradores, que el Banco busca entregar el mejor servicio y superar las expectativas. Además, se reforzó el rol de esta área dentro del Banco y se convirtió a cada gerente de negocio en su propio gerente de experiencia de cliente.



El Banco también revisó todos los procesos de créditos de los distintos segmentos del Banco, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta en la venta y postventa. Los resultados de esta evaluación se reflejan en el siguiente gráfico, que muestra que la satisfacción general de los clientes pasó de 64% en el primer trimestre de 2009 a 89% en el cuarto trimestre de 2010.

Satisfacción general de clientes en operaciones de crédito

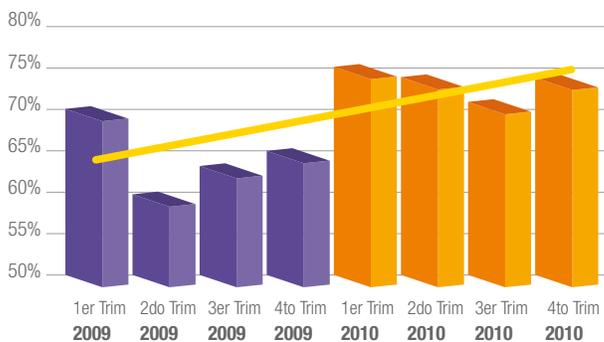
2009 - 2010



Durante 2010, Bci realizó una mayor segmentación de los clientes, para responder a sus necesidades con soluciones a la medida y así entregarles una mejor experiencia de servicio. El siguiente gráfico muestra una significativa mejora en la atención al segmento empresarios y emprendedores, una de las áreas más importantes del Banco. Esta encuesta fue realizada a 5.000 clientes, que evaluaron con nota de 1 a 7 su grado de satisfacción con el servicio entregado por Bci. El gráfico a continuación muestra la evolución del grado de satisfacción total.

Calidad de servicio: Opinión de Empresarios y Emprendedores

2009 - 2010



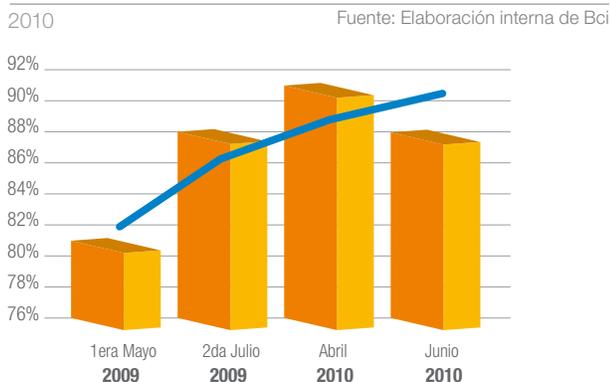
Para mejorar la experiencia de los clientes, Bci transformó el proceso de telecanal, también conocido como call center. Fue así como estableció procesos de integración con las sucursales, con el fin de resolver las inquietudes de los clientes en el momento en que se producen. El Banco también incorporó encuestas de calidad de servicio en línea, para que los clientes puedan indicar su grado de satisfacción cuando los están atendiendo.

El Banco creó también el cargo de “ejecutivo de servicio al cliente”, único en el sector bancario chileno. Esta persona recibe y guía a los clientes cuando llegan a la sucursal, resuelve sus inquietudes y soluciona sus necesidades bancarias. Si es necesario, le asesora para que acceda al siguiente nivel de ayuda de la forma más eficiente. De esta manera, los clientes se sienten cómodos y bien atendidos.

Actualmente, Bci cuenta con 233 ejecutivos de servicio al cliente, lo que le ha permitido fortalecer su cercanía con los clientes y ser líder en esta materia.

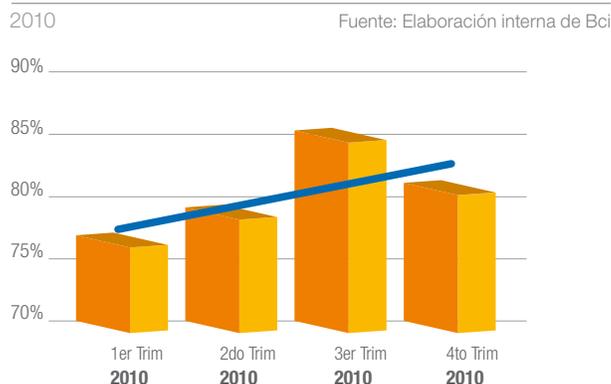
En la búsqueda de soluciones innovadoras para los clientes y no clientes, el Banco desarrolló en 2008 el canal Bci Full, un nuevo concepto de sucursal automática que cuenta con las principales transacciones de caja y mesón. Los clientes pueden acceder a éste las 24 horas al día y los siete días de la semana. Durante 2010 se consolidó Bci Full, debido a la constante mejora en los flujos y navegación de las transacciones, al desarrollo de nuevas funciones y a la incorporación de nuevos dispositivos. Los clientes evaluaron este servicio con 87% de satisfacción general promedio en el periodo de mayo 2009 a junio 2010.

Calidad de servicio Bci Full



Otra iniciativa importante fue la implementación del programa “Puesta de Sol”, orientado a que los ejecutivos de Bci devolvieran las llamadas a los clientes durante el mismo día. Como indica el siguiente gráfico, el porcentaje de devolución de llamadas a clientes en el día aumentó de manera importante en el segundo semestre de 2010.

Devolución de llamadas en el mismo día

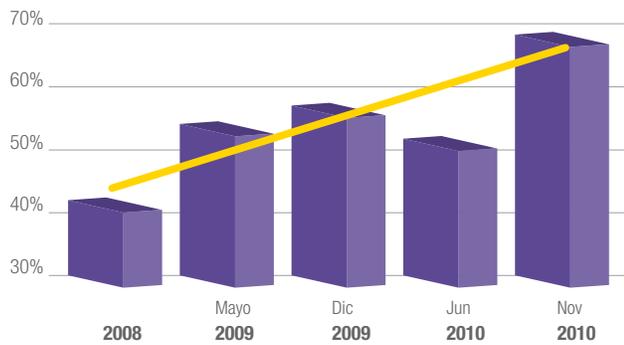


Desde el año 2000, Bci realiza una encuesta interna donde se les pregunta a los colaboradores el grado de satisfacción con sus colegas que les prestan servicio o entregan información. Esto permitió detectar y evaluar la calidad de servicio entre los distintos departamentos o unidades de la Corporación. La encuesta –realizada a cerca del 80% de los empleados en 2010– midió varios parámetros, como calidad, tiempos de respuesta, agilidad y amabilidad. Los resultados permiten mejorar el servicio entre las distintas áreas y garantizar que todas ellas entreguen una atención de excelencia. Además de mejorar el clima interno, esta iniciativa permite entregar un servicio más ágil y eficiente a todos los clientes de Bci. Es decir, las mejoras conseguidas en las distintas áreas se traducen en una mejor atención final para los usuarios.

El siguiente cuadro muestra una importante mejora en la calidad de servicio en los últimos dos años, de acuerdo a los resultados de esta medición.

Evaluación de la calidad de servicio interno

2008 - 2010 Fuente: Encuesta interna de Bci, ImageMaker



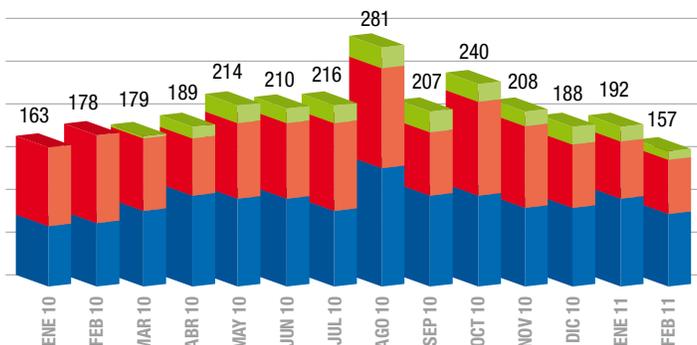
Bci implementó en 2010 una estrategia para reducir el número de reclamos presentados por los clientes dentro del mismo Banco y frente a entes externos, como la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF). Con este fin, se impulsó una cultura de “puertas abiertas”, que tuvo una excelente acogida, permitiendo aumentar el nivel de satisfacción y disminuyendo el número de reclamos.

El gráfico presentado a continuación muestra la evolución de los reclamos presentados ante el Sernac, la Sbfif y la Abif.

Reclamos ante Sernac, Sbfif y Abif

Período Enero 2010 - Febrero 2011 Fuente: Sernac, Sbfif y Abif

Abif Sbfif Sernac



TAN IMPORTANTE COMO SABER ESCUCHAR ES SABER RESPONDER

nuevo SMS
Envía "SI + pregunta + tu RUT" al número de celular. Ejemplo: SI 2288678 al 2242 y lo contestaremos.

nuevo Bci directo 692 8000 Opción 4

Ejecutivos de Servicio al Cliente en todos los sucursales.

bci.cl

- Multíplase espacios para recibir tus inquietudes acerca de nuestro servicio.
- Nuestro Número de Servicio Bci, con el cual siempre podrás saber el estado de tu solicitud.
- SIEMPRE recibes el DMG correspondiente a la resolución de tu requerimiento.
- Y si por algún motivo tus inquietudes no fueron resueltas, comunícalas directamente a gerencia@bci.cl

MÁS CANALES A TU DISPOSICIÓN PARA ATENDERTE COMO TÚ QUIERES

En Twitter: @bciclientes

Correo Electrónico: bcicliente@bci.cl

Además, nuestros canales de siempre.

nuevo SMS
Envía "SI + pregunta + tu RUT" al número de celular. Ejemplo: SI 2288678 al 2242 y lo contestaremos.

Bci Directo 692 8000 Opción 4

Ejecutivos de Servicio al Cliente en todos los sucursales.

bci.cl

- Y si por algún motivo tus inquietudes no fueron resueltas, comunícalas directamente a gerencia@bci.cl

Productos sustentables

Junto con la apertura de 33 sucursales en 2010, las que aumentaron las alternativas de atención de los clientes, se desarrollaron productos innovadores, principalmente asociados con las nuevas tendencias mundiales respecto del cambio climático y la protección del entorno.

Plan de cuenta corriente carbono neutral

En 2010 se desarrolló un producto en conjunto con la Fundación Chile, quien asesoró al Banco en la medición de la Huella de Carbono del proceso de fabricación de los productos que componen la cuenta corriente. Posteriormente, se definirá la forma de neutralizar su impacto mediante la compra de bonos de carbono. La neutralización se realizará con la asesoría de Fundación Mi Parque, y por cada plan contratado, se plantará un árbol en un sector vulnerable.

Tarjeta Bci Carbono Neutral Programa Yo Neutralizo

La nueva Tarjeta de Crédito Bci Carbono Neutral cuenta con un diseño exclusivo, realizado en PVC reciclado y es la primera tarjeta en Chile que ayuda a reducir y neutralizar, a través del Programa Yo Neutralizo, las emisiones de CO₂ equivalentes¹ que producen los Gases de Efecto Invernadero.

Esta iniciativa opera sobre la plataforma desarrollada por Fundación Chile, bajo la denominación del Programa Carbono Neutral y permite generar transacción de certificados internacionales de reducción de emisiones, aportando a la inversión en proyectos basados en energía solar, eólica, eficiencia energética y forestación, entre otros. Al adquirir esta tarjeta los clientes podrán conocer, reducir y neutralizar sus propias emisiones derivadas de su estilo de vida.

Plan de Cuenta Corriente Carbono Neutral

- Las tarjetas de crédito y débito son de materiales reciclados.
- La papelería empleada proviene de bosques tratados sustentablemente y están certificados (Programme for the Endorsement of Forest Certification PEFC)
- Todas las empresas proveedoras de productos asociados a la cuenta están certificadas como sustentables con el medio ambiente.
- No incluye talonario de cheques.





nuevas sucursales en 2010

Cada vez que un cliente realice compras superiores a \$10 mil en Chile o US\$100 en el extranjero, con la Tarjeta de Crédito Bci Carbono Neutral, acumulará 100 EcoPuntos. Posteriormente, el cliente podrá canjearlos por packs o paquetes de neutralización. Para ello debe ingresar al sitio web de Bci y seleccionar el proyecto que desea financiar. Luego, puede descargar el certificado que señala que neutralizó sus emisiones.

✓ CONOCE

Ingresando algunos datos a una calculadora diseñada especialmente, el cliente podrá estimar las emisiones CO₂e derivadas de su estilo de vida

✓ REDUCE

Encontrará consejos prácticos y efectivos para reducir las emisiones de CO₂e.

✓ NEUTRALIZA

Todas las compras realizadas con la Tarjeta de Crédito Bci CARBONO NEUTRAL acumulan ECOPUNTOS que los clientes podrán usar para neutralizar las emisiones CO₂e y combatirá el cambio climático mediante el financiamiento de proyectos que reducen las emisiones de gases efecto invernadero o que capturen dichos gases a través de la forestación.

35- CO₂e: es la equivalencia en dióxido de carbono (CO₂) de los seis gases de efecto invernadero regulados en el Protocolo de Kioto.

Inclusión financiera

Contribuir a la bancarización de nuevos sectores sociales, principalmente ubicados en la base de la pirámide, está dentro de los lineamientos estratégicos de crecimiento de Bci Nova, que busca ser líder en la industria de servicios financieros para estos segmentos. Bci Nova refuerza su presencia en el segmento C3 y D y por ello busca opciones que le permitan mayor cercanía con ellos.

“Microcréditos a la Puerta de tu Almacén”

Bci Nova junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID), lanzaron el modelo “Microcréditos a la Puerta de tu Almacén”, proyecto pionero en Sudamérica, que tiene como objetivo contribuir al desarrollo y la profundización del mercado microfinanciero en Chile.

El propósito del programa es desarrollar e implementar un nuevo modelo sustentable de negocios de prestación de servicios microfinancieros, denominado Alianzas, que se consolida a través del trabajo coordinado entre dueños de almacenes, grandes y medianas empresas proveedoras y Bci.

El capital involucrado asciende a US\$2 millones aportados de manera conjunta por Bci Nova y el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del BID. El modelo ha sido pensado considerando tres factores principales: Satisfacer las necesidades del microempresario; efectuar un trabajo conjunto con la empresa en alianza; y realizar la transferencia del desarrollo tecnológico que posee actualmente Bci a los beneficiados de esta iniciativa.

Por su parte, los almaceneros acceden a un financiamiento continuo y directo con cada uno de sus proveedores; reciben capacitación comercial y financiera; y cuentan con beneficios exclusivos con cada uno de sus proveedores sin necesidad de movilizarse para optar a ellos. La empresa en alianza aumenta sus ventas, mejora la relación con sus clientes y sus posibilidades de fidelización y, por último, maneja menos efectivo en sus canales de distribución. Este es un modelo virtuoso, ya que al crecer el negocio del almacén, necesariamente crecerán las ventas de su proveedor y de esta misma manera aumentarán los servicios financieros otorgados por Bci en nuevos segmentos.



Al cierre de 2010 se habían generado alianzas con ocho grandes empresas, de las cuales ya se encuentran completamente activas Coca Cola – Embonor, Rabie y Arcor, lo que permitió entregar apoyo a más de 1.700 almaceneros. El proyecto considera un tiempo de ejecución de 36 meses y se espera generar alianzas con las principales empresas de cobertura de Chile y llegar, al menos, a 10.000 microempresarios.

Programa de Educación Financiera

El objetivo del Programa de Educación Financiera es acercar al Banco a un grupo que se encuentra actualmente alejado de los productos y servicios financieros, generando una instancia donde la comunidad que integra el nivel socio económico C3 y D, correspondiente a más del 60% de la población chilena, pueda recibir asesoría gratuita y respuesta acerca de temas financieros.

Con este programa, Bci Nova se acerca a las personas bajo una mirada inclusiva, lo que permite conocer más acerca de las percepciones y necesidades de este segmento. El proyecto consiste en promover endeudarse responsablemente y entregar herramientas que permitan a las personas estar lo más informadas posible y puedan tomar la mejor decisión al momento de contratar productos y servicios financieros. A la fecha se han capacitado a más de 1.200 personas a través de charlas y clínicas bancarias gratuitas y abiertas a toda la comunidad.

Los desafíos para 2011 comprenden abordar 12 comunas claves y realizar mejoras en ámbitos como la ubicación y foco de las capacitaciones, incorporar al proyecto a medios de comunicación masivos con la finalidad de incrementar la asistencia y contar con un soporte *on-line* que permita reforzar contenidos, ampliar la cobertura y publicar temas de interés relacionados.

Por otra parte, y manteniendo el espíritu de Bci de compartir con otros actores de la industria su experiencia, se espera que esta iniciativa sea replicada por otras empresas.



Bci Nova junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID), lanzaron el modelo "Microcréditos a la Puerta de tu Almacén", proyecto pionero en Sudamérica, que tiene como objetivo contribuir al desarrollo y la profundización del mercado microfinanciero en Chile.



Bci Nova ha reforzado su presencia en los segmentos C3 y D.

Apoyo a emprendedores y PyME

Otro segmento relevante para el Banco en materia de RSE son las PyME. Para ello, Bci ha implementado iniciativas que le han permitido reforzar su lazo con ellas a través de la entrega de herramientas comerciales y financieras innovadoras.

Programas Nace y Renace

Los Programas Nace y Renace se iniciaron durante 2006 con el objetivo de brindar apoyo financiero y asesoría tanto a aquellos emprendedores que inician una nueva empresa como a clientes empresarios PyME y ex clientes Bci que necesitan reincorporarse al sistema financiero tras dificultades en el desarrollo del negocio.

Durante 2010, el total de clientes del Programa Nace llegó a 1.525, de los cuales 705 son nuevos. Asimismo, en el periodo se aprobaron créditos por \$9.145 millones.

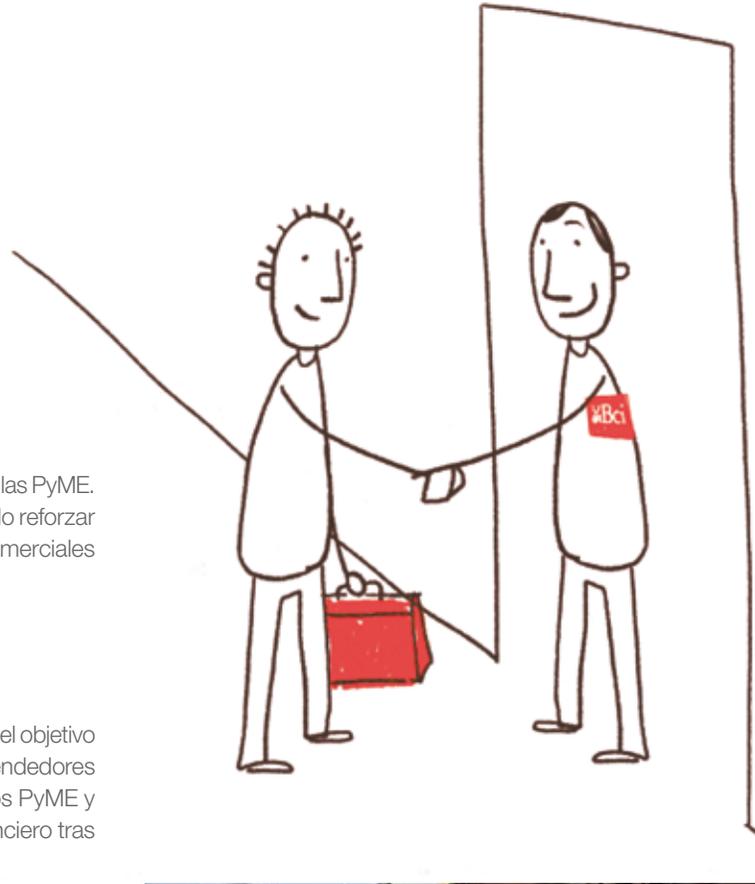
En el caso del Programa Renace, el total de clientes ascendió a 620, con 189 nuevos clientes y un monto total de créditos aprobados de \$9.051 millones.

En 2010, las principales iniciativas estuvieron orientadas a dar apoyo a clientes afectados por el terremoto en las regiones VII y VIII, a generar instancias de acercamiento con los clientes del país y a crear alianzas estratégicas con municipalidades y universidades.

Programa Emprende UC

Por séptimo año consecutivo y en línea con el programa Nace, el Banco auspició el programa Emprende UC de la Pontificia Universidad Católica de Chile, que tiene por objetivo promover el espíritu y acción emprendedora de manera transversal en la comunidad UC. Para esto entrega servicios y articula y potencia las capacidades de las distintas facultades y unidades académicas para facilitar la creación de emprendimientos de alto impacto económico y social.

En 2010 se realizaron actividades tales como el "Concurso Nuevos Negocios Emprende UC 2010", talleres de emprendimiento, charlas de expertos y apoyo a facultades. Más de 70 proyectos postularon a las categorías del concurso con un total de 125 participantes.



Manteniendo el compromiso de Bci con las Pymes se llevó a cabo por cuarto año consecutivo el Encuentro Empresarial Bci.

Una segunda oportunidad: Programa Nuevamente

El Programa Nuevamente es un proyecto piloto que busca prevenir la quiebra y reducir el estigma social asociado a éste, así como fomentar una segunda oportunidad para los empresarios en situación de riesgo o que no tuvieron éxito en un emprendimiento, teniendo como objetivo final desarrollar un entorno más favorable para la actividad empresarial en el país.

La idea nació a mediados de 2008, gracias a la asociación entre la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC)³⁶, la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)³⁷, el Ministerio de Economía³⁸, Innova Chile de CORFO³⁹, el Foro Innovación⁴⁰, la potenciadora de negocios Octantis⁴¹ y Bci. Permite testear por primera vez en América Latina los instrumentos más adecuados para prevenir el fallo empresarial, apoyar la reinserción en los canales empresariales, aprovechar el capital social del emprendedor que no ha tenido éxito pero que quiere volver a intentarlo y formular las políticas públicas necesarias para facilitar esta reinserción.

- ➔ 120.000 visitas al sitio web nuevamente.org
- ➔ 3.600 diagnósticos realizados con la herramienta de diagnóstico online.
- ➔ 1.100 emprendedores inscritos en comunidad Nuevamente.
- ➔ 1.890 emprendedores inscritos en Facebook.
- ➔ 980 seguidores en Twitter.
- ➔ Puesta en marcha de Red de Rescate en la Región Metropolitana y Región de Valparaíso.
- ➔ Nueve empresas en proceso, cuatro en etapa de diagnóstico y cinco en proceso de selección.
- ➔ Diseño e implementación de expansión Red de Rescate Talca, Concepción y Puerto Montt
- ➔ 6 empresas en etapa de Reinicio.

Programa UC PyME

Por segundo año consecutivo, Bci auspició y apoyó el Programa UC Pequeña y Mediana Mentoría, más un curso en Gestión PyME, en el cual participaron más de 120 alumnos egresados.

El objetivo de este programa es apoyar a los empresarios a través de asesoría de profesionales con experiencia en negocios enfocados a realizar un análisis competitivo de la empresa y el desarrollo de un Plan de Negocios. Este se complementa mediante el curso de Gestión en PyME, dictado por profesores de la Escuela de Administración y MBA UC.

Encuentro Empresarial

Manteniendo el compromiso de Bci con las PyME se llevó a cabo por cuarto año consecutivo el Encuentro Empresarial Bci, instancia que otorga la oportunidad de generar negocios entre grandes compañías compradoras y empresas proveedoras de menor tamaño. Esta instancia cuenta con la participación de cámaras de comercio internacionales que brindan la opción de acceder a nuevos mercados.

En el marco del Tercer Encuentro, los visitantes pudieron recorrer más de 200 stands, mientras que los empresarios inscritos tuvieron más de 3.200 reuniones de negocio. Durante la segunda jornada se realizó el *Happy Hour* de los Negocios, espacio innovador que permite que los asistentes se reúnan en un ambiente distendido para abordar temáticas como: "Busco socios", "Quiero Exportar", "Busco Distribuidor" y "Financiar Proyectos".

En 2010, por primera vez se realizó el encuentro en regiones y específicamente en Concepción, como instancia enmarcada en el programa de apoyo integral iniciado como consecuencia del terremoto que afectó al país en febrero de 2010. Se congregó a más de 2.000 empresarios, se realizaron más de 1.000 reuniones de negocios, generando oportunidades equivalentes a unos \$17 mil millones.

Los cuatro encuentros realizados hasta 2010 han reunido a más de 1.500 empresas, 18.000 empresarios, nueve cámaras de comercio internacionales y se han concretado más de 10.000 reuniones de negocio.

36- www.cpc.cl

37- www.sofofa.cl

38- www.economia.cl

39- www.corfo.cl

40- www.foroinnovacion.cl

41- www.octantis.cl

Proveedores

Bci siempre ha buscado construir relaciones con sus proveedores que sean de mutuo beneficio, permanentes en el tiempo y con altos estándares de calidad.

A partir de la creación de la Gerencia de Compras y Proveedores, en 2007, ésta se ha abocado a dar cumplimiento a este mandato de la Corporación que se encuentra inserto en su misión.

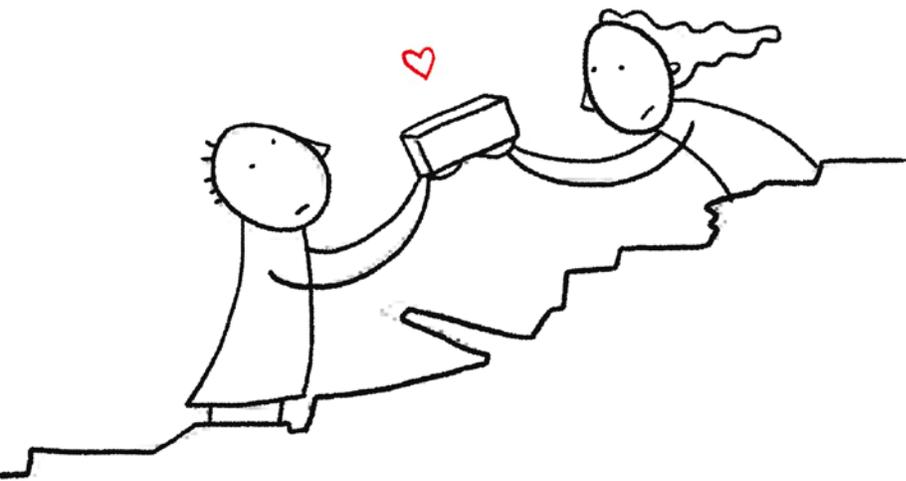
La institucionalización de la relación con los proveedores a través de una gerencia especializada da cuenta de un cambio de la relación de compra. Esta se basa en el aprovisionamiento responsable mediante el cual se convierte en fundamental contar con una política, objetivos e indicadores medibles para el desarrollo de esta relación.

Hasta la fecha la Gerencia de Compras y Proveedores ha logrado elaborar y difundir una política de relacionamiento con proveedores,

segmentó su cartera de proveedores de tal forma de enfocar las distintas acciones que se efectúan con y hacia ellos, ha desarrollado un plan de visitas, desayunos de escucha, encuentros y reconocimientos, con el fin de desarrollar y apoyar a sus proveedores.

Durante 2010 la Gerencia de Compras y Proveedores creó el cargo de gestión y administración de proveedores, con el fin de potenciar esta relación a través de una correcta segmentación de la cartera a fin de tener claridad respecto de los proveedores que es necesario monitorear, controlar y hacer seguimiento de acuerdo con su perfil.





Criterios de Evaluación de Proveedores

En relación a los criterios de evaluación y monitoreo de proveedores, en 2010 se realizaron los siguientes perfeccionamientos:

- La revisión de los proveedores recurrentes que se realizaba en forma semestral, se complementó con una evaluación mensual que se aplica al segmento de proveedores que representan o justifican el pago del 80% de la facturación a proveedores.
- Se amplió la base de proveedores a los que se les efectúan análisis de sus estados financieros a través de la Gerencia de Análisis de Riesgo.
- Se dio inicio a un sistema de control de incidentes y reclamos, con el fin de monitorear la calidad de los productos y/o servicios contratados a proveedores.
- Se espera que durante el primer semestre de 2011 se inicie la incorporación de criterios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el proceso de evaluación de proveedores, a través de un formulario de autoevaluación.

Diálogo con Proveedores

El programa de diálogo con proveedores que desarrolla la Gerencia de Compras y Proveedores tiene como objetivo lograr un mayor conocimiento de los proveedores, afianzar la relación y apoyarlos en su desarrollo.

En este contexto, durante 2010 se realizaron seis desayunos con un número aproximado de 45 empresas proveedoras asistentes. En cada desayuno se invitó a los proveedores agrupados por industria, para contar, con grupos pequeños que permitieran un diálogo más fluido.

Los temas tratados fueron:

- Experiencia Bci como cliente.
- La necesidad Bci de contar cada vez más con proveedores innovadores.
- Diferentes formas de trabajo y crecimiento sustentable.
- Calidad de Servicio, Contratos y órdenes de compra
- Tiempos de ciclo para pago de facturas
- Mejoras al proceso de licitación
- Iniciativas de eficiencia para disminuir costos y generar ahorros.

Adicionalmente, para complementar los desayunos, se llevó a cabo un programa de visitas a proveedores que se estructuró en torno a objetivos e indicadores medibles de cumplimiento. Durante el periodo se realizaron 45 visitas a las instalaciones de proveedores.

A través de estas actividades la gerencia no sólo ha evidenciado una mejora en la relación con ellos, sino que también ha podido ver que se han convertido en una instancia de diálogo y retroalimentación.

En el segundo semestre del año se lanzó un Programa de Encuentros RSE con Proveedores, centrados en entregar, transferir y compartir con ellos los beneficios de implementar prácticas de RSE en sus empresas.

El primer encuentro, realizado en octubre, tuvo como tema central la ética y el gobierno corporativo y contó con la asistencia de 31 proveedores. Se espera continuar con este ciclo de encuentros durante 2011.

Encuesta de Satisfacción de Proveedores

La Encuesta de Satisfacción de Proveedores tiene por objetivo medir la percepción y satisfacción con el servicio que Bci brinda a sus Proveedores. En su cuarta versión destacan los siguientes resultados:

- La satisfacción global de los proveedores de Bci se mantuvo en los niveles registrados el año anterior, con un 75%. En consecuencia, la relación con los proveedores se mantiene con buenos niveles de satisfacción, incluso mostrando mejorías en algunas áreas de contacto, tales como los proceso de pagos y procedimiento de compra. Sin embargo, se debe analizar ciertas diferencias llamativas en el segmento “rubro” donde es posible estimular más la satisfacción de los proveedores con Bci.
- En relación al Proceso de Pagos se destaca como el aspecto con mayor crecimiento en el nivel de satisfacción, pasando de un 68%, registrado en 2009 a un 78% el 2010. Este positivo movimiento está estimulado por las mejoras en los aspectos “Proceso de pago expedito y oportuno” y “Respeto de la fechas de pago”.
- En materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se muestra una tendencia al alza desde el 2008, destacando dos aspectos principalmente. El primero se vincula con la percepción que tienen los proveedores respecto de que Bci mantiene un comportamiento ético en su relación con los proveedores y el segundo, se refiere a que Bci vela porque las condiciones laborales del personal subcontratado se encuentren ajustadas a la ley.
- En el área de procedimientos de compras estadísticamente se mantienen los niveles obtenidos el año 2009. Se destaca como el aspecto con mayor crecimiento en su satisfacción “Los procesos de cotización / licitación son claros, objetivos y transparentes” aumentando en 14 puntos
- El equipo de ejecutivos que se relacionan con los proveedores, estadísticamente se mantiene su nivel de satisfacción respecto a los años anteriores.

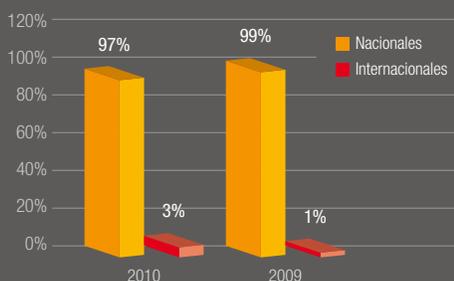
Distribución de Proveedores

Debido a una mejor segmentación de la cartera, durante 2010 se registró un aumento del número de proveedores internacionales en relación con los nacionales respecto del año precedente.

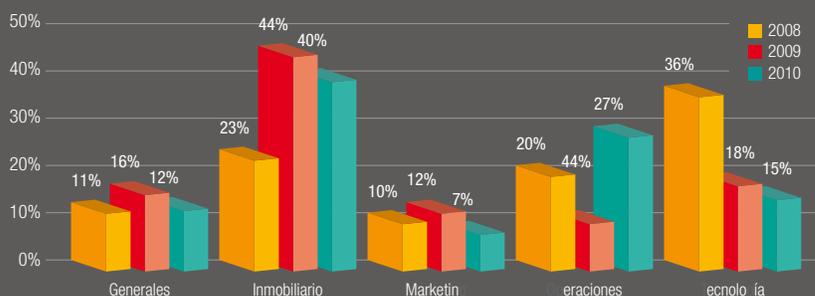
Las principales variaciones en el número de proveedores recurrentes acreditados entre 2009 y 2010 se registraron en los rubros vinculados al sector inmobiliario y de tecnología, ello responde a una mejor segmentación de la cartera de proveedores diferenciando con mayor exactitud los proveedores recurrentes de los ocasionales, arriendos y otros. Esta nueva segmentación causa una disminución de proveedores en el rubro Inmobiliario ya que los proveedores de arriendo anteriormente pertenecían a dicho rubro. Por otra parte, en relación al rubro de Tecnología, el aumento de proveedores recurrentes es producto de la reclasificación de proveedores ocasionales como proveedores recurrentes; y por otra parte el aumento de proveedores del rubro tecnología relacionados con el área de innovación.

En relación con la distribución de proveedores por rubro, a continuación se presenta su desglose durante 2008 - 2010:

Distribución proveedores por origen



Distribución proveedores por rubro



Reconocimiento Proveedor Destacado

Por segundo año consecutivo Bci reconoció a sus proveedores más destacados con el fin de reafirmar la importancia que ellos tienen en su cadena de valor y, al mismo tiempo, destacando las buenas prácticas de gestión, calidad de vida laboral y servicio a clientes.

En esta versión postularon 65 proveedores y fueron preseleccionados 23 para las cinco categorías premiadas:

- Categoría Trayectoria Destacada: Notaria Pedro Sada.
- Categoría Innovación: Servicios Computacionales Pixart Ltda.
- Categoría Calidad de servicio: Arquitectura Diseño y Construcción Kit Corp S.A.
- Categoría RSE: Fyrma Grafica Ltda.
- Categoría emprendimiento: Diseño y Construcción Q Ltda.



BOY

Nos comprometemos
a apoyarlos
para que
cumplan
sus sueños



6. COMUNIDAD



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

La labor que desarrolla Bci en materia social está focalizada en tres áreas de acción: el apoyo a la educación, el fomento a la cultura y la protección de los adultos mayores y niños en riesgo social.





Apoyo a adultos mayores y niños en riesgo social

Fundación Las Rosas

En el marco de la alianza solidaria que mantiene desde 2007 con Fundación Las Rosas, Bci organizó durante 2010 iniciativas de apoyo a esta institución. Entre ellas destaca una caminata familiar desarrollada en octubre con el objetivo de sensibilizar a la sociedad respecto del valor de los adultos mayores y su aporte a la comunidad. En la actividad participaron cerca de 800 personas de la tercera edad con sus respectivas familias.

También se efectuó una campaña masiva dirigida a clientes, colaboradores internos y público en general, difundida en distintos medios y que se efectuó en alianza con Canal 13. Bci logró recaudar \$480.761.260. A este dinero se sumaron durante el año otros \$105.600.000, provenientes de donaciones adicionales. Parte de estos recursos se destinó a la reconstrucción de seis hogares de ancianos que resultaron afectados por el terremoto de febrero.

Entre enero y diciembre de 2010 se realizaron, además, 25 visitas a cuatro hogares de la Fundación Las Rosas ubicados en las regiones Metropolitana y del Biobío. En ellas participaron 186 colaboradores, los que, sumados a los 119 que ayudaron en la realización de la Colecta Nacional de noviembre en favor de esta fundación, elevaron el número total de voluntarios activos durante 2010 a 305.

Asimismo, se organizaron cenas y entrega de regalos en los hogares de Santiago, Viña del Mar, Concepción, La Serena y Linares, y se llevó a cabo la elaboración y presentación de un Plan de Sensibilización sobre el Adulto Mayor.

1_Nuestra Empresa

2_RSE

3_Gobierno Corp. y Ética

4_Calidad de Vida laboral

5_Clientes y Proveedores

6 **Comunidad**

7_Medio Ambiente

8_Desarrollo Económico

INFORME GOBIERNO CORPORATIVO Y RSE 2010





Corporación de Crédito al Menor

Creada en 1990 por un grupo de colaboradores de Bci, la Corporación de Crédito al Menor (CCM) brinda protección a niñas de escasos recursos cuyos derechos han sido gravemente vulnerados. En la actualidad cuenta con dos hogares de atención, uno en La Pintana, Región Metropolitana, y otro en Temuco, Región de la Araucanía. En ellos entregó alojamiento, alimentación, educación, salud y recreación a 90 niñas de edad en riesgo social, 66 en Santiago y 24 en Temuco. De este total, 15 ingresaron al hogar de Santiago en 2010 y en Temuco, cinco.

En 2010, gracias a una campaña efectuada entre julio y agosto, la compañía incorporó a 532 colaboradores de Bci y BciNova como nuevos socios de la institución. Los recursos que éstos aporten permitirán cubrir parte del costo anual en útiles escolares para las niñas y de los programas de salud y educación que se desarrollan.

Durante 2010 se efectuó la celebración del Día del Niño. En Santiago, las pequeñas del hogar de La Pintana disfrutaron la jornada en Fantasilandia, en compañía de 36 colaboradores-voluntarios que actuaron como "Tíos por un día". Las niñas del hogar de Temuco asistieron al cine, también con voluntarios de Bci, a ver el estreno de la película infantil "Como perros y gatos 2".

Como parte del programa de inducción, a partir de 2010 se incorporó la visita a la Villa Jorge Yarur Banna de los nuevos colaboradores para sensibilizarlos y acercarlos al labor que allí se realiza, como también invitarlos a ser voluntarios corporativos.

Hogar de Santiago

58% de las niñas son mayores de 11 años

El 39% ingresa en el hogar por problemas de "abuso sexual" y el 35% por encontrarse en "peligro físico y moral".

El promedio de años de permanencia en la institución es 3,9 años

Hogar de Temuco

63% de las niñas son mayores de 12 años.

El 42% ingresa por encontrarse en "peligro físico y moral".

El promedio de años de permanencia en la institución es 5 años





Voluntariado corporativo

En 2010, Bci comenzó a trabajar en el plan de voluntariado corporativo con el objeto de mejorar la efectividad y ordenar la ayuda que entregan los colaboradores a las diversas organizaciones benéficas.

Para avanzar en este objetivo, durante el segundo semestre se hizo un levantamiento de los requerimientos específicos de voluntariado de tres instituciones que cuentan con el apoyo de Bci: Fundación Las Rosas, Corporación de Crédito al Menor y Fundación Mi Parque.

Esta labor se tradujo en un informe final en el que se detalla el programa de trabajo propuesto con estas tres instituciones para 2011 y se plantean proyectos y programas a desarrollarse en cada una de ellas.

El 12 de diciembre se efectuó una encuesta a 9.000 trabajadores de Bci con la finalidad de conocer su experiencia, interés y expectativas en materia de voluntariado. El sondeo recopiló 2.009 encuestas contestadas y 1.636 completamente finalizadas. Entre sus principales conclusiones destacan:

- El 66% de los consultados afirma querer participar en alguna acción de voluntariado organizada por Bci.
- Respecto de la forma de realizarla, el 28% se inclina por visitar niños; el 21%, por actividades relacionadas con áreas verdes, y el 9%, a trabajar con personas de la tercera edad.
- En cuanto a las organizaciones sociales con las que se trabajará en este ámbito durante 2011, el 34% de los consultados manifestó su preferencia por colaborar en la Corporación de Crédito al Menor; el 25%, en Fundación Mi Parque, y el 12%, en Fundación Las Rosas.

Los resultados de ambas iniciativas permitirán elaborar el nuevo Plan de Voluntariado Corporativo, cuyo lanzamiento se realizará en marzo 2011.



Compromiso con la educación

Alianza con Enseña Chile

El programa Enseña Chile busca reducir la desigualdad en el ámbito educativo seleccionando, formando y acompañando a profesionales de excelencia en distintas disciplinas para que trabajen por dos años dictando clases en colegios vulnerables.

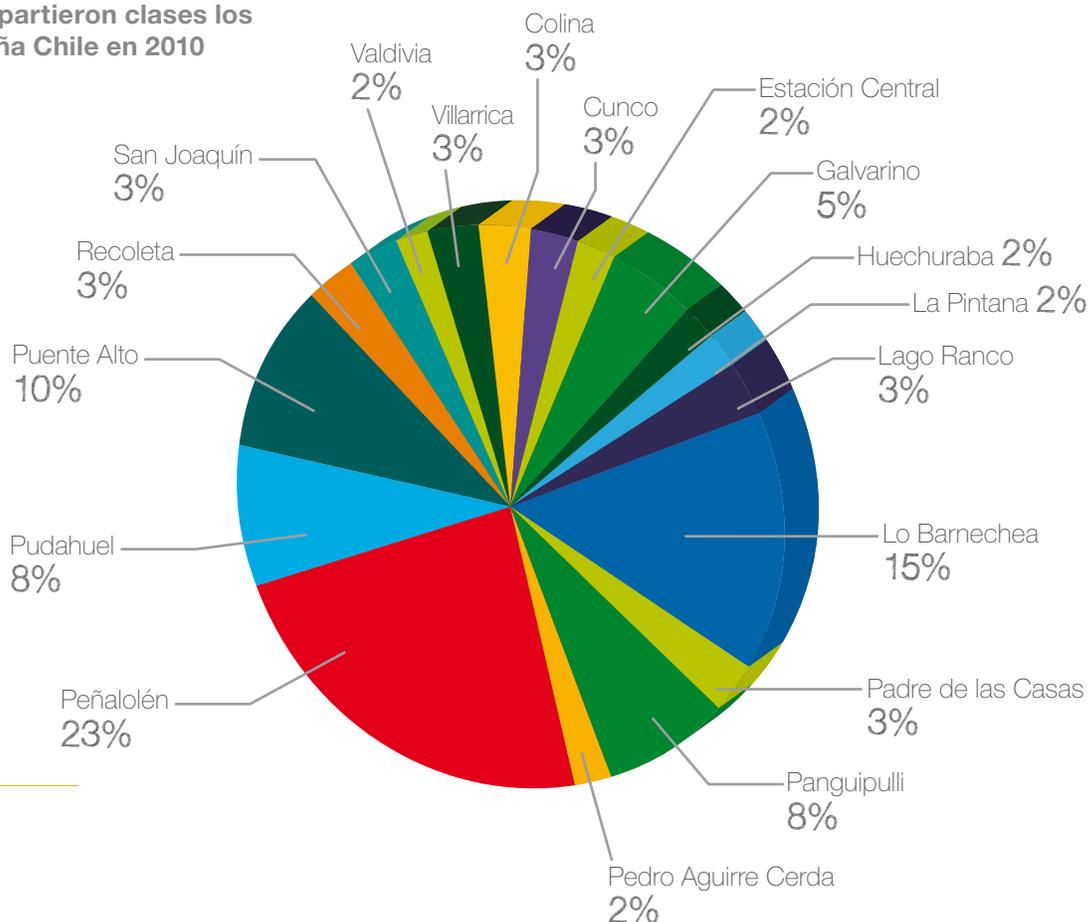
La iniciativa, que replica el modelo de Teach For America⁴², uno de los principales proveedores de profesores para sectores de escasos recursos en Estados Unidos, funciona en nuestro país desde el año 2009 y tiene entre sus finalidades construir un movimiento de líderes comprometidos con la calidad de la educación.

Bci colabora en este proyecto desde diversas aristas: aporta una donación anual en dinero; participa en su Consejo Directivo; algunos de sus líderes entregan sus testimonios, y colabora con voluntarios, especialmente en tareas de mejoramiento de los colegios del programa y de difusión de la iniciativa.

En 2010, el programa se desarrolló en 35 colegios a nivel nacional -22 municipales y 13 particulares subvencionados-, beneficiando a 9.500 alumnos.



Comunas en donde impartieron clases los profesionales de Enseña Chile en 2010 (35 establecimientos)



42- www.teachforamerica.org

En 2010, el programa Enseña Chile benefició a 9.500 alumnos.



De estos establecimientos, 22 pertenecían a la Región Metropolitana, seis a la Región de la Araucanía y siete a la Región de los Ríos. Para el período 2011-12 se seleccionaron 61 nuevos profesionales, 85% de los cuales provienen de las universidades consideradas como prioritarias por el programa.

Uno de los hitos en el marco de la alianza entre Bci y Enseña Chile en 2010 fue la reunión que sostuvieron las autoridades del banco con la fundadora de Teach for America, Wendy Koop, durante su visita al país. En el encuentro, los asistentes comentaron las particularidades del sistema educacional norteamericano y analizaron el modelo aplicado por Enseña Chile.

Convenio con la Universidad de Chile

En el contexto de su compromiso con la educación y el desarrollo de conocimientos que permitan mejorar la formación de los profesionales del país, Bci suscribió en 2010 un convenio de cooperación con el Departamento de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile para la creación de un innovador Centro de Estudios Financieros.

Esta instancia fortalecerá la capacidad científica, tecnológica y académica que existe en Chile para generar contenidos de avanzada en materia económica, lo que se traducirá en una educación de mayor calidad tanto a nivel de pregrado como de postgrado.

Becas de estudio

En línea con su política de apoyo a los estudiantes con talento, en 2010 Bci entregó 13 becas para estudios superiores en universidades y escuelas técnicas. Los alumnos favorecidos, algunos de los cuales renovaron esta ayuda, cursan carreras como Ingeniería Civil, Pedagogía, Medicina, Filosofía y Música, y recibieron sus beneficios a través de fundaciones, establecimientos de educación y corporaciones sociales. Estos aportes totalizaron más de \$42 millones.

EmprendeUC

Emprende UC es un programa de la Pontificia Universidad Católica de Chile que tiene por misión promover el espíritu y la acción emprendedora de manera transversal en la comunidad de este plantel. Para ello entrega servicios y articula y potencia las capacidades de sus distintas facultades y unidades académicas. Su objetivo es facilitar y apoyar la creación de emprendimientos de alto impacto económico y social.

En 2010, y en sintonía con su programa Nace, Bci fue por séptima vez auspiciador de esta iniciativa.

Entre las actividades más importantes del programa durante el año se cuentan la nueva versión del Concurso de Nuevos Negocios EmprendeUC. En esta ocasión postularon a las cuatro categorías del certamen 70 proyectos.

También destacan como hitos la realización de dos ciclos de talleres de emprendimiento y de tres charlas con expertos internacionales.

Cultura diferente

Orquesta Necedal

Este conjunto musical, compuesto por 67 estudiantes de Segundo Básico a Cuarto Medio de colegios de La Pintana y 10 profesores, cuenta con financiamiento de Bci desde el año 2002. Este aporte permite costear las clases individuales que reciben estos jóvenes músicos, una vez por semana, así como los ensayos y las presentaciones del conjunto.

En 2010, la orquesta realizó 17 conciertos, entre los que destaca el que efectuó el 11 de mayo en el edificio corporativo de El Golf.

En total, entre marzo y diciembre se desarrollaron 2.194 horas de clases, mientras que los ensayos, tanto de la Orquesta Chica como de la Orquesta Grande, sumaron 108.

Concierto para la comunidad

Cerca de 3.000 personas disfrutaron el domingo 19 de diciembre en el Parque Araucano del concierto sinfónico gratuito que organizó Bci para celebrar la Navidad.

La actividad se realizó por cuarto año consecutivo en el contexto del programa "Cultura Diferente", a través del cual Bci acerca a la comunidad las distintas disciplinas artísticas.

El programa musical estuvo a cargo de la Orquesta Filarmónica de Santiago y del Coro del Teatro Municipal, e incluyó una selección de "Grandes Coros de Ópera". Algunas de las piezas interpretadas fueron la obertura de "El Barbero de Sevilla", de Rossini; el vals de "Fausto", de Gounod, y el coro de gitanillas y toreros de "La Traviata", de Verdi.



Cerca de 3.000 personas disfrutaron del concierto sinfónico gratuito en Parque Araucano.



Visitas guiadas de arte

Un total de 11 visitas guiadas de arte organizó Bci entre junio y diciembre de 2010 para dar a conocer la colección de 60 pinturas chilenas, 47 piezas de platería y 24 piedras ceremoniales mapuches que alberga en su edificio corporativo.

En estos recorridos participaron 140 personas, entre clientes, colaboradores, proveedores y público en general, para quienes la actividad mereció una nota "sobresaliente".

El patrimonio artístico de Bci, gran parte del cual se encuentra en el edificio El Golf, está compuesto por alrededor de 190 obras pictóricas de artistas nacionales, además de un conjunto invaluable de artesanías indígenas.

Aporte social

Un crecimiento significativo tuvo el aporte social de Bci en 2010 en comparación con el de 2009. Este aumento se explica, entre otros factores, por las contribuciones del banco a las campañas de ayuda a los damnificados del terremoto.

Aportes sociales 2010 (cifras en millones de pesos)

	2008	2009	2010
Educación	558	183	361
Cultural	370	764	807
Social	356	466	480
Total	1.284	1.413	1.648

Estar conscientes
del impacto
ambiental
que todos
generamos,
es un gran
paso

Sostenible





Donación

7 MEDIO AMBIENTE

La gestión ambiental en Bci es coordinada por la Gerencia de Administración

En línea con los criterios del cuidado y el respeto por el medio ambiente, Bci introdujo el concepto de "Construcción Sustentable". De esta manera, los nuevos proyectos deben incorporar tecnologías amigables con el medio ambiente así como criterios de protección ambiental, ofreciendo una experiencia de servicio más confortable para los clientes y colaboradores. Dentro de este modelo nace el interés de Bci por crear la primera sucursal Certificada LEED⁴³ (Liderazgo en Diseño Energético Ambiental) en la banca nacional. En este sentido, en 2010 se construyó la sucursal

Vitacura Oriente, que fue diseñada con estándares internacionales de eco eficiencia y sustentabilidad y que aspira a obtener en marzo de 2011 la Certificación LEED y el estándar alemán PassivHaus⁴⁴.

El sistema de certificación LEED ha sido propuesto por el U.S. Green Building Council⁴⁵, y corresponde a un estándar de edificación sustentable a nivel mundial, que mediante un sistema de puntuación evalúa la construcción y actividad de un edificio basado en criterios de sustentabilidad.

Criterios de sustentabilidad





1_Nuestra Empresa

2_RSE

3_Gobierno Corp. y Ética

4_Calidad de Vida laboral

5_Clientes y Proveedores

6_Comunidad

7 Medio Ambiente

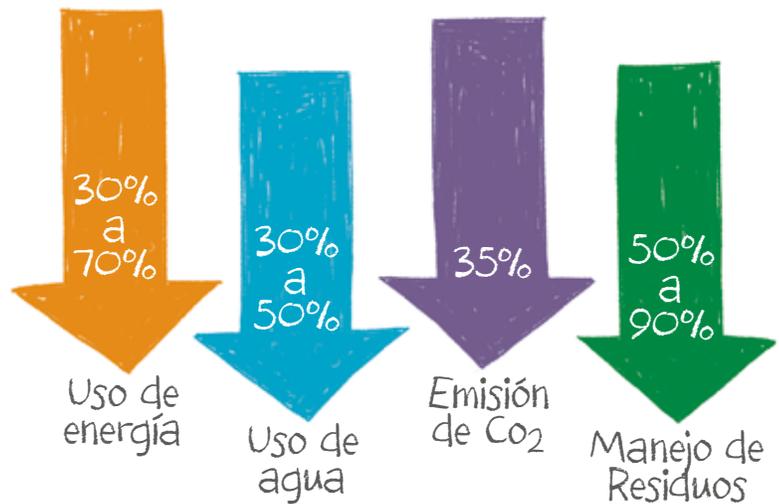
8_Desarrollo Económico

INFORME GOBIERNO CORPORATIVO Y RSE 2010

También orientado al buen uso de la energía, el PassivHaus busca obtener edificios de muy baja demanda energética para su funcionamiento, minimizando el uso de sistemas convencionales de calefacción y refrigeración.

La planificación de la nueva sucursal consideró para su construcción las características del sector de emplazamiento, la orientación, materialidad y el reciclaje de los residuos propios de la obra. Con la finalidad de dar cumplimiento a estándares asociados a la actividad del edificio, se incorporó un sistema solar fotovoltaico de 4,86 kW de potencia que inyecta la energía producida a un sistema de iluminación eficiente de bajo consumo. Además, cuenta con artefactos sanitarios eficientes en el consumo de agua, equipos electrónicos de bajo consumo energético, un sistema de aire acondicionado eficiente, un sector de reciclaje de residuos y el sector Biciletero (parque de estacionamiento de bicicletas al exterior del edificio). Si bien el uso de tecnologías y materiales sustentables implica un costo mayor con respecto a un edificio convencional, el ahorro se ve reflejado durante la operación de la sucursal ya que los consumos –varios de ellos vinculados a costos operativos- se reducen entre un 30 y un 90%.

* AHORROS ESPERADOS EN SUCURSAL LEED



43- Leadership in Energy & Environmental Design
(Liderazgo en Diseño de Energía y Medio Ambiente)

44- www.passiv.de

45- www.usgbc.org

Huella de Carbono

Conscientes de la problemática del cambio climático y de la importancia de conocer las emisiones producidas en las actividades de la Corporación, Bci implementó durante 2010 iniciativas destinadas a medir su Huella de Carbono y a definir una estrategia de reducción y mitigación de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Estas actividades son parte del compromiso asumido en 2009 al adherir a *May Day Network*⁴⁶, iniciativa que busca la reducción de emisiones de las empresas a través de una campaña que es presidida por el Príncipe de Gales a nivel mundial y que tiene su versión local a cargo de AcciónRSE.



Gestión en el Edificio Corporativo

La principal iniciativa asociada a compensar y disminuir los GEI consistió en la medición de la Huella de Carbono (HC) de todas las actividades vinculadas a la operación del edificio corporativo. Esta acción está orientada a definir un sistema de gestión sostenible en el tiempo, en conjunto con una estrategia de reducción y mitigación de GEI que pueda ser replicable en otros edificios de la Corporación.

Con la asesoría de Deuman, entre junio y octubre de 2010, se desarrolló un proceso de evaluación de la Huella de Carbono siguiendo el estándar The Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)⁴⁷ que busca establecer las emisiones directas e indirectas de una compañía durante un año y está enfocado a la gestión. Los objetivos de la asesoría, fueron establecer límites organizacionales y operacionales; identificar las fuentes de emisión del edificio o que están asociadas a las actividades y procesos que se desarrollan en éste; cuantificar las “entradas” y “salidas” de materiales y energía para las fuentes de emisión identificadas; elaborar un inventario de emisiones para los alcances 1, 2 y 3⁴⁸ del edificio corporativo; y establecer una línea de base de emisiones.

A partir de la evaluación se estableció como línea de base el año 2009, con 1.892 ton CO₂e.

Los próximos desafíos serán realizar un diagnóstico energético para evaluar oportunidades de eficiencia energética y recuperación de energía, sustituir vehículos de bajo rendimiento por vehículos eficientes, preferir proveedores que gestionen y mitiguen sus emisiones de GEI e implementar un sistema de gestión de residuos que maximice las oportunidades de reducción, entre otras.

En lo que se refiere al total de toneladas de CO₂, tomando sólo como referencia el consumo de energía de las sucursales y edificios, éste aumentó de 7.138 toneladas de CO₂ en 2009 a 7.636 ton en 2010, esto se debió al aumento en el número de sucursales.

46- www.maydaynetwork.cl

47- www.ghgprotocol.org/

48- Alcance 1: Directo, incorpora la medición de CO₂ de todas las fuentes directas de propiedad o controladas por la compañía.

Alcance 2: Indirecto, incorpora en la medición las fuentes indirectas originadas por las compras de electricidad y vapor.

Alcance 3: Otras fuentes indirectas derivadas de las actividades de la compañía.

504
árboles plantados
en compensación
de eventos

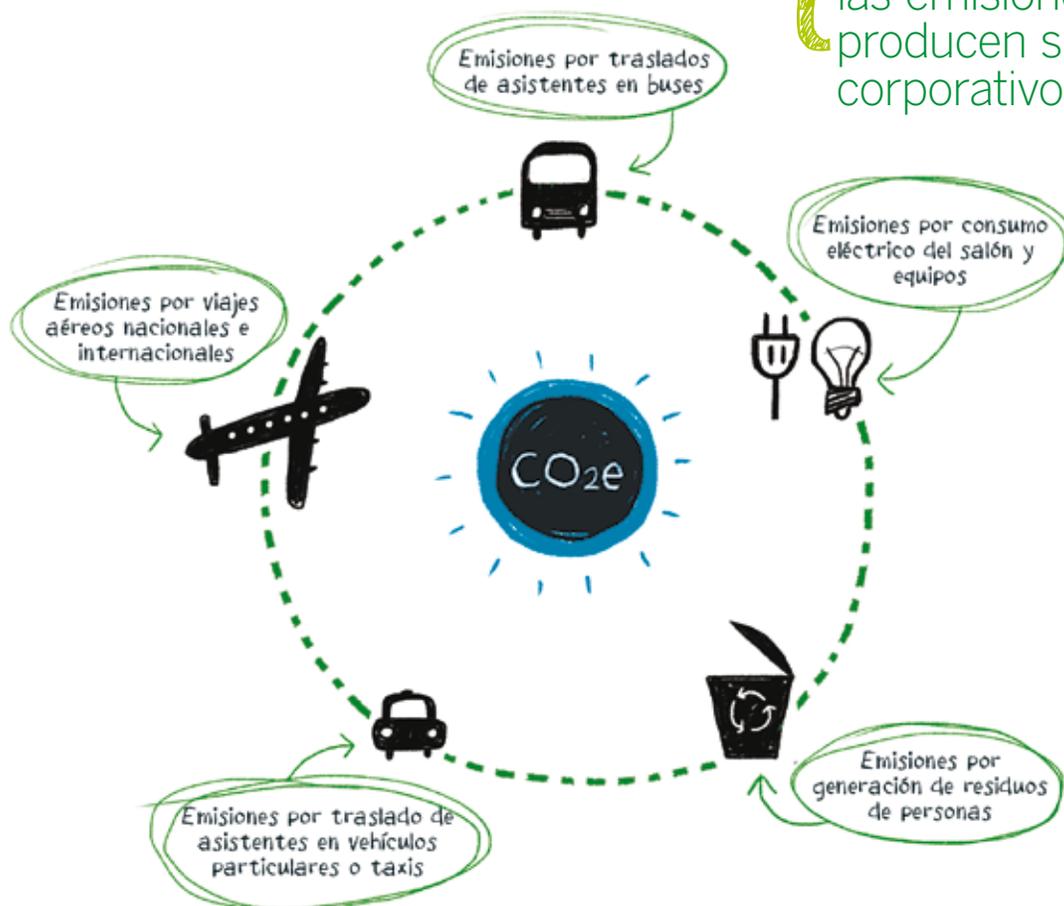
Eventos cero emisión

Bci implementó un programa para compensar las emisiones de CO₂ que producen sus grandes eventos. En todas las reuniones organizadas por el banco con más de 300 personas se calculó la Huella de Carbono, para luego compensar dichas emisiones mediante la plantación de árboles. Se espera continuar con esta iniciativa durante los próximos años.

Durante 2010, el cálculo de las emisiones fue realizado por la consultora Deuman en tres eventos. En la Convención Bci, La Premiación 2010 y el Encuentro Empresarial Santiago y Concepción. El proceso de medición consideró los GEI provocados por la quema de combustible del transporte de los asistentes, el manejo de los residuos y la energía eléctrica empleada en las actividades.

La suma de la Convención, Premiación y Encuentro Empresarial Santiago significó un total 100 ton CO₂e que fueron mitigadas mediante la plantación de 504 árboles en la comuna de Colina al norte de Santiago, gestión realizada con el apoyo de Fundación Mi Parque. La plantación no sólo permitirá mitigar la Huella de Carbono, también ayudará a mejorar la calidad de vida de las personas por medio de la creación y el mejoramiento de las áreas verdes.

Bci implementó un programa para compensar las emisiones de CO₂ que producen sus eventos corporativos.





Mobilización cero emisión

Otro de los proyectos iniciados durante 2010 es el Programa de Reducción y Neutralización de Emisiones de CO₂ producidas por los traslados en radio taxis de los colaboradores de Tbank.

Utilizando el servicio ofrecido por Taxigo⁴⁹, será posible reducir las emisiones mediante la utilización de autos híbridos y medir la Huella de Carbono bajo la norma internacional GHG Protocol para, posteriormente, neutralizar el impacto de ésta.

La iniciativa comenzó en septiembre, mes en el cual se recorrieron 5.082,8 km, lo que significó un total de 738 kg de CO₂. Esta emisión será neutralizada mediante bonos provenientes de proyectos de energías renovables con biomasa e hidroeléctricos, entre otros, todos certificados por Voluntary Carbon Standard (VCS)⁵⁰ y registrados en el Markit Environmental Registry⁵¹.



49- www.taxigo.cl

50- www.v-c-s.org

51- www.markit.com

Programa “Despierta: El medio ambiente está en tus manos”

El Programa “Despierta: el medio ambiente está en tus manos” se inició hace cuatro años y su objetivo es promover hábitos de cuidado del medio ambiente entre los colaboradores de la Corporación. Los resultados se han traducido en ahorros de energía, agua y reciclaje de papel.

Durante 2010, Bci recicló 49,6 toneladas de papel, cifra que se ha mantenido estable en los últimos tres períodos. Al igual que en años anteriores, el papel fue entregado a la Fundación San José, en beneficio de los recién nacidos de Casa Belén.

Indicadores de principales consumos consolidados

	2008	2009	2010
Consumo de papel (en millones de hojas)	43	42,3	48,4
Consumo de agua potable (en miles de metro cúbicos)	178	195,5	205
Consumo de energía (en megawatts)	16,7	18,6	19,9

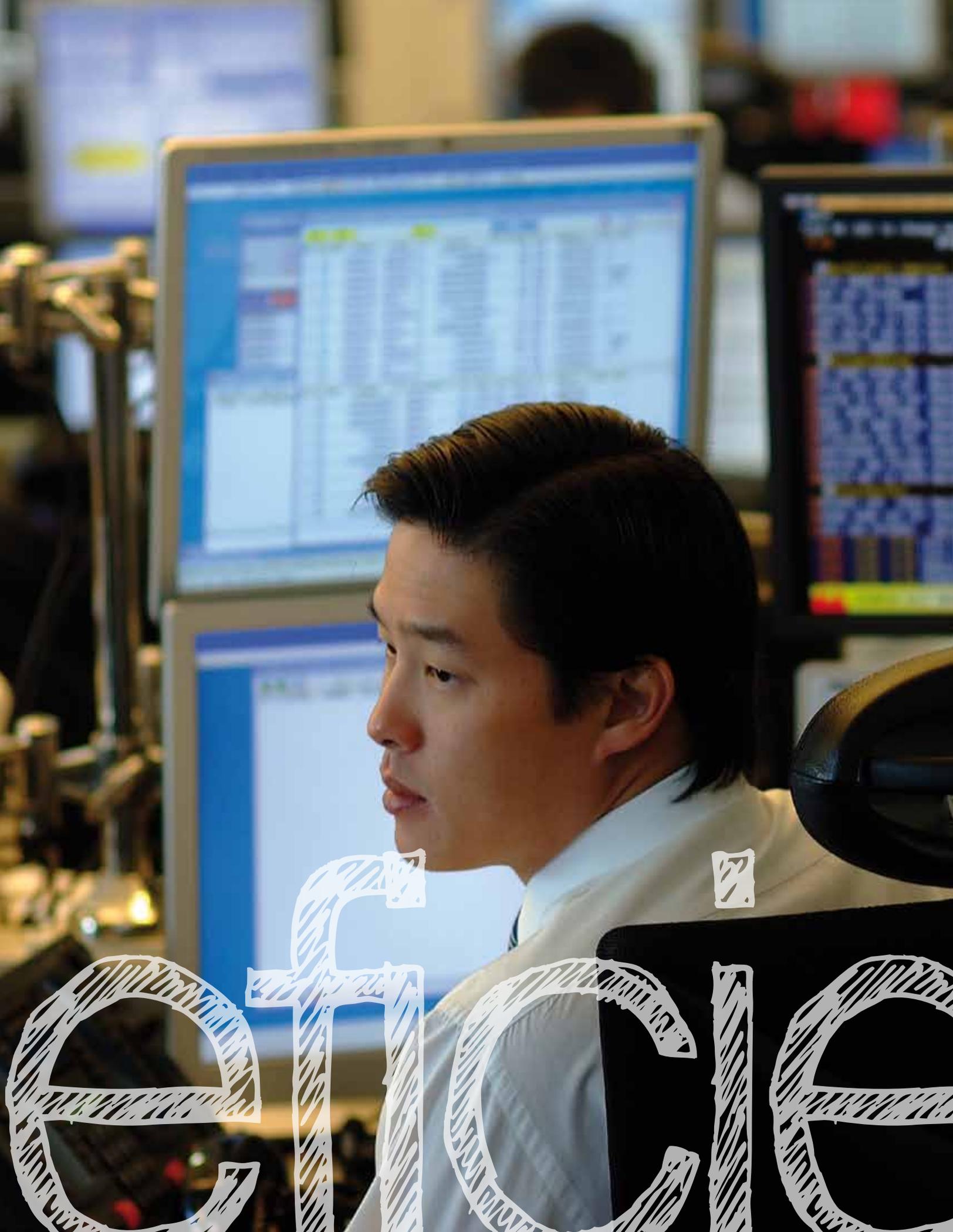
El aumento de los consumos de agua y energía responde al inicio de las operaciones de 10 nuevas sucursales, a la incorporación de 300 puestos de trabajos y a un aumento de capacidad en los centros de procesamientos de datos.

Actualmente, se están realizando las pruebas de dos proyectos pilotos dentro del Programa “Despierta el Medio Ambiente está en tus manos”, que debieran estar operativos a principios de 2011. El primero tiene por objetivo reducir el consumo de energía de 7.000 computadores mediante la utilización de un software, que de manera centralizada, detecta la inactividad de los equipos durante un período de tiempo y da la orden de hibernar. Esto en la fase piloto permitió obtener un ahorro de 710.000 Kw durante 2010, equivalente a 1.392 toneladas de CO2.

El segundo proyecto es de control y gestión de energía. En su fase piloto será implementado en la sucursal de Vitacura, para posteriormente ser replicado en otros edificios. El objetivo es controlar la línea de la energía utilizada al interior del edificio, entregando información referida a kW consumidos y emisión de CO2. Este sistema en línea, que reemplazará al manual, será más efectivo porque permitirá tomar acciones inmediatas de gestión y control.

49,6

toneladas de papel
recicló Bci, cifra que se ha mantenido estable en los últimos tres períodos.



STAGE

Buscamos
agregar valor
a nuestra
acción en forma
eficaz y
eficiente.

INCOIS

9. DESEMPEÑO ECONÓMICO

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

Durante 2010, la economía global comenzó una lenta recuperación para salir de la crisis financiera que la afectó fuertemente desde el segundo semestre del año 2008. En el caso de Chile, la reactivación se dio en forma más acelerada debido a que la economía local se encontraba en buena posición financiera y las autoridades del Gobierno y del Banco Central tomaron las medidas adecuadas para enfrentar la crisis.

El sistema financiero chileno también desempeñó un papel importante en la recuperación, ya que enfrentó la crisis con una sólida posición. El año 2010 fue positivo para el sector, ya que incrementó su solvencia y mejoró su nivel de patrimonio efectivo, que al 30 de noviembre de 2010 ascendía a casi \$11,8 billones, monto equivalente a 14,1% de los activos ponderados por riesgo del sistema bancario.

Adicionalmente, a inicios de 2010, Bci comenzó a operar bajo una nueva estructura organizacional, con el fin de privilegiar los negocios preferentes del Banco. Como resultado de ello logró aumentar su eficiencia, así como potenciar su crecimiento y participación de mercado.

Durante 2010 se incrementaron las tasas de interés, la unidad de fomento y disminuyó el tipo de cambio. En este escenario, Bci obtuvo una utilidad neta de \$222.075 millones, un 38% más que lo registrado en el ejercicio anterior. A este resultado también contribuyeron, en gran medida, sus sociedades filiales, las que en conjunto aportaron \$56.337 millones, equivalente a un 25,4% de la utilidad total, monto 19,4% mayor a la utilidad conseguida por estas sociedades al cierre de 2009.

A nivel de resultado operacional, éste se incrementó en 34,9% entre 2009 y 2010, logrando aprovechar de esta forma la disminución de ciertos gastos y provisiones de la cartera de créditos. Además, se lograron mayores ingresos por márgenes de intereses, principalmente producto de la variación positiva del precio de la UF, que implicó que la cartera de colocaciones denominada en esta moneda, rentara a sus niveles históricos.



Valor Económico Generado y Distribuido

A continuación se presenta la información sobre la contribución de Bci a la generación de valor agregado a la economía chilena y cómo ese valor ha sido distribuido entre los grupos de interés con los que se relaciona.

	2010	2009
VALOR ECONOMICO GENERADO ¹		
a) Ingresos operacionales	970.176	807.756
Ingresos operacionales	963.125	804.780
Resultados por inversiones en sociedades	7.051	2.976
VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO		
a) Gastos operacionales	(195.025)	(140.332)
Gastos de administración y otros ²	(158.309)	(113.435)
Depreciaciones y amortizaciones	(36.716)	(26.897)
c) Sueldos a trabajadores y beneficios	(177.282)	(160.666)
d) Pago a proveedores de capital	(330.806)	(284.560)
Accionistas (dividendos)	(50.695)	(46.464)
Proveedores de recursos financieros ³	(280.111)	(238.096)
e) Pagos al Estado (impuesto a la renta)⁴	(39.204)	(30.647)
f) Aporte Superintendencia de Bancos⁵	(3.639)	(3.492)
g) Aportes a la comunidad⁶	(3.427)	(2.109)
h) Valor económico retenido⁷	220.793	185.950

1. Valores redondeados para facilitar la lectura

2. Incluye IVA e impuesto territorial

3. Se refiere a los pasivos por los cuales Bci paga intereses, como depósitos a plazo y préstamos

4. Se refiere a la renta sobre la utilidad imponible

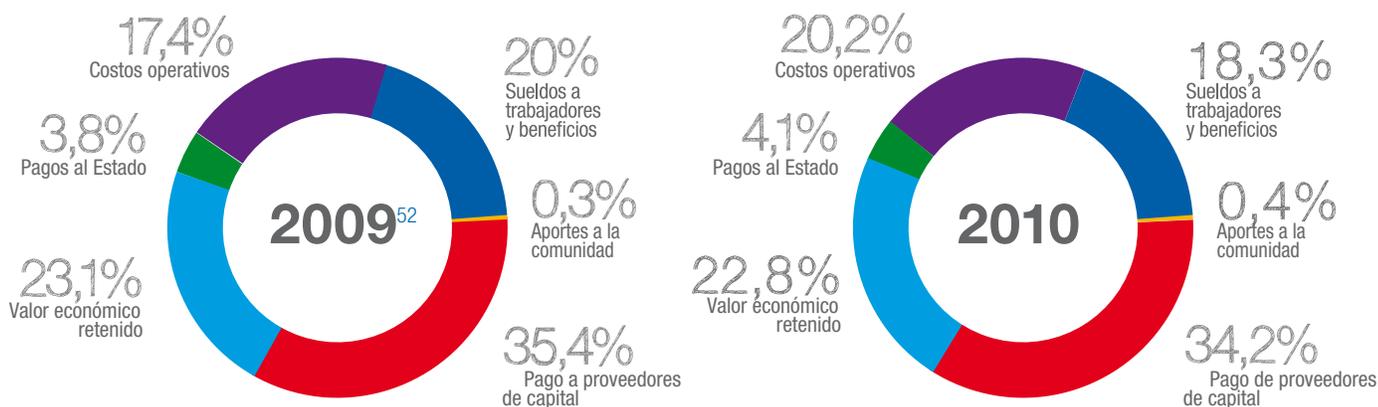
5. Corresponde a los recursos aportados por la SBIF de acuerdo con el artículo 8 de la Ley General de Bancos

6. Considera donaciones otorgadas a distintas entidades

7. Considera la utilidad líquida del ejercicio (2010 \$222.075 millones y 2009 \$160.774 millones)

Valor económico distribuido

(en millones de pesos)



52. El gráfico sobre valor económico distribuido correspondiente al año 2009 no coincide con el presentado en el Informe anterior, ya que se modificaron las bases y metodologías de cálculo.

53. www.sence.gob.cl

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

Ayuda financiera recibida del Estado

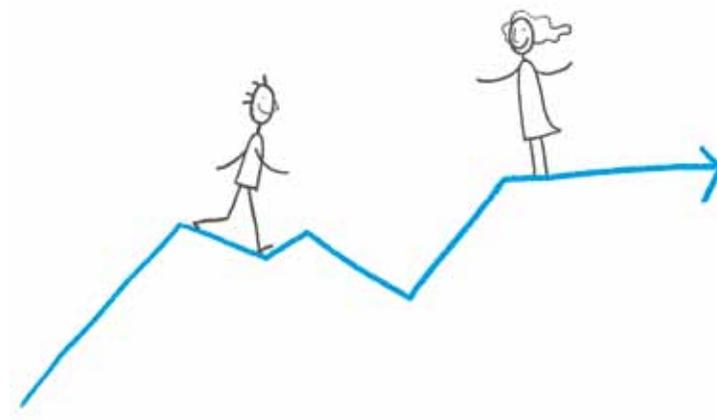
Los principales aportes financieros que recibe Bci del Estado chileno son la franquicia tributaria que incentiva la capacitación y el empleo (Sence), la deducción del impuesto a la renta y el crédito fiscal por concepto de donaciones a la comunidad.

Créditos 2008-2009 (en millones de pesos)*

Conceptos	2010	2009	2008
Crédito por gasto en capacitación	915	678	687
Crédito por donaciones	881	489	651
Crédito por adquisición de activos fijos	24	24	24
Total aporte Estado	1.820	1.191	1.362

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

RESUMEN FINANCIERO



Balance Consolidado CIFRAS EN MILLONES DE PESOS	2004	2005	2006	2007	2008	2008	Bajo nuevas normas ¹ 2009	2010	Variación 2009/ 2010
						Saldos de operaciones al cierre de cada año.			
Colocaciones comerciales y adeudado por bancos	3.108.239	3.777.833	4.629.372	5.464.776	6.835.561	6.835.939	6.159.662	6.544.543	384.881
Colocaciones para la vivienda	728.912	872.823	963.071	1.324.409	1.690.214	1.693.924	1.736.465	1.913.547	177.082
Colocaciones de consumo	538.278	655.298	799.983	911.749	1.003.813	1.008.781	1.041.979	1.174.581	132.602
Total colocaciones	4.375.429	5.305.954	6.392.427	7.700.934	9.529.588	9.538.644	8.938.106	9.632.671	694.565
Provisiones por riesgo de crédito	(78.432)	(73.477)	(66.850)	(85.650)	(131.820)	(131.984)	(194.334)	(240.495)	(46.161)
Total colocaciones netas	4.296.997	5.232.477	6.325.576	7.615.284	9.397.768	9.406.660	8.743.772	9.392.176	648.404
Inversiones financieras	938.207	1.125.289	845.762	1.019.781	1.452.092	1.458.519	1.960.558	1.346.687	(613.871)
Otros activos	4.826.704	4.297.511	1.595.236	1.394.074	1.946.512	1.897.758	2.417.192	2.465.311	48.119
Total activos	10.061.908	10.655.277	8.766.574	10.029.139	12.796.372	12.762.937	13.121.522	13.204.174	82.652
Depósitos a la vista	1.326.725	1.307.176	1.543.020	1.776.766	2.021.931	2.021.931	2.400.959	2.844.029	443.070
Depósitos a plazo	2.591.555	3.445.464	4.026.275	4.772.001	6.071.804	6.071.804	5.491.152	5.467.545	(23.607)
Otras obligaciones	5.717.741	5.401.761	2.609.680	2.776.436	3.912.386	3.902.204	4.333.258	3.853.434	(479.824)
Capital y reservas	337.190	395.190	467.446	568.559	683.811	620.411	783.608	883.708	100.100
Provisión dividendos mínimos	-	-	-	-	(45.617)	(45.617)	(48.232)	(66.623)	(18.391)
Utilidad	88.696	105.684	120.153	135.376	152.057	192.203	160.774	222.075	61.301
Interés minoritario	1	1	1	1	1	1	3	6	3
Total pasivos más patrimonio	10.061.908	10.655.277	8.766.574	10.029.139	12.796.372	12.762.937	13.121.522	13.204.174	82.652



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, lo cual implicó efectos en su patrimonio y en los resultados del ejercicio 2009. Para información sobre los cambios en las normas contables y sus efectos contables respecto al 2008, estos se explican en notas números 1 y 2 de los Estados financieros consolidados del Banco del año anterior.

Indicadores Financieros	2004	2005	2006	2007	2008	Bajo nuevas normas			Variación
						2008	2009	2010	2009/2010
Acciones Bci									
Precio (pesos nominales)	12.500	12.829	15.852	14.950	10.841	10.841	16.576	33.058	16.482
Utilidad por acción (pesos nominales)	897,61	1.069,52	1.215,38	1.369,36	1.538,10	1.944,20	1.585,70	2.153,85	568
Precio bolsa / valor libro (veces)	3,66	3,21	3,35	2,60	1,57	1,70	2,14	3,86	1,72
Precio bolsa / utilidad por acción (veces)	13,93	12,00	13,04	10,92	7,05	5,58	10,45	15,35	4,9
Patrimonio bursátil (miles de dólares)	2.206.351	2.465.319	2.932.346	2.968.689	1.636.886	1.636.886	3.309.979	7.294.306	3.984.327
Rentabilidad y eficiencia									
Rentabilidad sobre el capital	26,30%	26,74%	25,70%	23,81%	23,82%	33,44%	21,86%	21,37%	(0,49) pp
Utilidad capitalizada del ejercicio anterior	54,41%	53,21%	53,23%	54,75%	54,72%	54,72%	69,44%	68,47%	(0,97) pp
Rentabilidad sobre activos	0,88%	0,99%	1,37%	1,35%	1,19%	1,50%	1,22%	1,68%	0,46 pp
Productividad (gastos de apoyo / ingreso operacional)	51,60%	50,46%	50,35%	49,64%	44,76%	48,25%	44,71%	45,42%	0,71 pp
Activos por empleado (millones de pesos)	1.427	1.362	983	1.051	1.393	1.389	1.482	1.420	(62)
Participación de mercado									
Colocaciones	11,77%	12,49%	12,51%	12,38%	13,30%	13,30%	12,76%	12,72%	(0,04) pp
Riesgo									
Gasto en provisiones / colocaciones totales	1,00%	0,78%	0,85%	1,00%	1,32%	1,32%	1,95%	1,53%	(0,42) pp
Indicadores de Actividad (número)									
Sucursales	198	221	233	282	326	326	332	365	33
Cuentas corrientes	289.014	299.125	313.748	345.820	373.043	373.043	397.764	425.233	27.469
Cuentas primas	590.194	806.430	855.115	893.961	959.580	959.580	1.107.366	1.115.633	8.267
Cajeros automáticos	506	512	628	815	990	990	1.013	1.111	98
Transacciones en cajeros automáticos (diciembre de cada año)	3.836.141	3.054.729	3.218.465	3.214.591	3.777.608	3.777.608	4.037.717	5.455.584	1.417.867
Transacciones por internet (diciembre de cada año) ²	7.851.970	11.263.330	8.984.343	11.792.742	18.510.037	18.510.037	24.827.278	12.925.182	(11.902.096)
Clientes con clave de acceso a internet		213.615	242.641	280.324	297.239	297.239	333.379	404.956	71.577

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

ÍNDICE GRI Y PACTO GLOBAL

Perfil

Número	Indicador	Página	Principio del pacto global
1.	ESTRATEGIA Y ANALISIS		
1.1.	Carta del CEO ó del máximo responsable de la organización	6 y 7	
1.2.	Descripción de los Principales Impactos, riesgos y oportunidades	6 y 7	
2.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1.	Nombre de la Organización	10	
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios	14	
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluídas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y joint ventures	10 y 11	
2.4.	Localización de la sede principal de la organización	10 y 11	
2.5.	Número de países en los que opera la organización	10	
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	10	
2.7.	Mercados servidos	10 y 11	
2.8.	Dimensiones de la organización informante	10 y 11	
2.9.	Cambios significativos vividos durante el periodo cubierto por la memoria	8	
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informado	16 y 17	
3.	PARAMETROS DE LA MEMORIA		
	<i>PERFIL DE LA MEMORIA</i>		
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	8	
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente	8	
3.3.	Ciclo de presentación de memorias	8	
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenidos	Solapa	
	<i>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</i>		
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria	8	
3.6.	Cobertura de la memoria	8	
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	8	
3.8.	Base para incluir información de joint ventures, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades	8	
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	8	
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores	8	
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance	8	
3.12.	Tabla con índice contenidos básicos de la Memoria	108 - 113	
3.13.	Verificación	Para el presente reporte Bci decidió no aplicar un sistema de verificación externa de terceras partes	

Número	Indicador	Página	Principio del pacto global
4.	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES		
4.1.	Estructura del Gobierno de la organización	33	
4.2.	Función del más alto ejecutivo	33	
4.3.	Número de ejecutivos independientes	33	
4.4.	Participación de accionistas y empleados	18 y 19	
4.5.	Vínculo entre las compensaciones y el desempeño de la organización a los miembros de más alto órgano de gobierno, directivos y ejecutivos senior	El Directorio tiene un sueldo fijo y un variable de acuerdo con las utilidades de la compañía. Las compensaciones de la alta gerencia están relacionadas con el cumplimiento de las metas del BSC, donde se incluyen factores sociales y ambientales.	
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	33, 41	
4.7.	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	33	
4.8.	Declaración de Misión, Visión y Valores	Solapa	
4.9.	Procedimiento del más alto órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización del desempeño económico, social y ambiental	El comité de Gobierno Corporativo y RSE es el responsable de identificar riesgos y oportunidades en relación al desempeño económico, social y ambiental del Banco, así como de supervisar su desempeño.	
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño del más alto órgano de gobierno	40	
	COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Bci, en relación a sus actividades comerciales y financieras, no es susceptible de generar impactos materiales directos de carácter significativo en el medio ambiente. Sin embargo, a través del financiamiento de proyectos puede incidir de manera indirecta en los ecosistemas. Por ello, la entidad solicita previo a la aprobación del financiamiento los Estudios de Impacto Ambiental (EIA) a proyectos cuya inversión sea superior a UF 300.000, condicionándolos además a la entrega de certificaciones medio ambientales de los organismos pertinentes, durante el avance del proyecto, manteniendo así un enfoque preventivo que favorece al medio ambiente.	P7
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	A lo largo del informe	
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenece	14 y 15	
	PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES		
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Para la elaboración del presente reporte Bci no realizó un proceso de stakeholder engagement.	
4.15.	Base para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete		
4.16.	Enfoque de la participación de los distintos grupos de interés, incluyendo la frecuencia de su participación por tipos y grupos	18 y 19	
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los stakeholders	18 y 19	

Dimensión Económica

Número	Indicador	Página	Principio del pacto global
DMA	Enfoque de Gestión	104	
DESEMPEÑO ECONOMICO			
EC1	Valor económico generado y distribuido	105	
EC2	Implicaciones financieras del cambio climático	No se ha considerado aún realizar estudios en esta temática pero se evaluará su realización	
EC4	Ayuda financiera recibida del gobierno.	105	
PRESENCIA EN EL MERCADO			
EC5*	Salario inicial comparado con el salario mínimo local	57	P6
EC6	Prácticas y proporción de gasto en proveedores locales	83	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de directivos senior	El 100% de los cargos de alta gerencia son ejercidos por profesionales de origen chileno.	P6

Dimensión Ambiental

Número	Indicador	Página	Principio del pacto global
DMA	Enfoque de gestión	96	
ENERGIA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes de energía primarias	101	P8
EN5*	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	101	P8, P9
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.	98, 99 y 101	P8
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	101	P8
EN28	Costo de las multas y número de soluciones no monetarias por incumplimiento a la normativa ambiental	No se registraron multas o sanciones por incumplimiento ambiental	

Dimensión Social

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

Número	Indicador	Página	Principio del pacto global
DMA	Enfoque de Gestión	56	
EMPLEO			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores	57	
LA2	Número total de empleados y rotación media	57	P6
LA3*	Beneficios sociales para empleados con jornada completa	60 - 61	
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	Porcentaje de empleados que están representados por sindicatos	61	P1, P3
LA5	Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizacionales	Bci no cuenta con una política a este respecto.	P3
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
LA6*	Porcentaje del colectivo de trabajadores representado en comités de salud y seguridad	65	
LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	65	
LA8	Programas de educación relacionada con VIH o con otras enfermedades graves contagiosas	Indicador No Material	
FORMACION Y EDUCACION			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado	58	
LA11*	Programas de habilidades directivas y de formación continua que fomenten la contratación continua de empleados y les apoye en la gestión de los programas de jubilación	59	
LA12*	Porcentaje de los empleados que reciben revisiones regulares de desempeño y de desarrollo profesional	100% de los trabajadores.	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
LA13	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo	35, 57	P1, P6
LA14	Relación promedio de retribuciones de hombres y mujeres	Bci no hace distinciones entre sexos, por lo tanto, publica la relación entre salario mínimo local y el de la Corporación.	P6

ENFOQUE DE GESTIÓN (DMA) Derechos Humanos

Número	Indicador	Disponibilidad / Estado	Principio del pacto global
dMA	ENFOQUE DE GESTION	Bci cuenta con diferentes órganos y canales que permiten resguardar el respeto de los derechos consagrados por ley y en su Código de Ética, tales como el Comité de Ética, el teléfono e e-mail ¿Qué hago?, entre otros.	
PRACTICAS DE INVERSION Y ABASTECIMIENTO			
HR1	Porcentaje de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos	100% de sus proveedores, según lo indica la política de proveedores	P2
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que pasaron por una observación de los derechos humanos	No hubo observaciones	P2, P6
NO DISCRIMINACION			
HR4	Total de incidentes de discriminación y acciones tomadas	Al comité de ética le correspondió conocer una serie de situaciones que involucraron faltas e infracciones a las disposiciones del código de ética, adoptando en cada caso las medidas destinadas a corregir dichas situaciones y proponer medidas disciplinarias, cuando fue necesario.	P1, P6
LIBERTAD DE ASOCIACION Y CONVENIOS COLECTIVOS			
HR5	Incidentes de violaciones de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos	Durante el año 2010 Bci no registró ningún incidente	P1, P3
EXPLOTACION INFANTIL			
HR6	Incidentes de explotación infantil y acciones adoptadas para contribuir a su eliminación	Durante 2010 Bci no registró ningún incidente. Bci no contempla en su planta de trabajadores personal que no cumpla con lo establecido en las normas laborales legales del Código del Trabajo, Capítulo II artículos 13 al 18.	P1, P5
TRABAJOS FORZADOS			
HR7	Riesgos o incidentes de trabajo forzado y acciones adoptadas para contribuir a su eliminación	Bci cumple las leyes laborales y civiles.	P1, P4

ÍNDICE GRI Y PACTO GLOBAL

ENFOQUE DE GESTIÓN (DMA) Sociedad

Número	Indicador	Página	Principio del pacto global
DMA	ENFOQUE DE GESTION	86	
	COMUNIDAD		
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, la operación y la salida	87 - 93	P1
	CORRUPCION		
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	50, 53	P10
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	50, 51, 53	P10
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	50	P10
	POLITICA PUBLICA		
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	El Código de Ética entrega todos los lineamientos que se deben observar en la relación de Bci con el Gobierno	P10
S06*	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Bci no realiza este tipo de contribuciones	P10
	COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
S07*	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	No se registraron incidentes en la materia en 2010	
	CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones, relacionadas a relacionamiento Sociedad (Gobierno, Comunidad, Inst. Académicas, Óngs, etc)	No se registraron incidentes en la materia en 2010	

SUPLEMENTO FINANCIERO

DESEMPEÑO FRENTE A LA SOCIEDAD

Número	Indicador	Página	Principio del pacto global
FS13	Puntos de acceso a áreas desfavorecidas o de baja intensidad de población por tipo	76 - 79	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros de población desfavorecida	76 - 79	

Responsabilidad sobre el Producto

Número	Indicador	Disponibilidad/ estado	Principio del pacto global
DMA	Enfoque de gestión	68 - 69	
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Indicador no material	
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Bci cumple con todas las regulaciones y códigos voluntarios referidos a este tema	
PR4*	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Durante 2010 no se registraron incumplimientos.	
PR5*	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de mediciones sobre la satisfacción del cliente	68 - 73	
COMUNICACIONES DE MARKETING			
PR6	Programas de cumplimiento con las leyes, estándares y códigos voluntarios, relacionados con las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinios	Bci cumple con todas las regulaciones y códigos voluntarios referidos a este tema	
PR7*	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio	No se registraron incidentes en la materia en 2010	
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
PR8*	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales	No se registraron incidentes en la materia en 2010	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	No se registraron incidentes en la materia en 2010	

SUPLEMENTO FINANCIERO

Cartera de Productos

Número	Indicador	Página	Principio del pacto global
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a la líneas de negocios.	Ver indicador 4.11	
FS2	Procedimientos para fijar y proteger las líneas de negocios de los posibles riesgos ambientales y sociales	Ver indicador 4.11	
FS3	Procesos para monitorear la implementación y consentimiento de los clientes sobre los requerimientos sociales y ambientales incluidos en los acuerdos transaccionales	Ver indicador 4.11	
FS4	Proceso (s) para mejorar las capacidades del personal en la implementación de políticas sociales y ambientales y de los procedimientos, según aplique a las líneas de negocios.	No se cuentan con procesos de capacitación formales en esta política	
FS5	Interacción con los clientes/inversistas/socios de negocios en relación a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales	16 y 17	

Report Application Levels

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

{ Anexos

Anexo 1. Principios del Pacto Global

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

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

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

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

PRINCIPIOS

Derechos Humanos

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

Normas Laborales

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

Medio Ambiente

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

Anticorrupción

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

Anexo 2. Fuentes de información

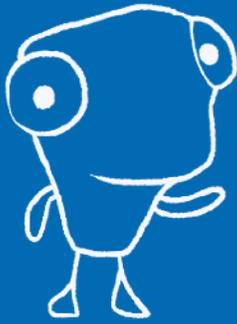
Para cumplir con los principios de claridad, precisión y fiabilidad propuestos por la Global Reporting Initiative (GRI) y, a la vez, de hacer transparente la forma en que se recopiló la información, se presentan las fuentes de información. Algunas de ellas fueron profesionales del Banco y otras, documentos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

ENTREVISTAS Y ENTREGA DE INFORMACIÓN

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

FUENTES ESCRITAS

- Informe para Bci de Resultados IV Barómetro de Valores y Ética Empresarial 2010, septiembre 2010. (PPT)
- Manual sobre manejo y divulgación de información para el mercado Banco de Crédito e Inversiones (Bci), marzo 2010.
- Acta N° 529 de la reunión de directorio del Banco de Crédito e Inversiones celebrada el 26 de enero de 2010.
- Acta N° 531 de la reunión de directorio del Banco de Crédito e Inversiones celebrada el 23 de marzo de 2010.
- Acta N° 26 de la reunión extraordinaria de Directorio del Banco de Crédito e Inversiones celebrada el 30 de marzo de 2010.
- Acta de la junta ordinaria de accionistas del Banco de Crédito e Inversiones, celebrada en Santiago el 30 de marzo de 2010.
- Acta N° 528 de la reunión de directorio del Banco de Crédito e Inversiones celebrada el 15 de diciembre de 2009.
- Sesión N° 126, Comité de Directores del Banco de Crédito e Inversiones celebrada el martes 21 de septiembre de 2010.
- Revista Contacto, N°69/ mayo de 2010.
- Revista Contacto, N°71/ noviembre de 2010.
- Plan de RSE 2011-2013 (PPT).
- Código de ética Bci.
- Memoria 2010 Bci (Borrador).
- Informe de neutralización y reducción de gases de efecto invernadero Taxigo.
- Evaluación de la Huella de Carbono del Edificio Corporativo de Bci. Informe final y presentación, ambos documentos preparados por la consultora Deuman.
- Presentaciones internas Eventos Cero Emisión.
- Presentación Alternativas de trabajo flexible.
- Presentación Trainee Corporativo.
- Presentación Reclutamiento Estratégico.
- Informe Emprende UC.
- Informe Nace y Renace.
- Propuesta de Programa 2010 Alfabetización Financiera, preparado por Surmedia.
- Presentación de resultados Alfabetización Financiera.
- Presentación UC Pyme.
- Presentaciones Plan Ecológico Carbono Neutral y Tarjeta Verde.
- Revisión de proyecto y programa BID-Bci Nova.
- Registro de reclamos.
- Revista Contacto especial sobre el terremoto.





Ayúdenos a mejorar con su opinión

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

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

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

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

2. ¿Qué le ha parecido el Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial de Bci 2010?

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

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

3. Respeto del contenido

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

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

4. En relación con el formato ¿Cómo evalúa el Informe de Gobierno Corporativo y RSE 2010 de Bci? (Marque sólo una alternativa)

Claridad (facilidad de lectura)

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Extensión (precisión y profundidad de los temas tratados)

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Diseño (formato, gráfica, fotos)

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

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

6. Comentarios o sugerencias

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





Contacto

En caso de que desee
mayor información, contáctenos.

Gerencia de Comunicaciones y RSE

dirección

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

teléfono

540 4676

e-mail

ccorpor@bci.cl - www.bci.cl

Producción Ejecutiva

Gerencia de Comunicaciones y RSE

Redacción, edición y asesoría en pautas de GRI

Yasmina Zabib

Redacción

Beatriz Calderón y Sandra Bustos

Diseño

Grupo Oxígeno

Fotografía

Thomas Wedderville

Ilustración

Bernardita Ojeda

Impresión

Fyrma Gráfica





R.U.T:
97.006.000-6

Dirección:
Avenida el Golf 125
Las Condes, Santiago, Chile

Teléfono:
692 7000

www.bci.cl





2010