

Memoria Anual y
Estados Financieros
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.



Toda CREACIÓN
de VALOR



PROCEDE
DEL
TALENTO



EN BCI APOSTAMOS



X UN MUNDO MEJOR

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

1. Una mirada a nuestro Banco

06. Informe del Presidente

10. Resumen financiero

14. Directorio

17. Administración

- Reorganización de la estructura del Banco

2. Transparencia y experiencia de cliente

3. Gestión comercial

4. Apoyo a los clientes y colaboradores de Bci

5. Novedades en innovación, marketing y RSE

6. Análisis económico y de gestión

7. Estados financieros consolidados



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.



20. Accionistas

- Utilidad, precio de la acción y patrimonio bursátil
- Recursos de capital

- Situación tributaria del dividendo distribuido
- Principales accionistas
- Pacto de accionistas

25. Clasificación de riesgo

26. Premios y reconocimientos

1_Mirada

30. Transparencia y experiencia de clientes

32. Experiencia de clientes

2_Transparencia

38. La gestión comercial de Bci

39. Banco Retail

40. Banco Comercial

41. Banco de Inversión y Finanzas

42. Filiales

46. Presencia nacional e internacional

3_Gestión

54. Apoyo a los clientes y colaboradores Bci

56. Encuentro empresarial para pymes

56. Apoyo a los emprendedores

56. Apoyo a microempresarios y almaceneros

57. Plan de beneficios para colaboradores

4_Apoyo de Bci

58. Un banco innovador

60. Fortalecimiento de la marca Bci

61. Responsabilidad Social Empresarial

5_Novedades

64. Administración de riesgo

70. El entorno económico

74. Visión gráfica de la gestión

6_Análisis

80. Estados Financieros Consolidados

81. Informe de los Auditores Independientes

87. Notas a los Estados Financieros Consolidados

7_Resultados

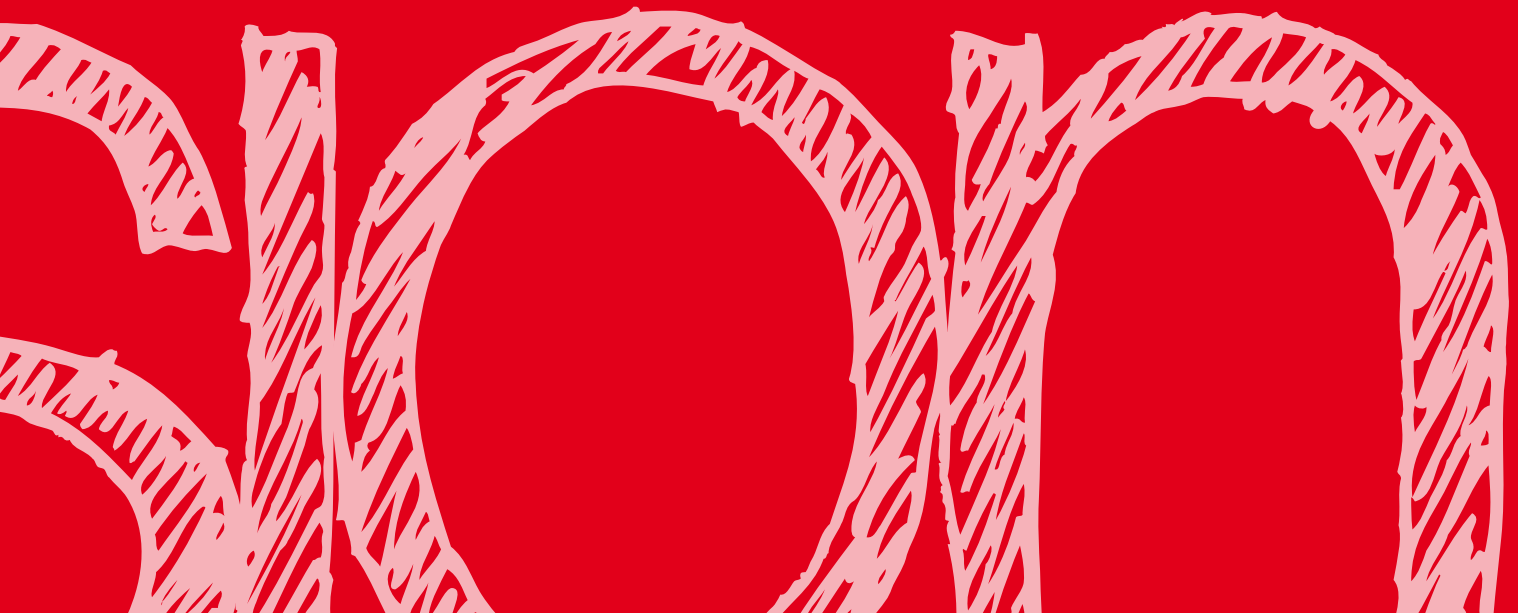
MEMORIA ANUAL 2010





con nuestros Clientes

Entregar productos y servicios
de óptima calidad,
a precios competitivos,
innovadores y destinados
a satisfacer adecuada
y oportunamente sus
necesidades.





INFORME DEL PRESIDENTE

Señores Accionistas:

Durante 2010, la economía global comenzó una lenta recuperación de la crisis financiera que la afectó fuertemente desde el segundo semestre del año 2008. Como expresé en mi informe al cierre de 2009, los mercados financieros internacionales estuvieron al borde del colapso y las economías de muchos países sufrieron una grave recesión. Lamentablemente, los efectos de ésta aún se sienten y persisten, asimismo, focos de inestabilidad en los mercados mundiales. Con todo, se estima que en 2011 la evolución económica global será, en general, más favorable que en los años anteriores.

En Chile, la reactivación ha sido más marcada, debido, en parte, a los sanos fundamentos de nuestra economía y, en parte, a que las autoridades del Gobierno y el Banco Central tomaron medidas adecuadas para estimular la recuperación y crecimiento de la actividad económica y la ocupación.

En este proceso, el sistema bancario desempeñó un papel decisivo. En efecto, él enfrentó la crisis con una sólida posición financiera, aplicando políticas responsables y sin incurrir en operaciones especulativas. Simultáneamente, continuó sus planes de bancarización orientados a facilitar el acceso de más chilenos a sus servicios. Gracias a ello, en 2010 el sistema bancario logró incrementar tanto su solvencia como su patrimonio efectivo. Al 30 de noviembre éste ascendió a casi \$11.800 billones de pesos, monto 13,2% mayor que el registrado en noviembre del 2009 y equivalente a 14,1% de sus activos ponderados por riesgo, los cuales, a su vez, aumentaron 15% en el transcurso del año.

Este alto nivel de capitalización permitió que los bancos abordaran con éxito no sólo las consecuencias de la crisis, sino también los efectos del devastador terremoto que asoló la zona centro-sur del país el 27 de febrero.

Por su parte, para mitigar el dramático impacto humano, social y económico de la catástrofe, Bci reforzó su compromiso con sus colaboradores, clientes y la comunidad en general, y reaccionó de forma inmediata para apoyarlos en distintos ámbitos.

De hecho, desde el primer momento, el Banco llegó a las zonas más afectadas, ayudando a sus colaboradores con alimentos, remedios, un bono especial para reconstrucción y un contundente paquete de beneficios.

Al mismo tiempo, y con el fin de ayudar a sus clientes, Bci creó un plan de contingencia, que incluyó diversos beneficios y facilidades de pago y programas que estuvieron especialmente enfocados en la comunidad más afectada, con una inversión que superó los \$1.800 millones.

Además, Bci estableció un fondo solidario de \$30.000 millones para ofrecer productos financieros en condiciones preferentes a sus clientes pymes, empresas y empresarios. Este programa incluyó, por ejemplo, créditos para la reconstrucción y reparación de activos fijos, en condiciones preferenciales y con plazos de hasta 12 años.

Paralelamente, el Banco amplió su apoyo a las pequeñas y medianas empresas de la 8va Región, a través de un programa especial para los comerciantes y empresarios de la zona. Para ello, habilitó en Concepción una galería comercial modular durante seis

meses, con 40 contenedores acondicionados para que los comerciantes que habían sufrido daños en sus locales debido al terremoto pudieran desarrollar sus actividades.

En esta misma línea, el Encuentro Empresarial Bci - que tradicionalmente se realiza en Santiago - se llevó a cabo también, y por primera vez, en la Región del Bío Bío. Esta iniciativa permitió facilitar los negocios entre grandes empresas compradoras, por una parte, y pymes proveedoras, por la otra. En esta instancia participaron más de 200 empresas de la 8va Región.

Una iniciativa pionera en América Latina iniciada por el Banco el año pasado fue la creación de un nuevo modelo de financiamiento para microempresarios y almaceneros, que tuvo una excelente acogida. A través de alianzas de Bci Nova con empresas proveedoras, y con el apoyo del Banco Interamericano del Desarrollo, los dueños de almacenes pudieron disponer de una herramienta de financiamiento continuo y directo para sus negocios, sin moverse de sus lugares de trabajo. Esto les permitió contar con el stock necesario de mercaderías para satisfacer las necesidades de sus clientes, aumentar sus ventas y ampliar sus negocios.



Por otra parte, en el año del Bicentenario, entregamos un bono de \$300 mil brutos para todos los colaboradores con más de seis meses de antigüedad, además del tradicional anticipo del bono anual de septiembre. En ese contexto, elevamos a \$400 mil brutos mensuales la remuneración mínima garantizada, renta que es 18% superior al promedio de las remuneraciones mínimas de la banca.

Es importante destacar que, desde comienzos del año pasado, Bci comenzó a funcionar bajo su nueva estructura organizacional, con el fin de privilegiar los negocios preferentes del Banco. Esta reorganización implicó la creación de tres grandes divisiones, que reportan directamente a la Gerencia General: Banco Retail, Banco Comercial y Banco Inversión y Finanzas.

A un año de su implementación, los resultados de la nueva estructura han sido muy positivos, contribuyendo a aumentar la eficiencia del Banco, a potenciar su crecimiento y participación de mercado, y a elevar sus utilidades.

De hecho, en 2010 Bci obtuvo una utilidad neta de \$222.075 millones, cifra 38% superior a la registrada en el ejercicio anterior. Así, la tasa de rentabilidad con respecto a su capital básico fue de 21,4%, mientras que en el sistema bancario ella alcanzó a 18,6%.

Al aumento de la utilidad consolidada del Banco aportaron, al igual que en años anteriores, fuertemente nuestras sociedades filiales. En conjunto, su contribución fue de \$56.337 millones, cifra equivalente a 25,4% de la utilidad total y 19,4% mayor a la utilidad obtenida por ellas al cierre de 2009.

Al mismo tiempo, el resultado operacional se elevó en 34,9%, gracias a la disminución de ciertos gastos y provisiones de la cartera de créditos y los mayores ingresos por márgenes de intereses. Esto último se debió principalmente a la variación positiva de la UF, que implicó que la cartera de colocaciones denominada en esta unidad rentara a sus niveles históricos. Estos resultados se lograron no obstante que durante el año se introdujeron diferentes cambios en el ámbito regulatorio, entre los cuales cabe destacar el término del cobro de comisiones por sobregiros no pactados en cuentas corrientes.

Por otra parte, según las estadísticas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la eficiencia operativa - medida por los gastos de apoyo en relación con el resultado operacional bruto - fue de 45,4%, muy similar a la de 45,9% del sistema bancario.



Históricamente, Bci se ha caracterizado como un banco conservador en sus políticas de otorgamiento de crédito y en el manejo del riesgo de su cartera. Así es como, a pesar de haber tenido un gasto en riesgo 14,8% más bajo que el del 2009, el índice de riesgo del Banco, medido como provisiones sobre total de colocaciones, subió desde 2,18% en diciembre de 2009, a 2,50% en diciembre de 2010. Al finalizar el año, el monto de provisiones excedía en 117,1% el de la cartera morosa, lo que implica una razón adecuada y sana de cobertura.

Durante el 2010 Bci mantuvo su política de constituir o utilizar provisiones voluntarias (adicionales) según lo requiriera o lo hiciera posible la evolución de sus operaciones. Así, constituyó provisiones adicionales para paliar los eventuales efectos del terremoto sobre la calidad de su cartera crediticia, como para cumplir con nuevas regulaciones sobre la materia establecidas por la SBIF. Como resultado de ello, al 31 de diciembre de 2010, el saldo de provisiones voluntarias (adicionales) fue de \$49.342 millones, monto 148% más alto que el de \$19.900 millones existente al cierre del año anterior.

Los activos totales consolidados del Banco registraron la suma de 13,2 billones de pesos, constituidos, principalmente (72,1%), por la cartera crediticia. Por su parte, los recursos captados se componen principalmente de depósitos y obligaciones a la vista. Estas captaciones – que no generan costo financiero – representan 23,3% de los pasivos y mostraron, al 31 de diciembre de 2010, un aumento de 18,5% con respecto a diciembre de 2009. Este rubro incluye los saldos de algo más de 425.000 cuentas corrientes y de 1.115.000 cuentas vistas. Cabe señalar que los depósitos a la vista del conjunto del sistema bancario equivalen

a 30% de sus depósitos totales, mientras que en Bci ellos representan 34,2%.

Al término del año, los recursos de capital, incluyendo la utilidad del ejercicio, ascendieron a 1,04 billones de pesos, incrementándose 16% con respecto a diciembre de 2009. Este aumento reflejó el mejor resultado del Banco, además de la capitalización parcial de las utilidades, que, al igual que en el ejercicio del 2009, se generó en parte mediante el reparto de acciones liberadas.

El 2010 Bci siguió con su programa de expansión, y al finalizar el año contaba con 365 oficinas en sus distintas formas de operación, entre las cuales las más importantes son las sucursales de multiservicio, que representan el 76% del total.

Sin embargo, lo más destacable, a nuestro juicio, es que Bci ha sido capaz de entregar un mejor servicio y oferta de valor a los clientes, quienes son el centro de las actividades del Banco.





Todos están mirando el año 2011 con la esperanza de que se vea consolidada la recuperación de las economías globales.



Como en años anteriores, Bci recibió importantes distinciones y premios, que avalan nuestra gestión y liderazgo, y nos motivan a seguir trabajando con dedicación y eficiencia.

Especial mención quiero hacer al reconocimiento, por segundo año consecutivo, de Bci como el "Mejor Banco de Chile", entregado por la revista The Banker, en asociación con UK Trade & Investment, y al hecho que el Banco obtuvo también el primer lugar en el ranking de "Empresas más Admiradas de Chile", según el Diario Financiero y PriceWaterhouseCoopers.

Obtuvimos, asimismo, el primer lugar en el ranking de Empresas Innovadoras, en el estudio realizado por la Universidad del Desarrollo y la Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes (ESE).

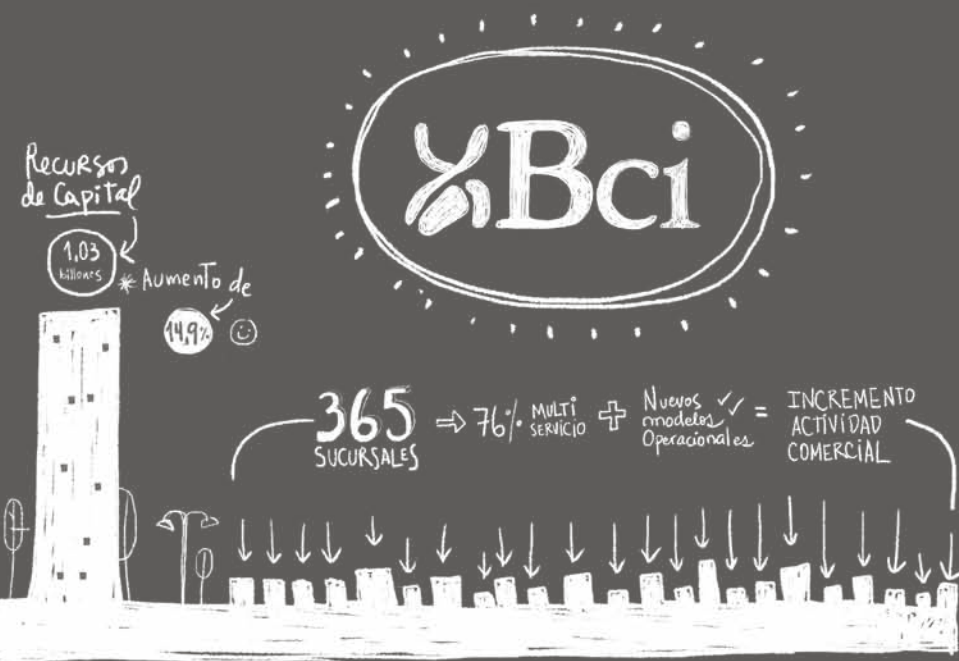
En términos de transparencia y calidad de información para nuestros accionistas y para la comunidad, nos alegra también haber recibido nuevamente el primer lugar entre las memorias institucionales, distinción entregada por la Revista Gestión y PricewaterhouseCoopers.

Además, nos llena de orgullo haber sido elegidos entre las cinco mejores "Empresas para Madres y Padres que Trabajan" y haber recibido una distinción especial por el apoyo a nuestros colaboradores tras el terremoto, reconocimiento entregado por la Revista Ya de El Mercurio y Fundación Chile Unido.

Al concluir, deseo agradecer muy sinceramente y hacer un reconocimiento especial a nuestros colaboradores, porque es principalmente gracias a su esfuerzo y compromiso que la Corporación Bci logró en 2010 resultados sin precedente en su ya larga historia.

Junto al Directorio que represento, nos comprometemos a seguir trabajando para alcanzar las metas y cumplir con las políticas definidas, para así beneficiar a nuestros accionistas, clientes y proveedores, a nuestros colaboradores y sus familias, y al conjunto de la sociedad chilena en general.

LUIS ENRIQUE YARUR REY
PRESIDENTE BCI



RESUMEN FINANCIERO

Balance Consolidado CIFRAS EN MILLONES DE PESOS	2004	2005	2006	2007	2008	Bajo nuevas normas ¹			Variación
						2008	2009	2010	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	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	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)									
Empleados (Corporación Bci)	7.053	7.823	8.918	9.541	9.185	9.185	8.848	9.299	451
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)
Cientes 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.

La transparencia
es la clave que
fortalece la
relación entre
Bci y sus
clientes

transpare



Experiencia



*DIRECTORIO



{ Durante la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2010 se renovó el Directorio de Bci, mediante la elección de sus nuevos miembros.

NUEVOS* MIEMBROS



01
Luis Enrique Yarur Rey
Presidente

02
Andrés Bianchi Larre
Vicepresidente

03
Juan Manuel Casanueva Préndez
Director

04
Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel
Director

05
Alberto López-Hermida Hermida
Director

06
Francisco Rosende Ramírez
Director

07
Ignacio Yarur Arrasate
Director

08
Daniel Yarur Elsaca
Director

09
Lionel Olavarría Leyton
Gerente General

Dionisio Romero Paoletti
Director (no fotografiado)

DIRECTORIO



Renovación del Directorio

En forma permanente el Directorio está dictando las principales políticas que gobiernan el accionar del Banco.

Durante la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2010 se renovó el Directorio de Bci, mediante la elección de sus nuevos miembros.

En el año 2010 ingresaron nuevos directores a la Corporación Bci. Éstos fueron Juan Edgardo Goldenberg Peñafiel, Francisco Rosende Ramírez e Ignacio Yarur Arrasate.

El nuevo Directorio, que ejercerá sus funciones por un período de tres años, agradeció el aporte realizado por los directores salientes, Jorge Cauas Lama, Pedro Corona Bozzo, Sergio de Amesti Heusser y Dionisio Romero Seminario.

En forma permanente el Directorio está dictando las principales políticas que gobiernan el accionar del Banco, entre otras, las estrategias de desarrollo y comerciales, administración presupuestaria y posición patrimonial, diversificación de cartera, gestión de riesgos de crédito, financiero, operacional y de los mercados internos y externos, rentabilidad, cobertura de provisiones, calidad de servicio y atención a clientes, y condiciones laborales de los colaboradores del Banco y sus filiales.

Mensualmente recibe una completa exposición sobre la gestión y resultados de la Corporación Bci. Además, es informado regularmente de las materias examinadas y aprobadas por los distintos comités del Banco.

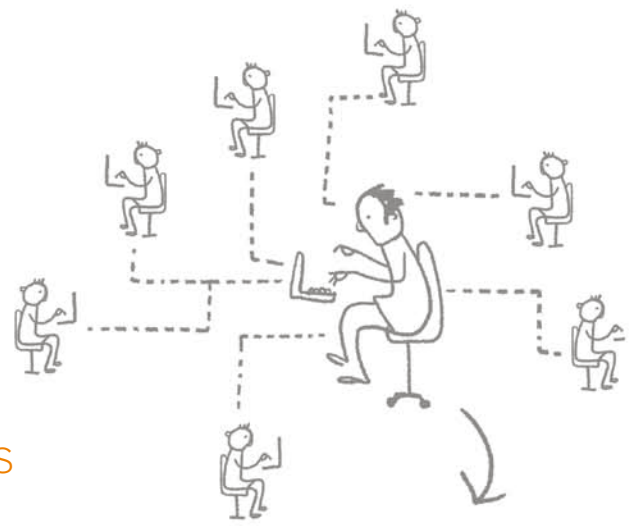
Los comités integrados por directores, sesionan en forma regular y con distinta frecuencia. Su naturaleza, funciones y actividades están determinadas tanto por las necesidades del Banco, como por las exigencias normativas. Actualmente funcionan los siguientes comités:

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

En el Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial, que acompaña esta Memoria, se explican los principios en que el Directorio sustenta su actuación, el perfil y reseña de cada uno de sus miembros, y el detalle de sus funciones y asistencia. También se especifica la composición y funcionamiento en cada uno de los comités señalados.

Este documento contiene información sobre las condiciones en que el Directorio asume sus responsabilidades junto con la alta gerencia, y la manera en que el Banco se relaciona con sus públicos de interés: accionistas, colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y comunidades.

ADMINISTRACIÓN



La reorganización también permitió que Bci creciera a niveles históricos durante el año 2010.



Con el objetivo de dar un foco estratégico a los negocios preferentes y mejorar la atención a los clientes, la Corporación Bci implementó desde comienzos de año una reorganización interna.

La nueva estructura a que ella dio origen está en línea con la misión y visión empresarial del Banco, las que colocan al cliente como el foco central de su actividad. Esta reorganización ha permitido entregar una mejor oferta de valor a los clientes, gracias a una mayor alineación de la estrategia, planes, ejecución y servicio.

El cambio organizacional implicó la creación de tres grandes divisiones: la Gerencia de División Banco Retail, a cargo de Nicolás Dibán; la Gerencia de División Banco Comercial, a cargo de Mario Gómez; y la Gerencia de División Banco Inversión y Finanzas, a cargo de Eugenio von Chrismar. Los jefes de estas divisiones reportan directamente a Lionel Olavarría, gerente general del Banco.

Además, y con miras a privilegiar los negocios más relevantes de Bci, la reorganización incluyó también la disminución - de doce a ocho- del número de ejecutivos que reportan a la Gerencia General.

A un año de su implementación, el balance de la nueva estructura organizacional es muy positivo. Los cambios realizados permitieron dar una mejor atención a los clientes, segmentándolos de acuerdo a sus necesidades específicas y respondiendo a ellos en forma más oportuna a través

de la mejor experiencia de servicio. Ella permitió también reforzar la coordinación entre las distintas áreas, potenciar los negocios más significativos, y tomar decisiones en forma más ágil y eficaz.

En conjunto, estos cambios contribuyeron a que Bci creciera vigorosamente y alcanzara en el año 2010 utilidades sin precedentes en su historia.





02

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



03 04



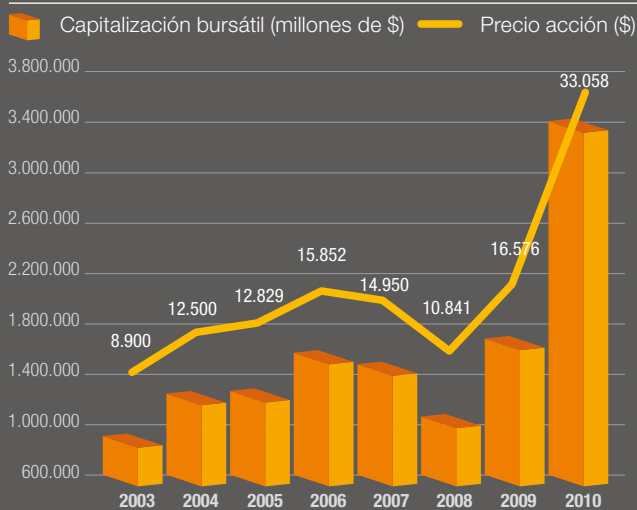
ACCIONISTAS

Utilidad, precio de la acción y patrimonio bursátil

Durante 2010 el Banco retomó la tendencia de crecimiento que se había interrumpido el año anterior a causa de la crisis económica. En efecto, su utilidad sobrepasó ligeramente los \$222.000 millones, lo que implicó un aumento de 38% con respecto al año anterior, que compensó con creces la baja de 16% que ella había registrado en 2009. A este vuelco radical en el resultado contribuyeron la recuperación de la economía, el marcado descenso del desempleo, el positivo efecto de la inflación en el balance bancario, y la reactivación de las colocaciones.

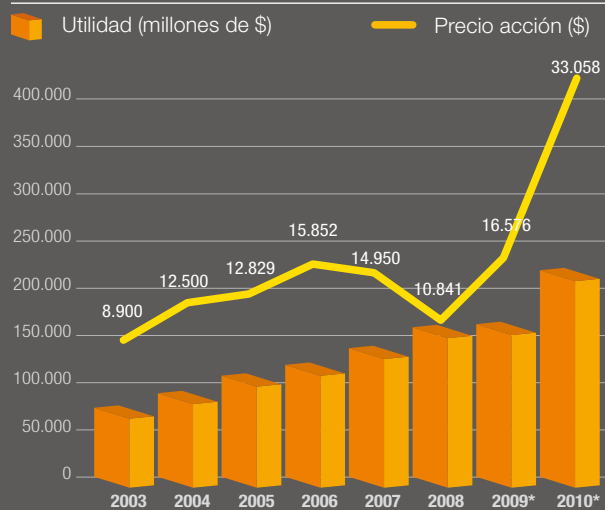
Aún más marcados fueron los cambios que registraron el precio de la acción de Bci y su patrimonio bursátil. De hecho, en el transcurso del año la cotización de aquella se duplicó, subiendo de \$16.576 a \$33.058, en tanto que el valor bursátil del patrimonio del Banco subió algo más de 100%.

Capitalización bursátil y precio de la acción

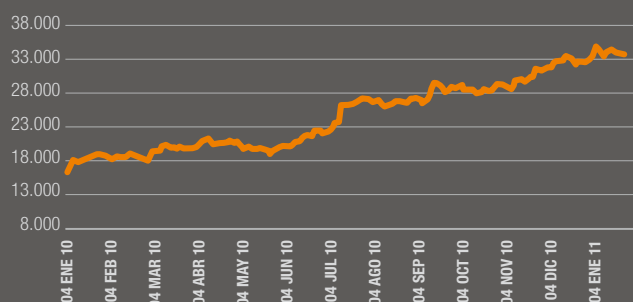


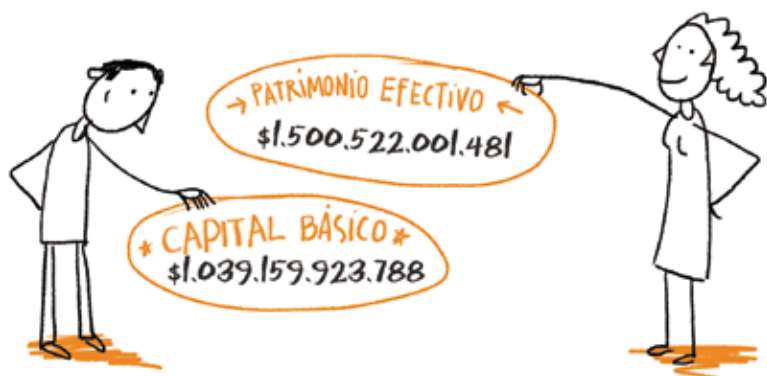
(*) Cifras bajo nuevas normativas Sbif.

Utilidad y precio de la acción



Precio promedio ponderado de la acción Bci





Recursos de capital

La Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2010 acordó aumentar el capital suscrito y pagado en la suma de \$75.130.363.503, monto que se enteró:

- capitalizando, mediante la emisión de 1.716.095 acciones liberadas de pago, \$29.691.875.690; y
- capitalizando, sin emisión de acciones, \$45.438.487.813.

Con estos recursos -necesarios para sostener el crecimiento operacional del Banco- el capital básico al 31 de diciembre de 2010 quedó compuesto por:

Capital básico	2010
Capital pagado (103.106.155 acciones)	\$ 882.273.373.667
Otras cuentas patrimoniales	\$ 1.433.874.940
Utilidad del ejercicio	\$ 222.075.250.258
Provisión por pago dividendos	\$ (66.622.575.077)
Capital básico	\$1.039.159.923.788

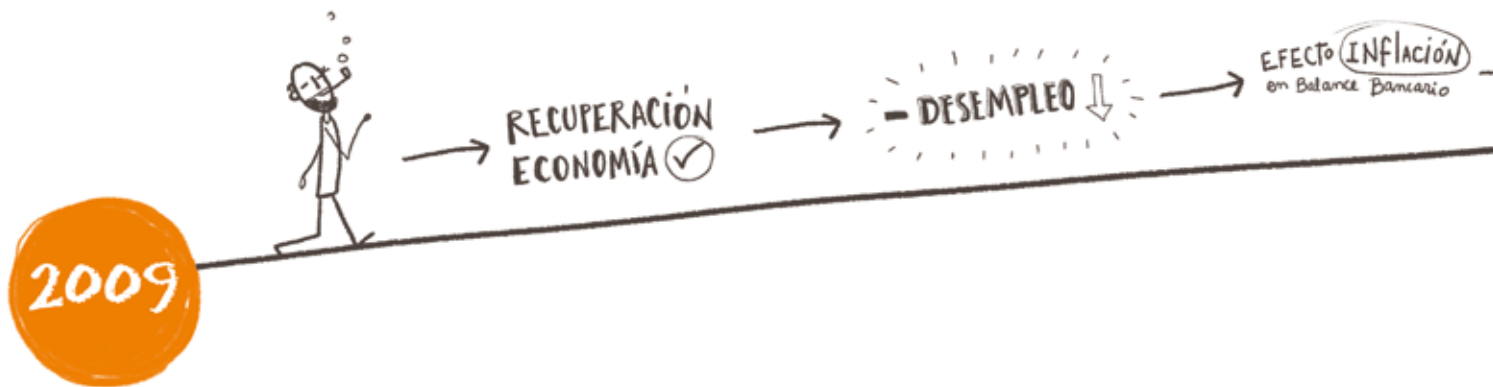
El capital básico es equivalente al importe neto que debe mostrarse en los estados financieros como patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales, según lo indicado en el Compendio de Normas Contables de la SBIF.

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

Patrimonio efectivo	2010
Capital básico	\$1.039.159.923.788
Provisiones adicionales	\$ 58.485.988.685
Bonos subordinados	\$ 407.145.090.591
Patrimonio atribuible a interés minoritario	\$ 6.616.693
Sobrepeso económico de la inversión en sociedades	\$(4.275.618.276)
Patrimonio efectivo	\$1.500.522.001.481

Así, en el transcurso del 2010, el capital básico de Bci se elevó 16%, en tanto que su patrimonio efectivo subió casi 24%.

Con estos recursos, al finalizar el año, la relación entre el capital básico y los activos totales fue de 7,86%, mientras que la relación entre el patrimonio efectivo y los activos ponderados por riesgo fue de 13,58%, coeficientes, ambos, bastante mayores a los registrados al cierre del ejercicio anterior (6,41% y 12,12%, respectivamente). Cabe señalar, además, que sus valores fueron también sustancialmente más altos que las proporciones mínimas exigidas en la Ley General de Bancos: 3% y 8%, respectivamente.



Situación tributaria del dividendo distribuido el año 2010

La Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de marzo de 2010 aprobó el reparto de un dividendo de \$500 por acción, con cargo a la utilidad líquida del ejercicio comercial 2009, destinando para ello la suma de \$50.695.030.000, que representa el 31,53% del citado excedente.

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

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

Los antecedentes tributarios del dividendo distribuido se dan a conocer a los accionistas mediante un certificado donde se informa los antecedentes necesarios para efectuar la respectiva declaración anual de los impuestos.

Las empresas accionistas del Banco, obligadas a llevar el registro del Fondo de Utilidades Tributarias (FUT), deben considerar que el dividendo distribuido en marzo de 2010 proviene de utilidades tributarias con derecho a crédito por impuesto de primera categoría, originada en el ejercicio 2003.

Distribución de acciones liberadas

A su vez, en la Junta Extraordinaria de Accionistas de la sociedad, celebrada también el 30 de marzo de 2010, se acordó aumentar el capital de la sociedad en la suma de \$29.691.875.690 mediante la emisión de 1.716.095 de acciones liberadas de pago sin valor nominal a razón de 0,01692567 acciones liberadas de pago por cada acción que poseían a la fecha en que adquirieron el derecho a recibir estas acciones.

Por consiguiente, el capital social del Banco se fijó en \$882.273.373.667, dividido en 103.106.155 acciones.

Los accionistas deben tener presente que la distribución de estas acciones es representativa de una capitalización equivalente y, en consecuencia, no constituyen renta ni tributan de acuerdo con lo establecido en la Ley sobre Impuesto a la Renta.

Año	Tasa Primera Categoría	Proporción
2003	16,5%	100,00%



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	Nº Acciones	%
Empresas Juan Yarur S.A.C.	55.399.367	53,73%
Jorge Yarur Bascañan	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.



Pacto de accionistas

Los accionistas vinculados a la familia Yarur -que al 31 de diciembre de 2010 poseían 63,79% de las acciones suscritas y pagadas de Bci- celebraron con fecha 30 de diciembre de 1994, un pacto de accionistas, que fue actualizado el 23 de junio de 2008, y en el que reafirman su voluntad de mantener la tradicional unidad y control del Banco de Crédito e Inversiones. Además, reiteran su propósito de conservar los principios en los que se ha basado la administración de la de éste.

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

ENTREVISTA



* Nombre:

José Antonio
Franceschi A.
Cliente Bci



“Mi ejecutivo no me dio el servicio que yo quería y decidí cerrar mi cuenta. El banco recibió mi reclamo y me solucionaron mi problema en 5 días. Eso es lo que yo quería de mi banco. Bci me permite cobrar cheques las 24 horas del día, tengo buena cobertura y mucha tecnología. Decidí mantener mi cuenta porque lo siento como mi banco.”



PLAY



Para ver esta entrevista completa, acerque su teléfono móvil al código QR utilizando un lector compatible y escanee la imagen. Si no, acceda al link a través de <http://www.bci.cl/medios/BCI2/art/novedades/entrevista/1.html>



CLASIFICACIÓN DE RIESGO

Los evaluadores de riesgo Fitch Ratings incrementaron la clasificación de solvencia de Bci a AA+.

El Banco posee clasificaciones de riesgo a escala nacional por parte de Fitch Ratings y Feller Rate y a escala internacional por parte de Standard & Poor's y Fitch Ratings. Todos ellos muestran una sólida posición financiera de Bci.

A nivel local, Fitch Ratings elevó, en agosto de 2010, a AA+ la clasificación de riesgo de los depósitos a más de un año y de los bonos bancarios emitidos por Bci. Este aumento de la clasificación reconoce las mejoras en la base de capital y administración de balance. Asimismo, ratifica el buen desempeño que ha demostrado el Banco en los últimos años. Esto se explica por el crecimiento sustentable de colocaciones (16,5%) y utilidades (12,6%) para el período 2004-2009, unido a una contribución balanceada de ingresos, una visión crediticia relativamente conservadora y su posicionamiento relevante en el sistema financiero local.

Por su parte, la clasificación de riesgo de Feller Rate mantuvo la solvencia de Bci en AA+. Esto se fundamenta en su buen perfil financiero, producto del desarrollo de una estrategia consistente y consolidada en el tiempo, así como de mejoras continuas en su eficiencia operativa y en su gestión y administración de riesgos. Considera también su sólida posición competitiva, su liderazgo en depósitos vista y administración de caja, y la estabilidad y experiencia de su plana ejecutiva. Las perspectivas de Bci fueron calificadas estables.

A escala internacional, tanto Standard & Poor's como Fitch Ratings asignaron la clasificación A- a los títulos de deuda de corto y largo plazo de Bci, mientras que las perspectivas fueron consideradas estables.



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.

Estamos para
apoyar los sueños
de nuestros
clientes.

Ideas intangibles
que llegarán a
convertirse en
grandes aportes
para Chile

SIEMPRE



2. TRANSPARENCIA Y EXPERIENCIA DE CLIENTES

La visión empresarial y misión de Bci tienen como elemento central al cliente.



El cliente es el elemento central de la visión y misión de Bci. Por ello, desde sus inicios, el Banco ha trabajado para construir relaciones de largo plazo con los distintos segmentos de clientes, generando lealtad y confianza. Para lograr este objetivo, la Corporación ha puesto especial atención en el tema de la transparencia.

En esa línea se inserta el concepto de marca “Somos Diferentes”, que plasma uno de los objetivos que el Banco se ha propuesto: ser distinto del resto de la industria, no sólo por la innovación en los productos y servicios financieros, sino también por la transparencia con los clientes.

En los últimos cinco años, Bci ha realizado cambios importantes en el acceso de los clientes a la información. Para ello, actualmente cuenta con diversos canales de información que permiten contactarse con Bci las 24 horas al día y los siete días de la semana, sin importar el lugar donde se encuentren los clientes. Uno de ellos es “Bci Directo”, una plataforma telefónica que permite a sus clientes realizar diversas operaciones y transacciones bancarias, y comunicarse con un ejecutivo de lunes a domingo, a cualquier hora del día o de la noche.



Adicionalmente, en el 2007, el Banco lanzó el documento “Nuestro compromiso con usted, Bci al servicio de sus clientes”, que regula la forma de relacionarse con ellos y de entregarles soluciones financieras.

Durante 2010, Bci siguió fortaleciendo la transparencia de cara a los clientes e implementó una serie de iniciativas concretas para alcanzar este objetivo.

Uno de los principales focos de Bci fue fortalecer la comunicación con los clientes, para asegurarse que tuvieran claridad respecto a los productos y servicios que contratan y sus condiciones asociadas. Para que los clientes adopten las mejores decisiones en este sentido, el Banco amplió la información de su página web, con un lenguaje claro y fácil de entender, un formato atractivo y el apoyo de videos didácticos.

En la misma línea, con el fin de mantener a los clientes informados, el Banco envió más de cinco millones de emails con los estados de cuentas para los usuarios de cuentas corrientes, líneas de crédito y tarjetas de créditos. Estos correos detallaron las comisiones asociadas a los servicios contratados con el Banco y la tasa de interés de los productos de crédito. En los casos en que las condiciones fueron actualizadas, la información fue entregada en forma oportuna a través de cartas, según la normativa vigente.

Bci también realizó modificaciones relevantes a los contratos, para facilitar su lectura y que los clientes tuvieran absoluta claridad de sus condiciones, cuando adquieren un nuevo producto.

En la red de sucursales, el Banco incorporó nuevos dispositivos que permiten mantener información actualizada y en línea para los clientes. El Banco cuenta con 50 sucursales que tienen soporte digital *dual view*, es decir, pantallas que refrescan permanentemente las condiciones de los productos de inversión.

Además, Bci se preocupó de enseñar a los clientes las distintas formas en que pueden hacer llegar sus inquietudes y solicitudes al Banco. Para facilitar el contacto, se abrieron distintos canales de comunicación en línea con los clientes, como un mail específico con la Gerencia General, mensajes de texto SMS y Twitter. Esas iniciativas tuvieron una muy buena acogida. En 27% de los casos los clientes felicitaron a Bci por la respuesta entregada.

El Programa de Educación Financiera realizado por Bci también apuntó a una mayor transparencia con los clientes, específicamente con el nivel socio económico C3-D, segmento que cuenta con un bajo nivel de bancarización. Este proyecto ayudó a promover el endeudamiento responsable y entregó herramientas para que las personas estuvieran mejor informadas al momento de contratar un determinado producto financiero. A través de Bci Nova, el Banco ha capacitado a más de 1.200 personas a través de charlas y clínicas bancarias gratuitas y abiertas a toda la comunidad.





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.

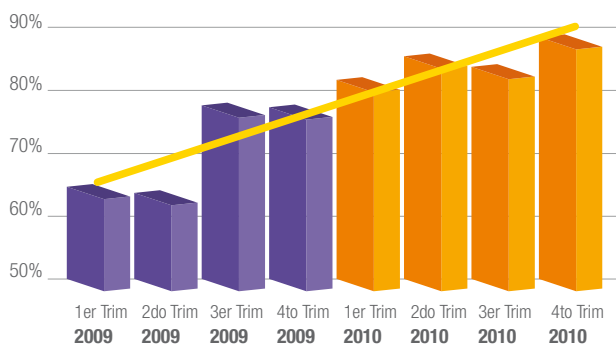
En 2010, Bci modificó el nombre del área de calidad de servicio, la que pasó a llamarse “experiencia de clientes”, para transmitir, tanto a ellos como a colaboradores, que el Banco busca entregar el mejor servicio y superar las expectativas. Además, se reforzó el rol de esta área dentro del Banco y se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

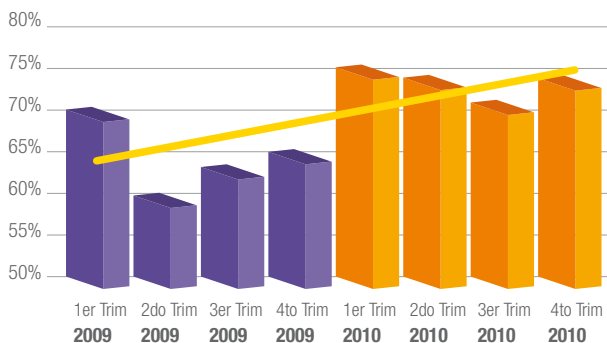
2009 - 2010



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



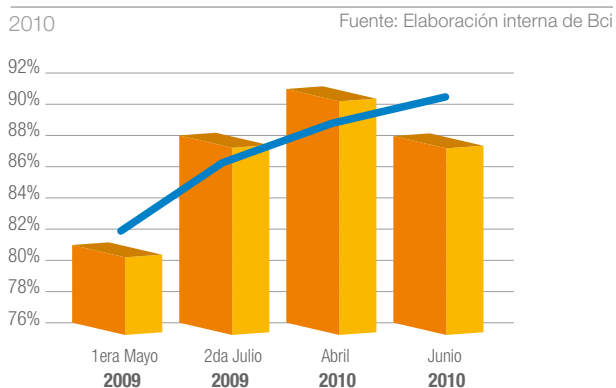
Para mejorar la experiencia de los clientes, Bci transformó el proceso de telecanal, también conocido como call center. Fue así como estableció procesos de integración con las sucursales, con el fin de resolver las inquietudes de los clientes en el momento en que se producen. El Banco también incorporó 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.

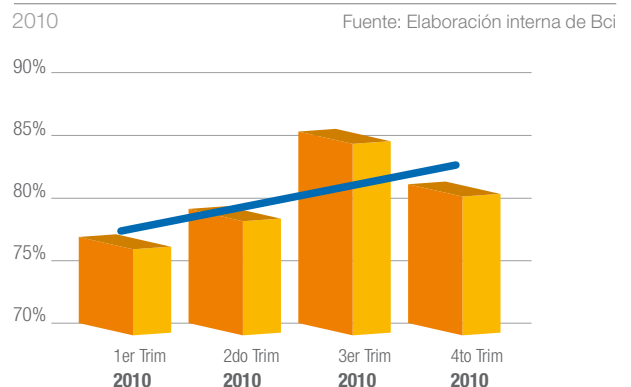
En la búsqueda de soluciones innovadoras para los clientes y no clientes, el Banco desarrolló en 2008 el canal Bci Full, un nuevo concepto de sucursal automática que cuenta con las principales transacciones de caja y mesón. Los clientes pueden acceder a éste las 24 horas al día y los siete días de la 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

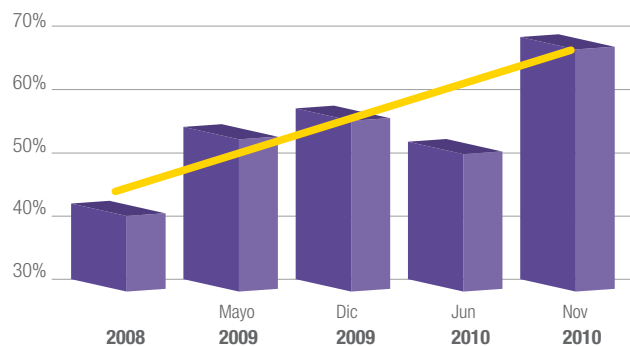


Desde el año 2000, Bci realiza una encuesta interna donde se les pregunta a los colaboradores el grado de satisfacción con sus colegas que les prestan servicio o entregan información. Esto permitió detectar y evaluar la calidad de servicio entre los distintos departamentos o unidades de la Corporación. 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

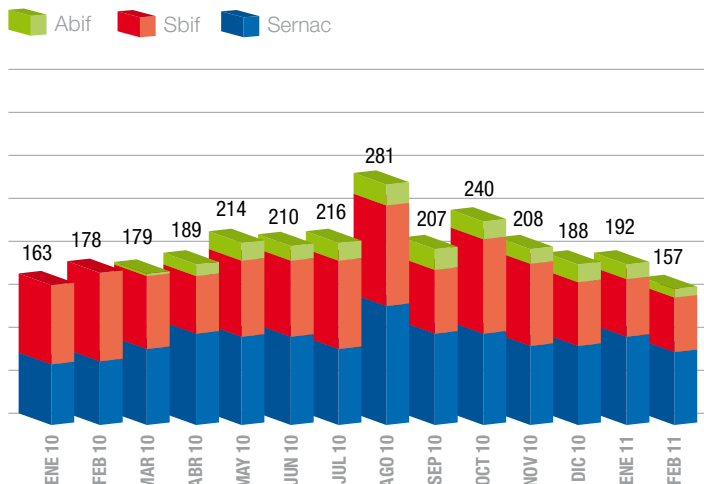


Bci implementó en 2010 una estrategia para reducir el número de reclamos presentados por los clientes dentro del mismo Banco y frente a entes externos, como la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y la Asociación de Bancos e Instituciones 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



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 te contestaremos.

nuevo Bci directo 692 8000 Opción 4

Equipo de Servicio al Cliente en todos los sucursales

bci.cl

• Muy más espacios para recibir tus inquietudes acerca de nuestro servicio.
 • Nuevo Número de Servicio Bci, con el cual siempre podrás saber el estado de tu solicitud.
 • SBIF/FE, recibidos en 090, confirmación de 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.

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

Bci Directo 692 8000 Opción 4

Equipo 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

La cercanía
es nuestra
principal ventaja
competitiva
para conseguir
poner en práctica
desde las
mínimas ideas
a los grandes
proyectos.





303



3. GESTIÓN COMERCIAL

El área de personas se apoya en diferentes canales para entregar a los clientes un servicio eficiente, confiable y cercano.

A través de una extensa red de 365 puntos de contacto comercial y un servicio de excelencia enfocado en los clientes, la Corporación Bci ofrece una variada gama de productos que se ajustan a las distintas necesidades de personas y empresas. Los servicios proporcionados por ellos son complementados con los obtenibles a través de distintos canales de atención remota, como cajeros automáticos, Internet y atención telefónica. Para entregar un servicio integral a los clientes, Bci también cuenta con filiales, como Corredora de Bolsa,

Administradora General de Fondos, Corredora de Seguros, Factoring, Securitizadora, entre otros.

Por otra parte, la reorganización de Bci, mediante la creación de tres grandes divisiones -Banco Retail, Banco Comercial y Banco Inversión y Finanzas- ha permitido mejorar significativamente la atención a sus clientes, con productos, servicios y soluciones más acordes a sus necesidades.



* BANCA DE PERSONAS Y EMPRENDEDORES *



* BCI NOVA *



* TBANC *



Banco retail

Esta nueva área apunta a entregar una variada gama de productos y un servicio de excelencia a personas naturales, emprendedores y microempresarios.

Incluye tres unidades de negocio, que reportan a la Gerencia Banco Retail: Banco de Personas y Emprendedores, Bci Nova y TBanc. Otras áreas que también reportan a esta Gerencia son Canales, Medios de Pago, Marketing Corporativo, Experiencia Clientes Corporativo, y Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

A través de una variada gama de productos y un servicio de excelencia, Banco Retail apunta a satisfacer a los clientes de acuerdo a sus perfiles y necesidades específicas. La nueva estructura ha permitido responder de forma más efectiva y ágil a los requerimientos de este segmento, con un servicio más cercano y confiable.

Con más de 1.000 ejecutivos a lo largo de Chile y múltiples puntos de contacto, Banco Retail ha logrado estar cerca de sus clientes con un servicio a la medida, a través de sus sucursales, Banca Móvil, Banca Telefónica y Web.

Banca de Personas y Emprendedores

Enfocada principalmente en personas naturales y a los emprendimientos, esta área ofrece a sus clientes la posibilidad de solicitar financiamiento, contar con asesorías en inversiones y ahorro, así como acceder a una amplia variedad de seguros. Para una mayor segmentación, la Banca de Personas se subdivide en Banca Preferencial, Banca Tradicional y Banca Premier.

TBanc

Esta Banca responde a las necesidades financieras de los clientes a través de Internet y del teléfono, desde cualquier lugar y con los más estrictos estándares de seguridad. De esta manera, Bci puede estar más cerca de sus clientes las 24 horas al día y los siete días de la semana, sin que ellos tengan que ir a una sucursal.

Bci Nova

Esta unidad de negocio, que apunta a personas naturales y microempresarios, permite entregar soluciones financieras y responder a las necesidades de clientes que forman parte del segmento emergente de Chile. Bci Nova ofrece diversos productos y guía a sus clientes para que cuenten con una asesoría financiera adecuada.

Banco comercial

Abarca tres unidades de negocio diferentes, que le reportan directamente: Mayorista, Grandes Empresas e Inmobiliaria, y Empresarios. También le reportan la Banca de Negocios, Factoring, Marketing Empresas y Banca Electrónica.

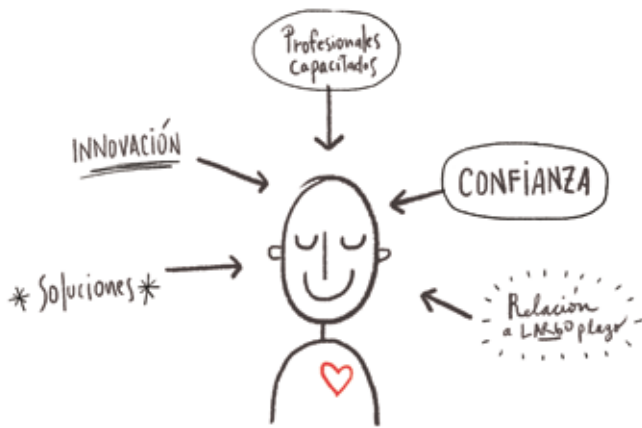
Banco Comercial apunta principalmente a las medianas y grandes empresas, con ventas superiores a UF 12.000 anuales. Sus distintos productos y servicios se entregan por medio de las diferentes áreas y canales de Bci, incluyendo las sucursales en Chile y el extranjero, las empresas filiales y las oficinas de representación. Ofrece diversos tipos de financiamiento a corto y largo plazo, servicios transaccionales, transferencias de fondos, recaudación, factoring, leasing, asesorías financieras, securitización, seguros, operaciones de cambio al contado y a futuro, comercio exterior e inversiones.

Esta área busca posicionarse como un Banco apoyador, focalizado en los clientes, con quienes establece relaciones de largo plazo. Además, cuenta con servicios de excelencia y con ejecutivos que tienen un alto grado de especialización en asesoría financiera.

Durante 2010, Banco Comercial potenció en forma importante la Banca Empresarios -enfocada en las pequeñas y medianas empresas- y consiguió una mayor segmentación entre los clientes. Éstos reciben una atención integral y personalizada y pueden acceder a asesoría financiera, productos y servicios relacionados con leasing, factoring, comercio exterior, inversiones y seguros.



Esta nueva área apunta a resolver las necesidades y ofrecer productos y servicios de excelencia a los clientes empresas.



Banco de inversión y finanzas

Esta nueva unidad de negocio ofrece un modelo de atención único enfocado en los clientes, que se basa en la confianza y las relaciones de largo plazo.



Este Banco comprende tres grandes áreas: Tesorería y Oficinas en el Exterior, Trading, y Banco Corporativo y Distribución.

Otras áreas y funciones que dependen de Banco de Inversión y Finanzas son: Asesoría Financiera, Securitizadora, Instituciones Financieras Internacionales, Bci Asset Management, Corredora de Bolsa, Banca Privada, y Desarrollo de Productos.

Banco de Inversión y Finanzas cuenta con un modelo de atención único en el mercado, diseñado de acuerdo a las necesidades de los clientes, y que se basa en la confianza y la construcción de relaciones de largo plazo. Posee un equipo de profesionales altamente capacitados para capitalizar las oportunidades de mercado y entregar una amplia oferta de soluciones, con un alto componente de ingeniería financiera e innovación.

Esta unidad de negocio ofrece una ejecución rápida y eficaz, ya que cuenta con una gran capacidad de financiamiento, y un portafolio completo de productos y servicios en Chile y el extranjero, lo que le permite asesorar a los clientes en sus decisiones financieras y de inversión. A esto se suman nuevas plataformas tecnológicas, que apuntan a entregar a ellos un servicio más ágil y eficiente.



01

Nelson Rojas Mena /
Gerente General Bci Corredores de Seguros S.A.
Francisco Cuesta Esquerra /
Gerente General Bci Asesoría Financiera S.A.
Germán Acevedo Campos /
Gerente General Bci Factoring S.A.
José Luis Campino Risopatrón /
Gerente General Análisis y Servicios S.A.

02

Ricardo Victorero Castaño /
Gerente General Bci Corredor de Bolsa S.A.
Galo Bertrán Rubira /
Gerente General Servicios de Normalización y
Cobranza Normaliza S.A.
Gerardo Spoerer Hurtado /
Gerente General Bci Asset Management
Administradora General de Fondos S.A.
Héctor Valenzuela Lamb /
Gerente General Administradora General de Fondos S.A.

Las sociedades filiales de Bci ofrecen servicios complementarios a los ofrecidos por la banca tradicional.



01 02



Bci Corredora de Bolsa S.A.

Esta filial ofrece a los clientes la posibilidad de invertir en instrumentos financieros de renta fija y variable, en el mercado nacional e internacional, y de acceder a una asesoría especializada en administración de carteras. Bci Corredora de Bolsa tiene oficinas en Santiago y Valparaíso, y cuenta con más de 50 profesionales altamente calificados y con una infraestructura tecnológica que permite estar conectado las 24 horas del día a los centros de información de la Bolsa de Santiago, de Valparaíso y a la bolsa de Nueva York (NYSE).

Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A.

Esta filial proporciona servicios de administración de activos y administra diversos fondos mutuos, fondos de inversión privados, ahorro previsional voluntario (APV) y ahorro previsional voluntario colectivo (APVC). Los productos y servicios ofrecidos se ajustan al perfil, objetivos y horizontes de inversión de sus clientes.

Bci Factoring S.A.

Esta filial de la Corporación Bci ofrece servicios de factoring para empresas. Su equipo de profesionales cuenta con gran experiencia en responder a las necesidades financieras de compañías que necesitan mantener liquidez en el corto plazo. Cuenta con oficinas en las principales ciudades del país. Además, forma parte de la cadena internacional de factoring FCI, lo que le permite ofrecer cobertura en más de 60 países.

Bci Corredores de Seguros S.A.

Ofrece una amplia gama de productos para cubrir los riesgos de personas naturales y de empresas. Bci Corredores de Seguros actúa como intermediaria de contratos de seguros generales, de vida y previsionales con cualquier compañía aseguradora establecida en el país.

Bci Securitizadora S.A.

Esta filial entrega soluciones financieras a grandes inversionistas y empresas, a través de la venta de una cartera de activos, ya sean cuentas por cobrar, flujos futuros, contratos o derechos sobre flujos de pago. Un experimentado equipo de profesionales analiza todos los aspectos legales, tributarios, regulatorios y de riesgo propios de cada uno de estos negocios.

Bci Administradora General de Fondos S.A.

Esta filial administra fondos de inversión públicos y privados, que operan en distintos sectores de la economía. Ofrece a los clientes diferentes productos de inversión de mediano y largo plazo, con una administración de excelencia, para satisfacer sus necesidades financieras.

Bci Asesoría Financiera S.A.

Su objetivo es asesorar empresas en el área de finanzas corporativas. Para ello, ofrece distintos servicios especializados, como diagnóstico financiero, estructuración de financiamiento, valorización de empresas, compra y venta de empresas, emisión de acciones y apertura de empresas a la bolsa.

Servicios de Normalización y Cobranza – Normaliza S.A.

Ofrece servicios de cobranza extrajudicial y judicial a la Banca Personas, TBanc y Bci Nova, con el fin de maximizar la recuperación de la cartera morosa. Esta área apunta a mantener los estándares presupuestados de normalización y recuperación de créditos del Banco. Cuenta con infraestructura y soporte de avanzada tecnología.

Análisis de Servicios S.A.

Esta filial tiene como objetivo recopilar y evaluar en forma preliminar los antecedentes económicos de posibles clientes. La gestión de Análisis de Servicios permite al Banco colocar de mejor manera los productos y servicios que ofrece.

Sociedades Filiales (cifras a diciembre de 2010)	Utilidad* (miles de pesos)
Bci Corredor de Bolsa S.A.	8.576.763
Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A.	14.232.681
Bci Factoring S.A.	12.242.674
Bci Corredores de Seguros S.A.	12.790.705
Bci Securitizadora S.A.	421.594
Bci Asesoría Financiera S.A.	1.690.248
Bci Administradora General de Fondos S.A.	4.382.482
Servicios de Normalización y Cobranza Normaliza S.A.	2.174.718
Análisis y Servicios S.A.	-311
TOTAL	56.511.557



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

ENTREVISTA



* Nombre:

María
Angélica
Zeréné
Cliente Bci



“El Banco fue el único que creyó en mi cuando quise pedir un crédito para comprar mi departamento. Además, tomé un seguro de salud que me ofreció mi ejecutiva y casualmente a los 6 meses mi hijo se accidentó. A los 6 días el banco me depositó los costos de la operación. He sentido la cercanía y disposición en todo momento. Los siento como mis aliados siempre.”



PLAY



Para ver esta entrevista completa, acerque su teléfono móvil al código QR utilizando un lector compatible y escanee la imagen. Si no, acceda al link a través de <http://www.bci.cl/medios/BCI2/art/novedades/entrevista/2.html>



Presencia Nacional e Internacional

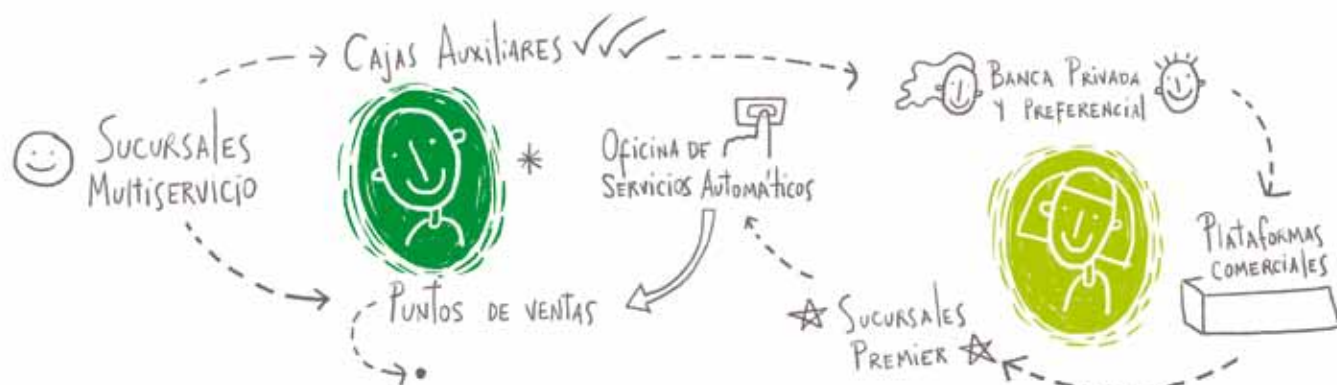
Oficinas en Chile

La Corporación Bci cuenta con una amplia red de 365 sucursales y puntos de contacto dentro de Chile, que le permiten estar siempre cerca de sus clientes y responder a sus necesidades con un servicio ágil y eficaz.

Para mejorar la atención a los clientes, en 2010, el Banco invirtió US\$ 57 millones en la remodelación, traslado y apertura de nuevas sucursales y puntos de atención.



Puntos de Contacto	Bci	Bci Nova	Total
Sucursales multiservicio	198	78	276
Cajas auxiliares	11	1	12
Plataformas comerciales	37	-	37
Sucursales premier	16	-	16
Banca privada y banca preferencial	4	-	4
Centro de atención a distancia (TBanc)	1	-	1
Puntos de venta	18	-	18
Oficinas de servicios automáticos	1	0	1
TOTAL	286	79	365



Sucursales multiservicio

Entregan un servicio integral, con atención de ejecutivos y especialistas en inversiones, factoring, apoyo a empresarios, entre otros.

Cajas auxiliares

Puntos de contacto de formato pequeño, enfocado especialmente a los aspectos transaccionales y de tesorería. Cuentan con cajas, ATM y servicios básicos de consulta automatizados.

Plataformas comerciales

Son puntos de atención dirigidos a determinados segmentos de clientes, quienes reciben atención personalizada y exclusiva con ejecutivos especialistas que responden a sus necesidades.

Sucursales premier

Unidades exclusivas para clientes de la Banca Personas de Bci. Tienen un formato pequeño, entregan atención comercial y transaccional, aunque también se apoyan en los servicios automatizados.

Banca privada y banca preferencial

Son oficinas enfocadas en servicios para clientes de alto patrimonio.

Centro de atención a distancia (Tbanc)

Banca que entrega servicios mediante teléfono e Internet, las 24 horas del día, todos los días de la semana.

Puntos de venta

Tienen un formato pequeño y atienden principalmente a la Banca de Personas. Cuentan con servicios de venta y postventa.

Oficinas de servicios automáticos

Cuentan con dispositivos electrónicos autosuficientes, que permiten realizar depósitos, giros, cambio y depósito de cheques, pago y solicitud de vales vista, y obtención de certificados.

Nº PUNTOS
de contacto
en Regiones



134 Bci

49 Bci
NOVA

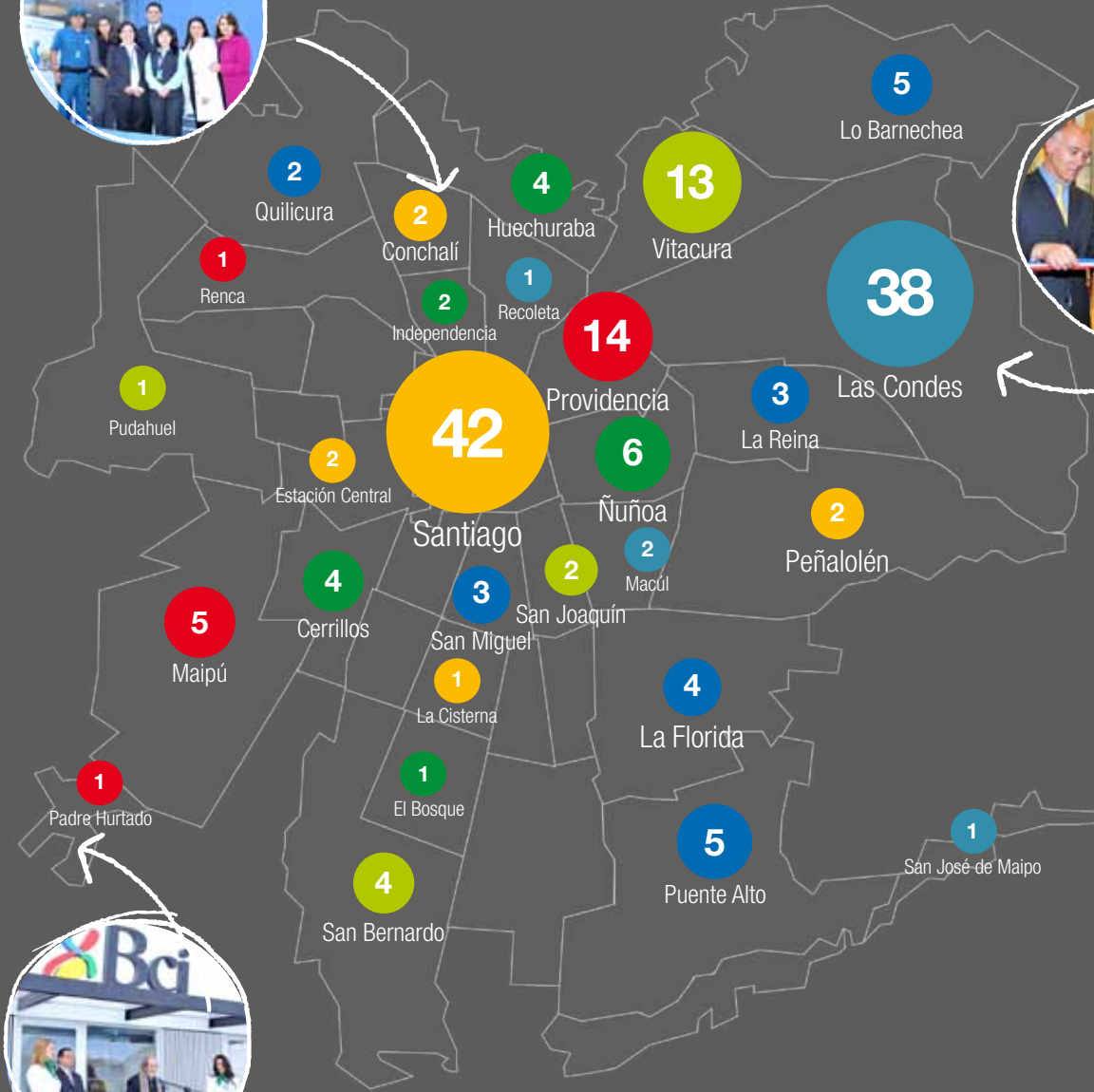


365

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



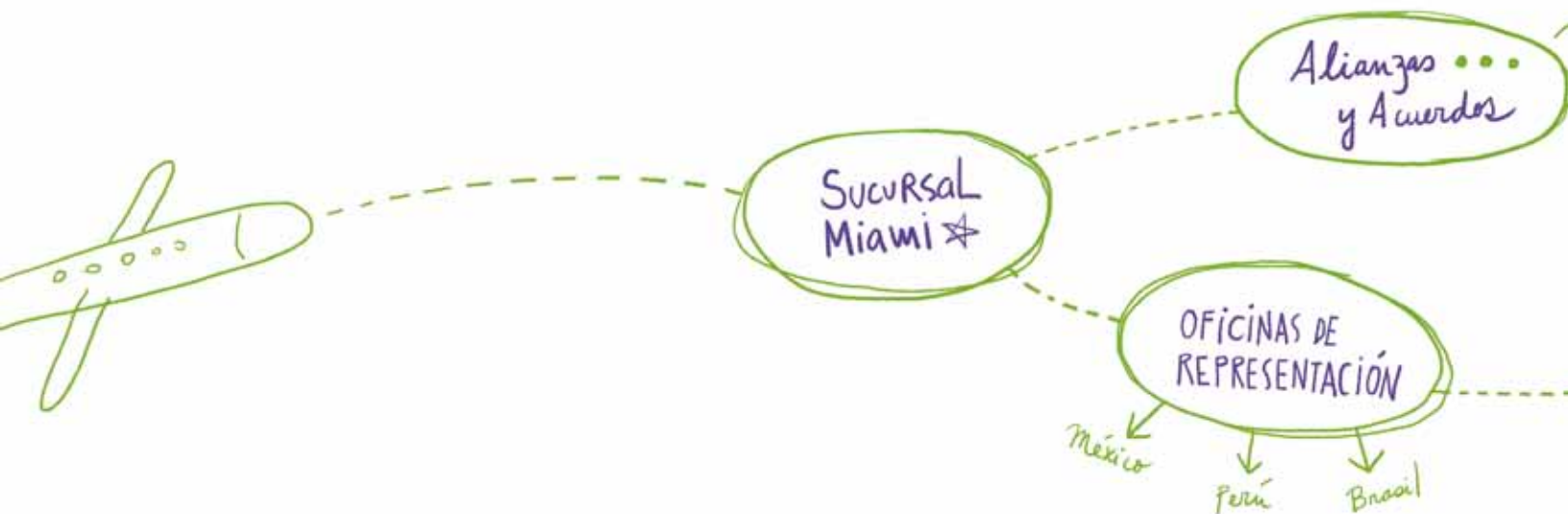
Bci
Bci NOVA

152

30

de contacto en Región Metropolitana

Nº PUNTOS



Presencia Internacional

El Banco cuenta con una serie de alianzas y acuerdos con bancos de otras naciones.

Bci está presente bajo diferentes formatos en Perú, Brasil, México, Estados Unidos y España. A través de esas posiciones, diversifica el portafolio de inversiones y colocaciones del Banco, y ofrece a sus clientes servicios financieros para sus negocios de importación y exportación.

La presencia internacional de Bci se complementa con alianzas y acuerdos con bancos de otros países, que permiten acceder a una extensa red y que facilitan la operación de sus clientes a nivel global.

Bci Miami, Estados Unidos

La oficina en Miami, creada hace 11 años, cuenta con todos los servicios de un banco internacional y con un equipo con gran experiencia. A través de esta sucursal, los clientes pueden acceder al mercado norteamericano y a los principales mercados internacionales. Esta oficina apoya tanto a personas naturales como jurídicas en sus operaciones comerciales con Estados Unidos. Ofrece productos y servicios como depósitos y cuentas transaccionales en las monedas principales, gestión de efectivo, Internet banking, líneas de créditos, servicios de comercio exterior, factoring y forfaiting.

Oficinas de representación

Bci cuenta con oficinas en Perú, Brasil y México desde hace más de 7 años. Éstas se enfocan principalmente en operaciones de comercio exterior e inversiones que realizan o proyectan los clientes del Banco en esos países.

Desk Bci en Banco Popular España

Ofrece a los clientes de Bci una puerta de entrada al sistema financiero español, con el total respaldo de la Corporación. Se trata de un importante apoyo, tanto para quienes inician operaciones en ese mercado, como para los que operan tradicionalmente en el comercio exterior con España.



Alianzas y acuerdos de Bci

El Banco tiene alianzas y acuerdos que facilitan las actividades comerciales, de comercio exterior y financieras de clientes que operan entre los países. Además, constituyen un apoyo para emprender e invertir en dichas naciones:

- Banco de Crédito del Perú, Perú
- Banco Internacional, Costa Rica
- Banco Credicoop, Argentina
- Banco Intesa San Paolo, Italia

Red de bancos corresponsales

Bci mantiene relaciones comerciales con más de mil bancos corresponsales a nivel mundial. Esta amplia red permite poner a disposición de los clientes el servicio financiero que requieran para operar comercialmente con los distintos mercados globales.

¡La energía
y las ganas
que le ponemos
a nuestro trabajo
son elementos
claves a la hora
de ALCANZAR
EL ÉXITO!

¡Sigue!



4. APOYO A LOS CLIENTES DE BCI

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.

Los clientes son el principal pilar de la Corporación. Por esta razón, Bci se ha preocupado a lo largo de su historia de responder en forma oportuna a sus necesidades financieras y de mantener con ellos una relación de largo plazo.

En 2010, este compromiso con los clientes fue reforzado y profundizado, a través de diferentes iniciativas orientadas a apoyarlos, acompañarlos y ofrecerles un servicio a su medida.

Así, tras el terremoto del 27 de febrero, Bci reaccionó de manera inmediata para garantizar la continuidad de los servicios y, al mismo tiempo, implementó medidas⁹ concretas para apoyar a sus clientes, colaboradores y a la comunidad.

Para ello, creó un plan de contingencia para los clientes de más de \$1.800 millones, que incluyó una serie de beneficios, facilidades de pago y programas especialmente diseñados para ayudarlos, especialmente a la comunidad más afectada.

Entre las medidas adoptadas tras el terremoto, destacó la postergación del pago de tres cuotas hasta 90 días en créditos de consumo, hipotecario y comerciales, sin intereses ni reajustes para los clientes de la VI, VII y VIII Región.

A estas medidas se sumaron avances en efectivo de hasta \$400.000 diarios, pagaderos en cuotas con 0% de interés y sin comisión con tarjetas de crédito Bci y TBanc durante marzo de 2010. A los clientes de las zonas afectadas, no se les cobró comisiones asociadas a sus cuentas corrientes durante ese mes.

Paralelamente, Bci creó un fondo solidario de \$30.000 millones para ofrecer productos financieros en condiciones preferentes, como créditos de consumo con tasa 0,45% mensual, financiamiento para capital de trabajo, deterioro de inventarios o la disminución en las ventas otorgado hasta en tres años plazo. También incluyó crédito para reconstrucción de activos fijos en condiciones preferenciales con plazos de hasta 12 años para clientes pymes, empresas y empresarios.

En el mismo sentido, Bci duplicó el cupo de líneas vigentes para factoring tradicional e incorporó condiciones preferenciales para reponer maquinaria, equipo y/o flota de transporte con períodos de gracia y hasta cinco años plazo a través de leasing.





Ser diferentes es estar con nuestros clientes **siempre**.

Bci apoya a los chilenos

Ante la catástrofe que ha vivido el país, la Corporación Bci ha desarrollado esta serie de medidas para apoyar a todos sus clientes y especialmente a los más afectados:

- 1** Nuestros modernos sistemas tecnológicos de respaldo y planes de contingencia han funcionado, lo que nos permite operar con total normalidad en todo el país y parcialmente en las zonas más afectadas por problemas de infraestructura y falta de servicios básicos. Más del 90% de las sucursales operan con normalidad (el listado de sucursales está disponible y actualizado en nuestros sitios web).
- 2** Apoyamos a nuestros clientes recordándoles que nuestros Créditos Hipotecarios cuentan con seguros que incluyen coberturas por Incendio, Sismo, Tsunami, Daños por Saqueo y/o pago de arriendo en caso de inhabilitación de la propiedad asegurada (1). Consulta pólizas, coberturas y/o atiende tus dudas en www.bciseguros.cl o directamente con tu ejecutivo a lo largo de todo Chile.
- 3** Te apoyamos con la postergación del pago de hasta 3 cuotas en Crédito de Consumo, Hipotecario y Comerciales. Para clientes Bci Nova, TBanc y Bci Banca Personas de la VII y VIII Región, esta medida para la cuota del mes de marzo, se hará de manera centralizada (2).
- 4** Te apoyamos con la posibilidad de retirar hasta \$400.000 diarios pagaderos en cuotas con 0% interés y sin comisión con Tarjetas de Crédito Bci y TBanc en cualquier cajero automático Redbanc del país. Válido hasta el 31 de marzo 2010 y para avances hasta en 24 cuotas (3). Lo anterior es adicional a la posibilidad ya existente de comprar en 6, 12 ó 24 cuotas sin interés y sin comisión.
- 5** Te apoyamos llevando el pago mínimo de las Tarjetas de Crédito (Bci, Bci Nova y TBanc) a \$0. Válido para todos los clientes hasta el 31 de marzo 2010 (4).
- 6** Hemos habilitado la cuenta corriente Bci N° 400 010 24 (Rut: 97.006.000-6), que operará con Caritas, para recaudar fondos en ayuda de los más afectados y la cuenta corriente Bci N° 400 400 03 para recaudar fondos para Fundación las Rosas.
- 7** Renovación automática de los Depósitos a Plazo Fijo en las Sucursales de la VII y VIII Región durante marzo (5).
- 8** **PARA EMPRESAS Y EMPRESARIOS:** Queremos apoyarte con condiciones preferenciales en productos de Leasing, Factoring, Financiamiento de Capital de Trabajo y de Reconstrucción con plazos de hasta 12 años para clientes Empresas y Empresarios afectados por el terremoto. Consulta directamente con nuestros ejecutivos comerciales.
- 9** Te apoyamos en la VII y VIII Región, con un Fondo Solidario para Créditos de Consumo a una tasa única de 0,45% mensual a 36 meses, con hasta 90 días para comenzar a pagar. Adicionalmente contaremos con hasta 72 meses plazo en nuestros Créditos de Consumo tradicionales (6).
- 10** Te apoyamos con un 20% de descuento en todas las compras realizadas con Tarjetas de Crédito Bci y TBanc en Supermercados, Grandes Tiendas, HomeCenters, Bencineras, Farmacias y Ferreterías ubicados en la VII y VIII Región (7). Válido hasta el 31 de marzo de 2010 y con monto máximo de descuento de \$30.000 por cliente.
- 11** Apoyamos a clientes de las regiones VII y VIII no cobrando las comisiones asociadas a nuestras cuentas corrientes (8).
- 12** A partir del día lunes 8 de marzo estará en funcionamiento una Sucursal de Contingencia (tipo container) en el estacionamiento del Mall Curicó.

Bci reafirmó asimismo su compromiso con las pequeñas y medianas empresas de la zona más afectada, a través de un programa especial para ayudar a los comerciantes y empresarios de la VIII Región, que se denominó "Bci Apoya al Comercio y los Empresarios de Concepción".

Esta iniciativa se tradujo en la habilitación de una galería comercial modular en la ciudad de Concepción y la organización en la Región del Bío Bío del 4° Encuentro Empresarial.

La galería comercial modular estuvo integrada por 40 contenedores acondicionados para desarrollar la actividad comercial y ofreció, por un plazo de seis meses, un espacio a los comerciantes de Concepción, cuyos locales fueron destruidos por el terremoto.

Por su parte, el Encuentro Empresarial Bci -tradicionalmente realizado en Santiago- se llevó también a cabo en la región del Bío Bío. En esta oportunidad, participaron más de 200

empresas, con lo que se logró apoyar al comercio, al empresariado y a la comunidad de Concepción y de la VIII Región del país.

En relación a los colaboradores, la Corporación aplicó numerosas medidas para ayudarlos. Inmediatamente después del terremoto, Bci envió alimentos y medicamentos a sus colaboradores de las zonas más afectadas y otorgó a todos ellos un bono de \$300.000 líquidos. Además, garantizó la remuneración del mes de marzo a los colaboradores sujetos a un régimen de renta variable; reembolsó gastos médicos; brindó apoyo psicológico y ofreció créditos de consumo e hipotecarios en condiciones preferenciales.

Para ayudar a la comunidad, se realizó la cruzada solidaria para beneficiar a los abuelos de la Fundación Las Rosas y localidades de la VI, VII y VIII región. Asimismo, Bci apoyó la reconstrucción de la catedral de Linares.

³ Para mayor información sobre esta materia véase el Informe de Gobierno Corporativo y RSE que acompaña esta Memoria.

Bci implementó un nuevo modelo de servicios financieros para los microempresarios y almaceneros, con el fin de ofrecerles alternativas de financiamiento para sus negocios.

Encuentro empresarial para pymes

Como parte de su política de apoyo a las pequeñas y medianas empresas, Bci realizó su Tercer Encuentro Empresarial. Este evento, de carácter multisectorial y gratuito, ofrece a las pymes la posibilidad de agendar reuniones de negocios que les permite acceder a nuevas oportunidades y ampliar sus redes de contacto.

Estos encuentros -realizados entre los años 2008 y 2010- han congregado a 130 grandes empresas compradoras y 1.120 empresas de menor tamaño, y en ellos se han efectuado alrededor de 9.000 reuniones de negocios y han participado 11 cámaras de comercio extranjeras.

Además de las rondas de reuniones, el Encuentro Empresarial Bci 2010 contempló otras iniciativas para facilitar los negocios, hacer alianzas, recoger información o generar redes de contacto como el "Happy Hour de los Negocios", evento que tuvo gran éxito y acogida.

Apoyo a los emprendedores

El 2010, el compromiso de Bci también se manifestó a través de iniciativas concretas para apoyar a los emprendedores, tales como el "Premio Empresario Destacado", que reconoce el esfuerzo de personas que comienzan un nuevo negocio; el programa de televisión "Mirada Empresarial" que se transmite por CNN Chile; el lanzamiento del manual legal para pequeñas y medianas empresas, y dos guías de emprendimiento y reemprendimiento.

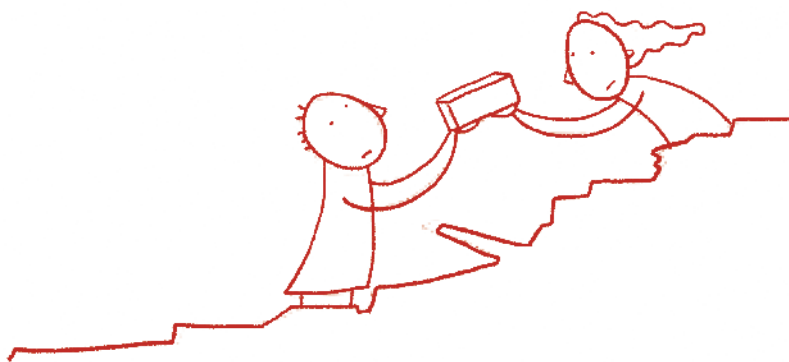


Adicionalmente, Bci cuenta desde algunos años con los programas Nace y Renace. El primero de ellos apunta a dar apoyo financiero y asesoría a emprendedores, mientras que el segundo da una nueva oportunidad a personas que comenzaron un negocio, tuvieron dificultades en el camino, y buscan volver a emprender. Desde 2006, ambos programas han apoyado a más de 3.100 emprendedores y reemprendimientos, para lo cual han contado con fondos por un monto de \$30.000 millones.

Apoyo a microempresarios y almaceneros

Durante 2010, Bci implementó un nuevo modelo de servicios financieros para los microempresarios y almaceneros, con el fin de ofrecerles alternativas de financiamiento para sus negocios.

Esta iniciativa, única en América Latina, busca promover la inclusión financiera de aquellos microempresarios que necesitan relacionarse de mejor forma con grandes y medianas empresas proveedoras.



Mediante alianzas de Bci Nova con estas empresas y con el respaldo y experiencia del Banco Interamericano de Desarrollo, los dueños de almacenes lograron acceder a una herramienta de financiamiento continuo y directo para su negocio, sin moverse de sus almacenes. Esto les permitió contar con capital de trabajo, disponer del stock de mercaderías necesario para satisfacer las necesidades de sus clientes y pudieron así, aumentar sus ventas en alrededor de 10% y ampliar sus negocios.

Este proyecto se extiende por un período de tres años y beneficia a unos 10.000 microempresarios de todo el país, que pertenecen a segmentos con un bajo o nulo nivel de bancarización.

El programa promueve también la alfabetización financiera de los almaceneros mediante un programa de capacitación. De esta manera, ellos pueden adoptar mejores decisiones financieras, gestionar adecuadamente sus negocios y aumentar sus ingresos.

Plan de beneficios para colaboradores

En 2010, Bci invirtió más de más de \$12.000 millones para financiar importantes mejoras y nuevos beneficios para sus colaboradores, reafirmando así el fuerte compromiso que mantiene con sus colaboradores y sus familias.

La Corporación entregó bonos a sus colaboradores como reconocimiento a su lealtad y permanencia en el Banco y premió a aquellos con desempeño y productividad sobresalientes. A través de estos mecanismos, se benefició a alrededor de 6.000 colaboradores, que representan más del 70% de la dotación total.

Los múltiples beneficios entregados incluyeron un bono trienal para muchos colaboradores, que fluctuó entre \$800.000 y \$1.500.000; el aumento de la remuneración mínima garantizada desde \$310.000 a \$400.000 brutos mensuales; y la homologación de beneficios de los colaboradores de Bci Nova y Bci. Además, en el marco del Bicentenario se otorgó un bono adicional de \$300.000 brutos para los colaboradores que tuvieran más de seis meses de antigüedad.

5. NOVEDADES EN INNOVACIÓN, MARKETING Y RSE

Un banco innovador

A lo largo de su historia, Bci ha sido siempre líder en innovación. El año 2010 no fue la excepción. Entre las novedades más relevantes en esta materia cabe destacar las siguientes:

1. Primer banco en Chile en ofrecer la posibilidad de obtener avances de dinero en cuotas con tarjeta de crédito en sus cajeros automáticos Redbanc, con un máximo de \$400.000. Esto fue lanzado después del terremoto con 0% de interés y sin comisión para los clientes de las zonas afectadas. Para las tarjetas de débito, Bci duplicó el cupo diario de los giros a través de cajeros automáticos (pasó de \$200.000 a \$400.000). Estas operaciones se realizan con máxima seguridad a través de la tecnología Magneprint, que evita posibles fraudes con tarjetas clonadas.



4. Primera tarjeta de crédito carbono-neutral, fabricada con plástico reciclado, que permite a los clientes compensar sus emisiones de CO2. En línea con su política de sustentabilidad, el Banco también estrenó el primer plan de cuenta corriente carbono-neutral, que incluye la plantación de un árbol por cada cliente que contrata el producto y una promoción para adquirir un GPS que muestra las rutas óptimas para minimizar el impacto ambiental.

6. Nuevo sitio web para generar negocios entre las pymes, que consiste en un espacio donde los clientes de pequeñas y medianas empresas pueden interactuar e intercambiar información, en un formato de red social.





2.

Aplicación de sistema de reconocimiento de cliente por su voz, lo que permite una autenticación más fácil, cercana y segura.

3.

Pionero en la industria bancaria en ofrecer a los clientes la posibilidad de tomar depósitos a plazo en el canal móvil y poder consultar el estado de sus inversiones.



5.

Bci online, novedoso sistema que permite a los clientes del Banco conseguir, en su casa, información financiera mediante televisión por cable. Funciona de manera piloto a través de GTD Manquehue.



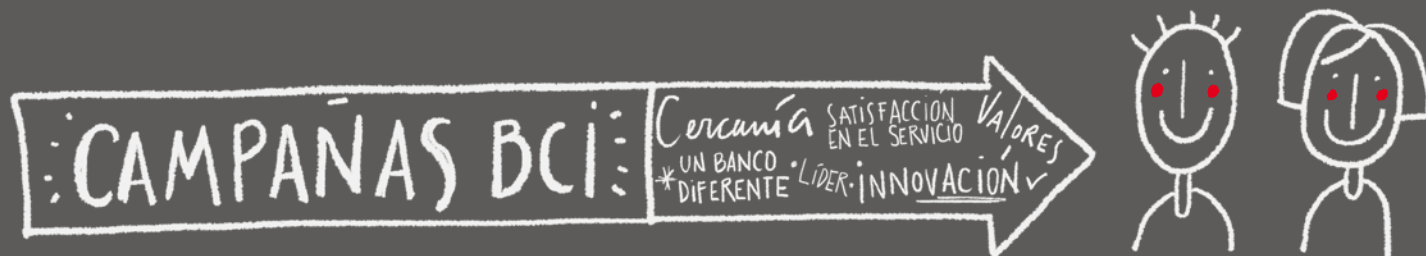
7.

Buscador de servicios y cajeros automáticos para teléfonos celulares. Se trata de una herramienta única en la industria, que permite a los clientes encontrar los comercios adheridos al programa de beneficios de sus tarjetas de crédito e identificar los cajeros automáticos más cercanos.

8.

Primera empresa en Chile en hacer publicidad en TV abierta y cable bajo el formato de tres dimensiones.





Fortalecimiento de la marca Bci

En términos de marca, Bci continuó acercando sus valores a los clientes y a la comunidad en general, mostrándose como un Banco diferente, líder en innovación, y preocupado por la brindar una satisfacción permanente a sus clientes con los servicios que presta.

Las campañas comunicacionales estuvieron enfocadas en mostrar al Banco como una empresa global, destacar sus ventajas competitivas y dar a conocer sus distintos productos y servicios. Durante 2010, Bci puso un especial énfasis en las innovaciones introducidas en el mercado, las que apuntaron a agregar valor a sus clientes.

A lo largo del año, Bci tuvo diversas campañas relacionadas con hechos y eventos ocurridos en el país. La primera de ellas se enfocó en apoyar a los colaboradores y clientes afectados por el terremoto del 27 de febrero. También destacaron las campañas lanzadas para el Mundial de Fútbol Sudáfrica 2010 y para el Bicentenario. Durante la navidad, la Corporación lanzó el primer comercial 3D, a través de la televisión abierta, cable y señal satelital.



Los resultados de las distintas campañas y acciones de marketing fueron muy buenos. En 2010, Bci se mantuvo entre las tres marcas más recordadas de manera espontánea. El Banco obtuvo la misma posición de liderazgo en recuerdo publicitario. Quienes no son clientes de Bci, lo consideraron como la primera opción que elegirían si decidieran cambiarse de banco. Adicionalmente, la marca mantuvo el primer lugar en innovación en servicios financieros.

Mención especial merece el documental sobre la Fundación Las Rosas, que ganó un León de Bronce en Cannes, y que es el tercero que logra este reconocimiento en la historia de Chile. También obtuvo el Bronce en el Festival de Cine y Televisión de Nueva York, como mejor comercial chileno; el Bronce en la categoría responsabilidad social en el Festival El Ojo Iberoamericano en Buenos Aires; y el premio Oro en la selección 2010 de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP) en Santiago.

Responsabilidad Social Empresarial⁴



Una de las iniciativas más destacadas en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) fue la mitigación de los efectos de la huella de carbono producidos por los eventos corporativos de Bci, con el fin de hacer un aporte concreto al medio ambiente.

El proyecto de mitigación consideró la forestación de áreas desprotegidas en la cuenca de Santiago, que se implementó a través de un programa de voluntariado. En éste, participaron más de 100 colaboradores de Bci y sus familias, quienes plantaron más de 500 árboles en la ribera del río Colina.

Además, Bci suscribió una alianza con Fundación Enseña Chile y, de esta manera, renovó su compromiso y contribución con la educación chilena de los sectores más vulnerables del país. Esta alianza implica que el Banco participe en el Consejo Directivo de la Fundación, contribuyendo con ideas y experiencia, además de los aportes en materia de liderazgo, a través de la Academia Líder Bci.

⁴ Para información más completa en esta materia, véase el Informe de Gobierno Corporativo y RSE que acompaña esta Memoria.

Buscamos
siempre las
herramientas
para potenciar
el ahorro y las
inversiones
productivas de
quienes
confían en
nosotros





2.

SPOKE



6. ANÁLISIS ECONÓMICO Y GESTIÓN

Administración de Riesgo

El riesgo del negocio es administrado por la Gerencia de Riesgo Corporativo, que está encargada de evaluar y manejar el riesgo crediticio, de mercado, de liquidez y operacional.

Riesgo de crédito

En el ámbito de las empresas, la Gerencia de Riesgo Corporativo, junto a las áreas comerciales, evalúa en forma individual bajo modelos propios, el financiamiento de proyectos o de empresas pertenecientes a distintos sectores económicos, como generación eléctrica, industria, minería e infraestructura, entre otros. Adicionalmente, esta área cuenta con una unidad de riesgo internacional, que evalúa también la situación económica, política y social de cada país en el cual Bci está presente, con el fin de acotar el riesgo de las operaciones de financiamiento externo, así como de clientes locales con operaciones en dichos países.

Manteniendo su estrategia de cuidar el medioambiente, el Banco financia proyectos relacionados con la gestión sustentable de recursos naturales, actuando bajo los estándares establecidos por las autoridades y/o organizaciones competentes en esta materia.





En lo que se refiere a la evaluación de riesgo de los créditos a personas, especialmente los créditos de consumo e hipotecario, se aplica un modelo de provisiones sustentado en la pérdida esperada. Esta última se estima a partir del comportamiento estadístico de pago de los deudores y su probabilidad de incurrir en incumplimiento. Este programa es continuamente revisado en su nivel de predicción y busca prevenir pérdidas futuras contempladas para un período de 12 meses.

Para los créditos de consumo de Bci Nova, también se han desarrollado e implementado sofisticados modelos que permiten medir y evaluar los riesgos de este segmento en forma especializada.

Durante 2010, Bci desarrolló un plan especial para evaluar a los clientes empresas afectados por el terremoto de febrero. Se realizó un catastro de los clientes de la Corporación Bci que hubiesen tenido algún tipo de siniestro, se prorrogaron los vencimientos en las zonas afectadas, y se establecieron líneas de crédito especiales para aquellas empresas con tuvieran problemas para su normal funcionamiento.

Riesgo financiero

El área de riesgo financiero del Banco administra de manera centralizada los recursos que se obtienen a nivel nacional, así como su utilización en los diferentes productos y operaciones del activo. Además, administra los recursos que la banca internacional provee a Bci y su empleo en las distintas operaciones que se cursan en moneda extranjera y de comercio exterior.

Además, esta área actúa directamente en la mantención e intermediación de productos derivados y de instrumentos financieros. Ella controla, asimismo, el equilibrio entre las operaciones del activo y pasivo, encaje, reserva técnica, y los resultados que deben rendir las operaciones financieras.

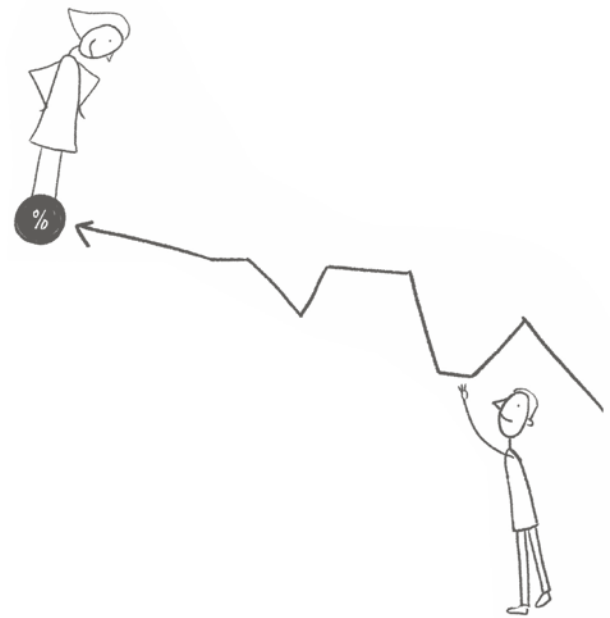
Con el fin de cumplir con sus funciones y cautelar su capital, el Banco mantiene distintas herramientas de control y cobertura de los riesgos financieros. Ellas están enfocadas al control de activos y pasivos, tanto a los que son registrados en base devengada, como aquellos que son reflejados a valor razonable o de mercado.

Para practicar estos controles, es necesario valorar permanentemente la cartera aplicando el concepto de valor razonable de los instrumentos financieros (*fair value*). Este valor razonable es definido como el precio que alcanzaría un instrumento financiero en una transacción libre y voluntaria entre partes interesadas, debidamente informadas e independientes entre sí.

El Banco controla el riesgo de balance propio de los activos y pasivos registrados en base devengada utilizando dos modelos:

- Spread en Riesgo, SeR, que cuantifica el impacto en las utilidades que produce un movimiento específico de las tasas de interés de corto plazo en un horizonte de doce meses.
- Market Value Sensitivity, MVS, que cuantifica el efecto sobre el valor económico del patrimonio que producen las fluctuaciones de las tasas de interés de largo plazo sobre la totalidad de activos y pasivos del Banco.

Por su parte, la cartera propia de instrumentos financieros disponibles para intermediación se controla mediante el modelo Value at Risk (VaR), calculando las potenciales pérdidas en el valor de mercado de esa cartera.



Paralelamente, se utilizan los modelos establecidos en las normas del Banco Central de Chile y de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en particular para calcular la exposición de corto y largo plazo a los riesgos de tasas de interés y de reajustabilidad del libro de banca. Dichos riesgos son equivalentes a los medidos conforme a los modelos internos de Spread en Riesgo y de Market Value Sensitivity.

Además de estas herramientas, el Banco posee una administración y control centralizado de la efectividad de las coberturas contables, con el objeto de mitigar el efecto de los riesgos anteriormente descritos.

En 2010, continuó la normalización de los mercados financieros globales y se redujo la volatilidad de éstos. Al mismo tiempo, tendieron a estabilizarse las tasas de interés y disminuyeron los spread interbancarios, lo que contribuyó a la baja del costo del financiamiento.

El spread Libor-OIS, que sirve como medida referencial de la disposición a prestar dólares americanos, disminuyó a los valores registrados en períodos anteriores a la crisis. Algo similar se observó en el mercado local, que fue ayudado por los instrumentos adicionales de liquidez (facilidad de liquidez a plazo, o FLAP por sus siglas) utilizados por el Banco Central en el primer semestre del año.

El riesgo soberano y los spread de la deuda corporativa local también retrocedieron, en promedio, 50 puntos base respecto al promedio de 2009, mientras que la volatilidad del tipo de cambio bajó dos puntos porcentuales, cayendo hacia fines del año a niveles cercanos a 8%, muy por debajo del 30% que se observó en los meses más volátiles del período 2008-2009.

La política del Banco persigue anticiparse a posibles situaciones de iliquidez. Por otra parte, las regulaciones de la SBIF sobre esta materia establecen que los descálces a 30 días entre activos y pasivos no pueden exceder de una vez el capital básico de los bancos. En este contexto, durante el año 2010, dichos descálces, en el caso de Bci, se situaron en el rango de 0,6 a 0,8 veces su capital básico. Cabe destacar, asimismo, que en ese período el Banco no enfrentó situaciones de rescates masivos de sus depósitos o saldos en cuenta corriente.

Por su parte, en las tasas de interés se registró una tendencia alcista durante el último trimestre del año, aumentando la volatilidad en las tasas americanas (Treasury 5 y 10 años) y una disminución en el riesgo de tasas del mercado local (BCU y BCP 5 años).

Esto significó una disminución del riesgo de los portafolios valorados a precio mercado, dando oportunidad para rebalancear posiciones de manera de utilizar el capital de manera eficiente.

Durante 2010, la Gerencia de Riesgo Financiero consolidó la utilización de nuevas herramientas tecnológicas para el manejo del riesgo. Así, tareas como el cálculo del VaR, los análisis de tensión para el libro de banca, y la cuantificación de los riesgos de contraparte, son administrados actualmente usando plataformas de clase mundial.

Riesgo de liquidez

El control de la posición de liquidez se ejerce clasificando en dos categorías -minorista o mayorista- las obligaciones de los deudores y las acreencias de los depositantes y acreedores. Esto se realiza a través de un modelo estructurado de acuerdo con las disposiciones del Banco Central de Chile.

Este modelo asigna una parte de los flujos de efectivo, correspondientes a la categoría minorista, a bandas temporales distintas de aquellas que deberían asignarse de acuerdo con el plazo de vencimiento contractual de las obligaciones, sobre la base del comportamiento previsto para dichos flujos. Esta forma de medición se denomina posición de liquidez calculada sobre base ajustada.

El control de liquidez considera tres pilares fundamentales: el establecimiento de límites internos por parte del Directorio, el uso de indicadores de alertas tempranas, y la constitución de un plan de contingencia. Esto permite anticiparse a los períodos de iliquidez y tomar las acciones pertinentes cuando corresponde.

Como parte fundamental de su plan de contingencia, el Banco ha definido el concepto de barreras de liquidez, que son formadas por activos altamente líquidos. Su objetivo es proveer reservas en casos de iliquidez del sistema o propias del Banco.

Fiel a su política de transparencia, Bci publica en su sitio web la situación de liquidez calculada sobre la base contractual y ajustada, referida al último día de cada trimestre calendario.

El comité de activos y pasivos –también conocido como ALCO, por su nombre en inglés– es el encargado de definir el nivel de liquidez mínimo que el área de Tesorería debe asegurar para la operación diaria.



1_Mirada

2_Transparencia

3_Gestión

4_Apoyo de Bci

5_Innovaciones

6_Análisis

7_Resultados

Mercado
2010

Riesgo operacional

Por la importancia que tiene una adecuada administración y control de los riesgos operacionales, Bci creó en 2006 una gerencia especializada, cuya organización se encuentra alineada con los principios definidos en Basilea.

Ella gestiona los riesgos operacionales del Banco mediante cuatro comités:

- ➔ de riesgos operacionales de procesos;
- ➔ de riesgos operacionales de proveedores;
- ➔ de riesgos operacionales tecnológicos y de continuidad del negocio;
- ➔ de riesgos operacionales de finanzas.

Estos Comités sesionan periódicamente y su objetivo es revisar las pérdidas ocurridas, preparar planes para corregir sus causas, y gestionar los planes de mitigación para los riesgos operacionales identificados en la revisión de los procesos.

Bci cuenta, además, con especialistas de riesgo operacional en los ámbitos de procesos, tecnología, continuidad del negocio y gestión de los riesgos operacionales, siendo su objetivo evitar tanto en los procesos como pérdidas inesperadas, y optimizar el uso del capital requerido.

Para ello, Bci aplica una metodología común en la identificación, cuantificación, mitigación y reporte de los riesgos operacionales, lo que permite priorizarlos y estimar el monto monetario de su posible impacto en la organización.



Entre los logros más relevantes obtenidos en la gestión de los riesgos operacionales en 2010 cabe destacar los siguientes:

- ➔ implementación de un software de riesgo operacional de clase mundial, destinado al proceso de identificación y gestión de riesgos;
- ➔ realización del primer cálculo del capital requerido por concepto de riesgo operacional mediante la aplicación de un modelo avanzado coherente con las directrices de Basilea;
- ➔ fortalecimiento de la gestión de riesgos mediante la asignación de responsables para riesgos específicos y la utilización de métricas para la medición y monitoreo de éstos;
- ➔ actualización de mapas de riesgos de procesos críticos y cuantificación monetaria de éstos;
- ➔ exitosa gestión del plan de continuidad durante el terremoto. Ello permitió que el funcionamiento de Bci y los servicios prestados a sus clientes se continuaran realizándose sin interrupciones, salvo en las zonas calificadas como de desastre, en las que las que el servicio en las respectivas sucursales estuvo interrumpido por periodos limitados;
- ➔ pruebas efectivas de los sitios de contingencia destinados a asegurar la continuidad de las operaciones financieras del Banco.

Uno de los objetivos de Bci es ofrecer a sus clientes servicios y procesos de calidad. Para cumplir este propósito, la Gerencia de Riesgo Operacional tiene como objetivo evitar errores en los procesos, pérdidas inesperadas y optimizar el uso de capital requerido.

Cumplimiento corporativo

Bci mantiene un fuerte compromiso en la prevención y detección de posibles casos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y corrupción. Hacia ese objetivo está enfocada la Gerencia de Cumplimiento Corporativo, evitando así incurrir en conductas que impliquen multas o sanciones por incumplimiento y protegiendo la reputación y el patrimonio de la Corporación Bci.

De acuerdo a la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, la Corporación decidió implantar en 2010 un modelo de prevención y detección de esos delitos y nombró al gerente de Cumplimiento Corporativo como encargado de prevención.

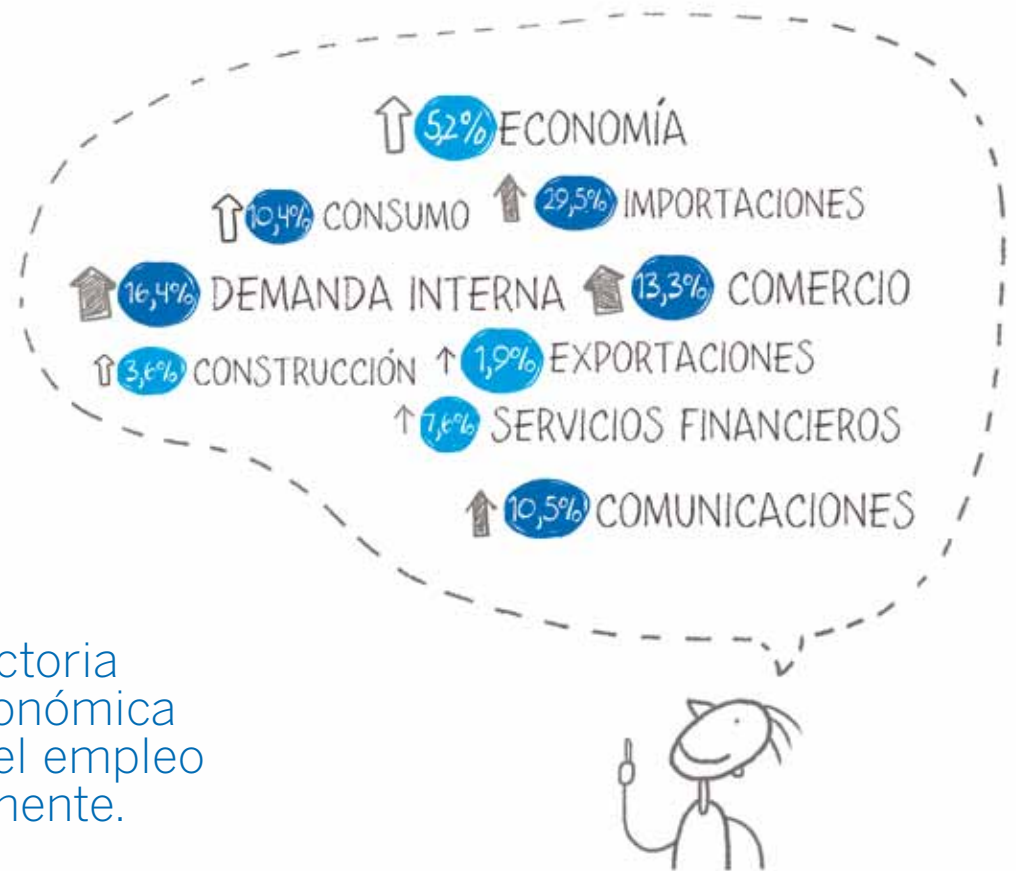
Para alcanzar su objetivo, esta Gerencia se ha enfocado en fortalecer los siguientes ámbitos:

- ➔ Las herramientas tecnológicas y los procedimientos de monitoreo de transacciones, productos y servicios.
- ➔ La reevaluación de zonas geográficas de alto riesgo, clientes con actividades riesgosas, nuevas bancas, segmentos y/o productos.
- ➔ La capacitación permanente de los colaboradores, para que se mantengan actualizados en cuanto a las políticas y procedimientos de prevención y asuman un rol activo en las labores de prevención y detección.

Por último, vale destacar que periódicamente el Gerente de Cumplimiento Corporativo presenta al Comité de Prevención de Lavado de Activos todas aquellas situaciones que requieren su conocimiento y/o aprobación. Además, él reporta al Comité de Directores los resultados de la gestión de cumplimiento y los cambios normativos.



El Entorno Económico



La favorable trayectoria de la actividad económica contribuyó a que el empleo creciera vigorosamente.

Economía chilena

En contraste con su pobre desempeño durante el año anterior, cuando debió hacer frente al impacto de la crisis internacional, en 2010 la economía chilena evolucionó con considerable dinamismo. En efecto, pese a los enormes daños causados por el terremoto que asoló a la zona central del país, el producto interno bruto –que había disminuido 1,7% en 2009- aumentó 5,2% en 2010.

La expansión de la actividad económica fue impulsada principalmente por la demanda interna, que se elevó 16,4% en términos reales. A este crecimiento excepcional –y en el mediano plazo insostenible- contribuyeron tanto el consumo privado –que subió 10,4%- como la formación bruta de capital fijo –que aumentó casi 19% a raíz del crecimiento especialmente intenso (38,5%) de la inversión en equipos y maquinaria.

Una consecuencia importante de la marcada diferencia entre los ritmos de crecimiento del gasto interno y del producto, fue la pronunciada alza del volumen de las importaciones de bienes y servicios. Éste –que había disminuido 14% en el año anterior- aumentó 29,5% en 2010. Por el contrario, el volumen de las exportaciones se incrementó apenas 1,9%, principalmente

como resultado del débil aumento de los envíos físicos de cobre - que se vieron limitados por el magro crecimiento de la producción del metal rojo- y por la baja de los envíos de productos industriales y pesqueros. No obstante, debido a la fuerte elevación del precio internacional del cobre y, en menor medida, al alza del precio de la celulosa, el valor de las exportaciones subió casi 30%, alcanzando un monto sin precedentes de cerca de 70.000 millones de dólares.

Sectorialmente, la expansión de la economía fue marcadamente asimétrica. Las actividades más dinámicas fueron las productoras de bienes y servicios no transables. De hecho, el sector de electricidad, gas y agua, el comercio, las comunicaciones, el transporte y los servicios financieros crecieron 13,7%, 13,3%, 10,5%, 8,5%, y 7,6%, respectivamente. Por el contrario, la industria manufacturera – algunas de cuyas ramas fueron especialmente afectadas por el terremoto- se contrajo 1%, en tanto que la pesca cayó casi 14%, como resultado del mal desempeño tanto de los centros de cultivo como de la pesca extractiva. La evolución de la minería y la agricultura fue asimismo muy débil. Ellas aumentaron 1% y 1,2% respectivamente, con lo cual a penas recuperaron los niveles que habían alcanzado ya en 2008. El desempeño



de la construcción fue algo mejor, pero su crecimiento de 3,6% fue insuficiente para compensar la caída de casi 8% registrada el año anterior.

La favorable trayectoria de la actividad económica contribuyó a que el empleo creciera vigorosamente. Con ello, la tasa de desocupación cayó a 7,1% en el último trimestre del año y fue así casi tres puntos porcentuales menor que la registrada en el mismo periodo de 2009.

Pese al rápido crecimiento de la producción y el empleo, los precios al consumidor cerraron el año con un alza de sólo 2,9%. La moderada magnitud de la inflación fue el resultado de dos hechos principales. El primero fueron las holguras de capacidad generadas en 2009 por la recesión, las cuales compensaron durante la mayor parte de 2010 las presiones inflacionarias que fueron surgiendo como consecuencia del aumento del gasto interno y la reducción del desempleo. El segundo fue la apreciación de cerca de 9% que registró el peso, que ayudó a neutralizar el impacto inflacionario de las pronunciadas alzas de los precios internacionales de los alimentos y de otras materias primas.

Teniendo en cuenta la acelerada expansión de la economía y el cambio de las perspectivas inflacionarias en el mediano plazo, el Banco Central inició en junio la normalización de la política monetaria, elevando su tasa de interés en 50 puntos base. Este proceso continuó en los meses siguientes y, con ello, la tasa de política monetaria –que entre julio de 2009 y junio de 2010 había sido mantenida en 0,5%- finalizó el año en 3,25%.

En materia fiscal, el gasto público aumentó cerca de 6% en términos reales. Sin embargo, los potenciales efectos inflacionarios de su crecimiento fueron neutralizados tanto por el incremento de la recaudación tributaria, generado por la expansión de la actividad económica y por el alza temporal de las tasas de algunos impuestos, como por el significativo aumento de los ingresos provenientes del cobre causado por la elevación de su precio en el mercado internacional. Como resultado de estos cambios, las cuentas fiscales cerraron con un leve déficit equivalente a 0,4% del producto interno bruto.



Comportamiento del sector bancario

A fines de diciembre de 2010, las colocaciones totales del sistema bancario ascendieron a casi \$75 billones (millones de millones), monto 8,7% mayor al registrado en diciembre 2009. Por su parte, las utilidades del sector aumentaron 29,3% y alcanzaron a \$1,6 billones. Ello implicó que la rentabilidad sobre el capital del sistema bancario fue de 18,6%, tasa inferior a la de 21,4% obtenida por Bci.

Los activos totales consolidados del sistema al mes de diciembre sumaron poco más de \$108 billones, mostrando un alza de 6,2% en relación con diciembre de 2009. A su vez, los activos ponderados por riesgo representaron, a noviembre de 2010, un 69,4% de los activos totales de la banca. Dicha proporción fue de 74,7% en Bci.

A noviembre de 2010, el patrimonio efectivo del sector bancario – compuesto por el capital básico, los bonos subordinados y las provisiones adicionales – fue de \$11,8 billones.

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



Sector Financiero (millones de pesos)	2008	2009	2010
Activos totales	103.101.321	101.907.507	108.233.852
Colocaciones totales	71.791.686	70.553.247	75.979.032
Utilidad neta	993.130	1.225.187	1.583.953
ROE	15,23%	17,99%	18,58%

Fuente: Sbf

Millones de pesos (cifras a noviembre 2010)	Sector	Bci	Participación Bci
Activos totales consolidados	120.706.528	14.876.596	12,32%
Activos ponderados por riesgo	83.770.196	11.105.830	13,26%
Promedio ponderado	69,40%	74,65%	-
Capital básico	8.499.249	1.039.004	12,22%
Patrimonio efectivo	11.798.400	1.504.759	12,75%
Utilidad (diciembre 2010)	1.583.953	222.075	14,02%

Fuente: Sbf

ENTREVISTA



* Nombre:

Pablo E.
García
González
Cliente Bci



“Mi experiencia ha sido muy buena. Bci ha tenido un enfoque muy personalizado conmigo y con soluciones integrales y a la medida.

El sitio del banco es bien completo y con mucha información disponible. Todos los productos están.

Siempre hay algún ejecutivo que me puede atender.

Si no es el mío, hay alguien más.

Se percibe un muy buen clima al interior.”



PLAY



Para ver esta entrevista completa, acerque su teléfono móvil al código QR utilizando un lector compatible y escanee la imagen. Si no, acceda al link a través de <http://www.bci.cl/medios/BCI2/art/novedades/entrevista/3.html>



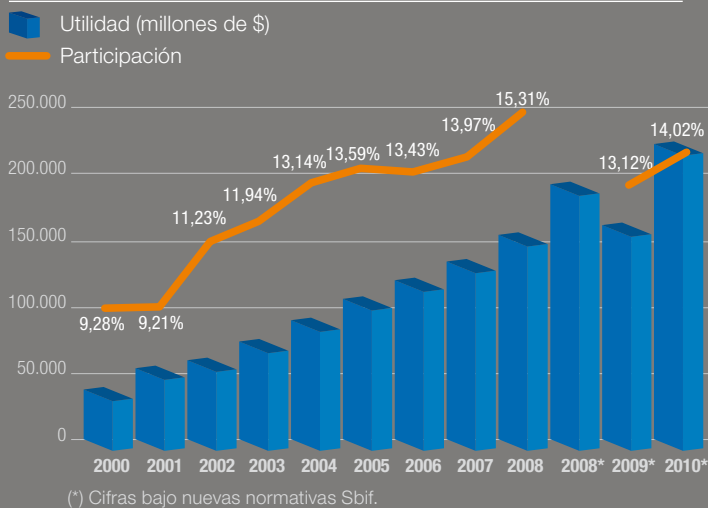
Visión Gráfica de la Gestión

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

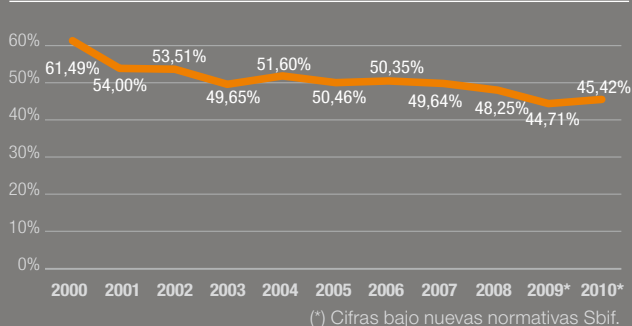
Resultados

El índice de eficiencia de Bci se situó en 45,42% a diciembre de 2010. El aumento marginal con respecto al año anterior se debió a mayores gastos en personal y en proyectos, donde cabe destacar la apertura de 33 nuevos puntos de contacto comercial durante el año, la remodelación de sucursales y las inversiones en proyectos tecnológicos. Todas estas nuevas inversiones, así como el incremento de dotación, permitirán a Bci sustentar el crecimiento futuro, manteniendo la actual calidad de servicios.

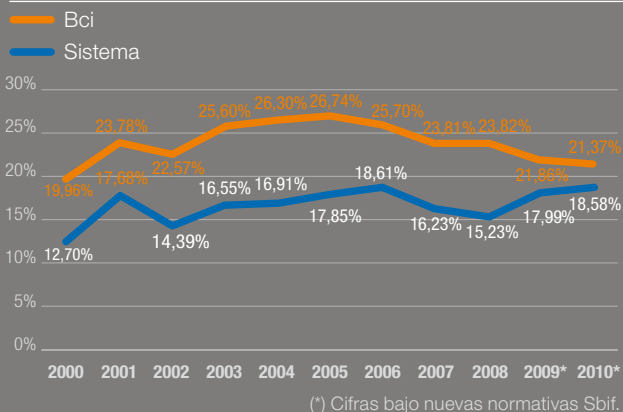
Utilidad neta Bci y su participación en el sistema



Índice de eficiencia Bci



Rentabilidad sobre el capital (ROE)



A diciembre 2010, la utilidad neta de Bci para el ejercicio sumó \$225.075 millones, lo que equivale a una participación del 14,02% de la utilidad total del sector bancario. La utilidad de Bci tuvo un aumento de 38,1% con respecto al resultado del año anterior, principalmente debido a un menor gasto en riesgo y a un importante crecimiento en el margen operacional.

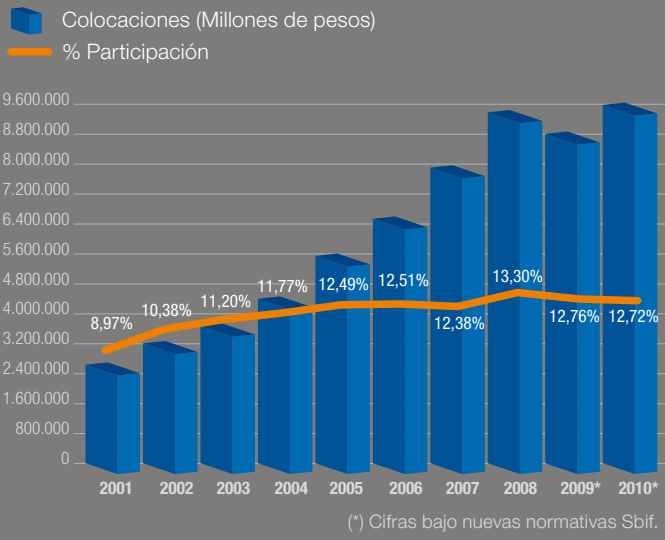
En 2010, Bci alcanzó una rentabilidad sobre capital (ROE) de 21,37%, superando, una vez más, el promedio del sistema, que fue de 18,58%.



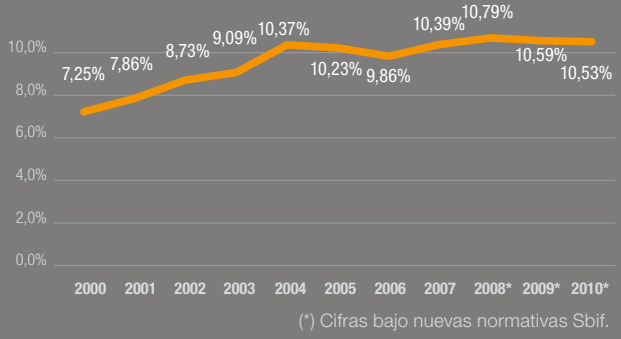
Participación de mercado

Las colocaciones de la Banca de Personas -que incluye los créditos de consumo e hipotecarios- aumentaron 13,4% en relación al año 2009. Su participación de mercado (10,53%) fue muy similar a la de los seis años anteriores.

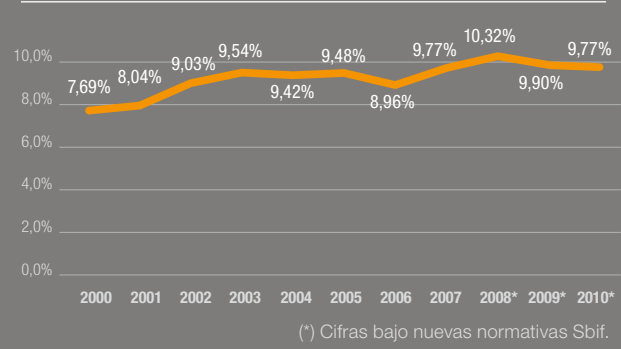
Colocaciones totales



Participación Banca Personas



Participación Créditos Hipotecarios



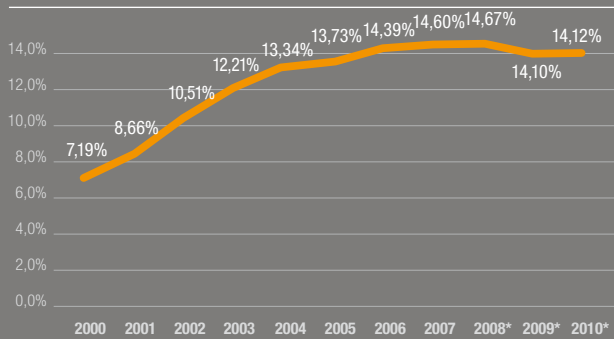
A diciembre de 2010, las colocaciones totales (netas de interbancarias) de Bci sobrepasaron levemente los \$9,5 billones, aumentando así 8,35% con respecto al 2009. Su participación de mercado fue de 12,72%, tasa similar a las registradas en años anteriores.

Por su parte, los créditos hipotecarios a diciembre de 2010 disminuyeron su participación de mercado en 0,13% respecto a diciembre de 2009.

Los créditos comerciales del Banco -cuya participación de mercado supera notoriamente las de los créditos hipotecarios y de consumo- mantuvieron en 2010 la participación registrada el año anterior.

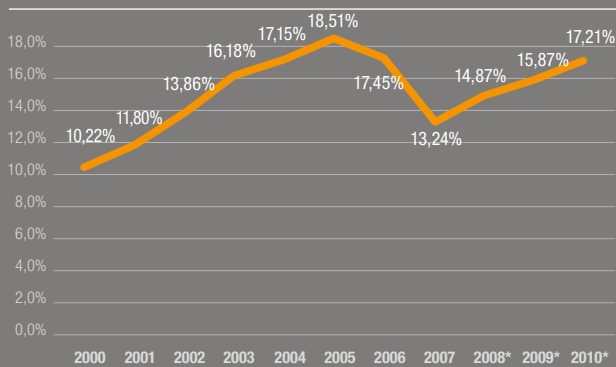
En 2010 continuó, asimismo el sostenido crecimiento de las cuentas corrientes, cuyo número se aproximó a las 413.000 en noviembre, superando así en casi 6,8% a las registradas en el mismo mes de 2009.

Participación Créditos Comerciales



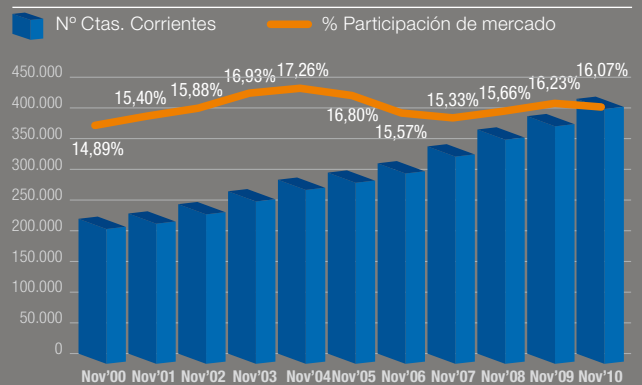
(*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.

Participación Créditos Comex

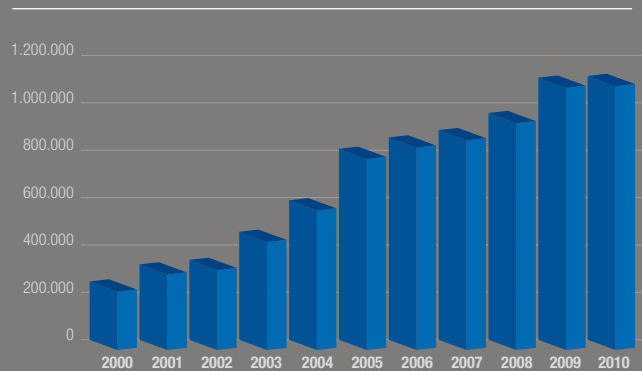


(*) Cifras bajo nuevas normativas Sbf.

Número de Cuentas Corrientes



Número de Cuentas Vista (Primas)



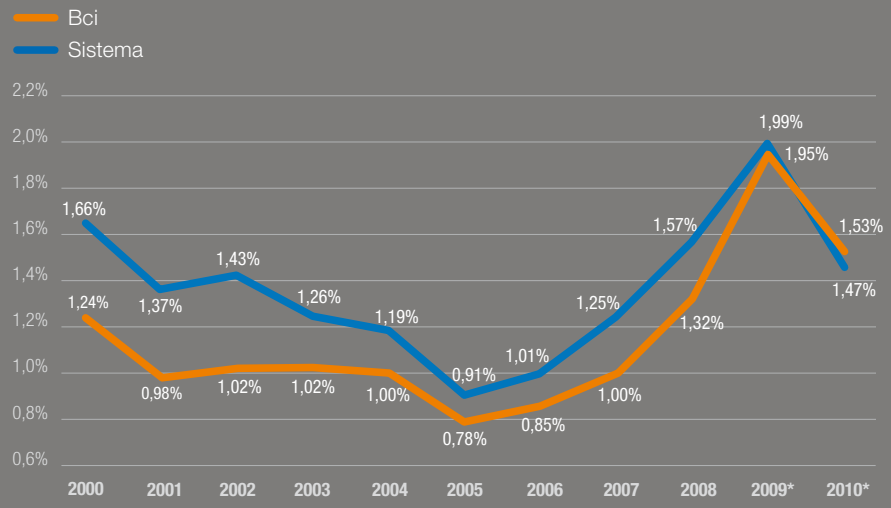
En cambio, en 2010 continuó aumentando la participación de mercado de los créditos de comercio exterior, la cual alcanzó a 17,2%.

Si bien las cuentas a la vista mostraron también una tendencia ascendente, su crecimiento en 2010 fue mucho menor (0,75%) que el de las cuentas corrientes. Como se sabe, dichas cuentas operan sus giros a través de cajeros automáticos, comúnmente llamadas "chequeras electrónicas", y que fueron introducidas al mercado local por Bci en 1989.



Riesgo

Gasto en provisiones sobre colocaciones

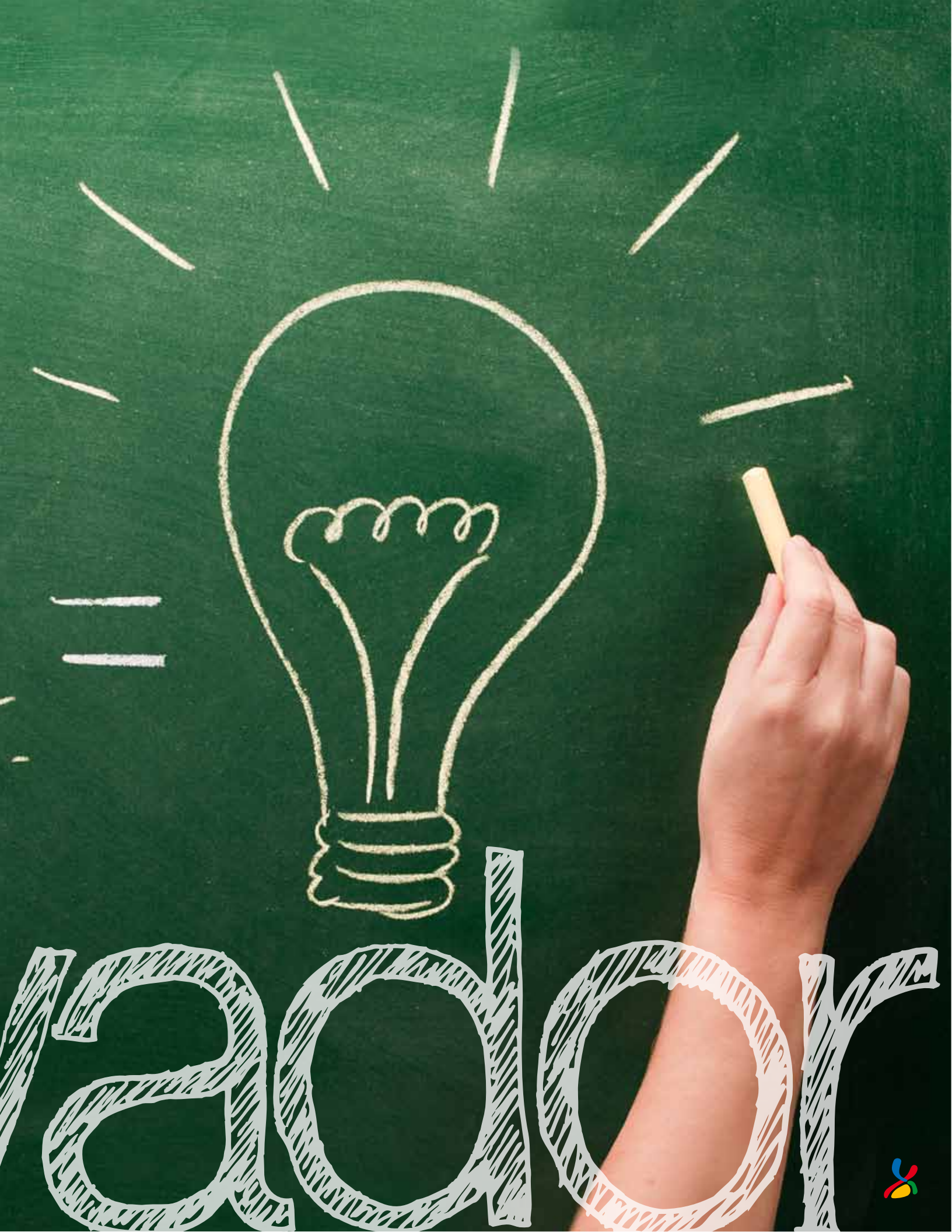


(*) Cifras bajo nuevas normativas Sbil.

El índice de riesgo, medido como el gasto en provisiones del periodo, es decir, el total de provisiones constituidas menos los recuperos sobre colocaciones, disminuyó con respecto al año anterior y fue de 1,53%. Su disminución obedeció a los mejores resultados de las empresas y a la disminución de la mora de las personas generados por el fuerte crecimiento que mostraron la actividad económica y la ocupación en 2010.

No
competimos,
simplemente
estamos atentos
a los cambios
del mundo
para seguir
sorprendiendo
a nuestros
clientes...





SOLUTION

