

# 05

## GOBIERNO CORPORATIVO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Más de 600 colaboradores participaron activamente en el programa de voluntariado corporativo

Al igual que en periodos anteriores, junto a esta Memoria Anual se distribuye el Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Este documento contiene información sobre las condiciones en que el Directorio asume sus responsabilidades, junto con la alta gerencia y la manera en que Bci se relaciona con sus accionistas, colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y comunidades.

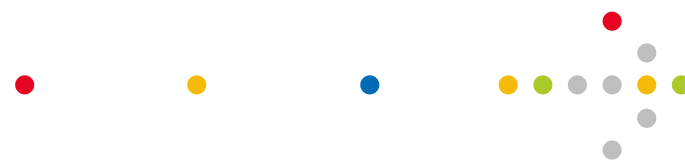
A continuación, se destacan los principales hitos de 2008 que recoge el Informe, organizados de acuerdo a los ámbitos de acción en los cuales Bci desarrolla su modelo de sustentabilidad.

En relación a Gobierno Corporativo, se publicó el Manual sobre Manejo y Divulgación de Información para el Mercado, documento que establece las disposiciones consideradas necesarias para una rápida y adecuada divulgación de información al mercado, que asegure su transparencia tanto para el público en general como para los inversionistas o tenedores de valores de oferta pública del Banco.

Con el objeto de medir la percepción sobre la ética al interior de la empresa, por segundo año consecutivo, se realizó el estudio Barómetro de Valores y Ética Empresarial, realizado por la Fundación Generación Empresarial y Gemines Consultores, en el cual Bci obtuvo un lugar de liderazgo dentro del sector financiero, el que, a su vez, es el sector mejor evaluado de la economía nacional.

Para fomentar el desarrollo del liderazgo institucional de manera integral y sostenible, se implementó la Academia Líder Bci, como factor clave para preservar la cultura y potenciar el desempeño del negocio y la organización. En una primera etapa se mejoró la formación de 54 ejecutivos de nivel gerencial y el próximo año se extenderá a subgerentes y jefaturas.

En línea con el compromiso de la Corporación de conciliar familia y trabajo y mantener relaciones cercanas y estables con sus colaboradores, se desarrollaron, entre otros, nuevos programas y espacios de comunicación, tales como: "Ser Humano", "BciAprende", "Día del Minicolaborador", y "Call Center Bci Contigo".



# [05] GOBIERNO CORPORATIVO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En relación a los clientes, Bci obtuvo el primer lugar en calidad de servicio, tanto en la categoría "empresas con membresía", como entre los bancos, según el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores del Grupo Procalidad y Revista Capital, lo que refuerza el compromiso de liderazgo en satisfacción de clientes. Para ello, se implementó el Programa de Calidad de Servicio Corporativo "Ser Primeros" en satisfacción de clientes. El Programa está basado en una estrategia de alineación general de toda la organización, a partir de conductas que contribuyen a ofrecer momentos memorables, bajo una Promesa de Servicio, la que establece tres criterios que sintetizan el tipo de servicio que ofrece Bci: cercano, ágil y confiable.

También se realizó un plan piloto con los denominados clientes de los programas Nace y Renace<sup>3</sup>, con la finalidad de darles la oportunidad de integrarse como proveedores preferentes y así apoyarlos en el desarrollo y crecimiento de sus negocios, por medio de garantizar la compra de sus productos y servicios en condiciones especiales.



Bci Nova asumió un compromiso con aquellos segmentos no cubiertos por la banca tradicional, a través de un programa de bancarización responsable. Para ello, se establecieron alianzas con empresas que tienen clientes en este segmento y se implementó un plan piloto de alfabetización financiera con el Instituto de Formación y Capacitación Popular (Infocap)<sup>4</sup>, con el objeto de promover la formación y capacitación de personas con bajos ingresos y alta vulnerabilidad social, en temas de finanzas, desarrollo de microempresas, y fomento del emprendimiento.

En materia de seguridad, Bci obtuvo por decimotercera vez el Premio Anual de Seguridad del Consejo Nacional de Seguridad, en la categoría de la banca, al registrar una tasa de accidentabilidad de 1,35%. Además, se publicó la tercera versión de la Política Corporativa de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, que se enmarca dentro del plan para lograr que en el año 2009 las operaciones TBanc y Telecanal sean certificadas bajo normas internacionales.

Para regular la relación con sus contratistas y, en particular, garantizar su seguridad laboral, Bci publicó la normativa interna del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, dirigido a este segmento. Este contiene el Reglamento Especial de Seguridad y Salud en el Trabajo para Empresas Subcontratistas, el Reglamento para Trabajos de Empresas Contratistas, y el Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo de Empresas Contratistas.

En relación con la comunidad, se lanzó el Programa de Voluntariado Corporativo, que permite fortalecer la actividad solidaria de los colaboradores, en línea con los programas de RSE hacia la comunidad. De esta forma, cerca de 600 colaboradores tuvieron la oportunidad de acercarse y compartir con los adultos mayores de la Fundación las Rosas, las niñas de la Corporación Crédito al Menor y colaboradores de empresas externas en el programa Amigo Digital.

En aspectos ambientales se continuó impulsando medidas que contribuyan al cuidado del medio ambiente, a través del desarrollo de una nueva campaña de comunicación interna y de gestión de indicadores del uso eficiente de energía. Asimismo, se implementó el Programa de Conservación y Educación Ambiental en el Parque Nacional Pan de Azúcar; en la Región de Atacama. Adicionalmente, Bci estableció medidas de eficiencia energética y consumo responsable, respecto del uso de energía y agua en todas las sucursales nuevas y en aquellas que deban ser remozadas o remodeladas.

Finalmente Bci mantuvo su compromiso de apoyo a la educación y la cultura a través del financiamiento de numerosas actividades, las cuales se detallan en el Informe de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial.

Bci mantuvo su compromiso de apoyo a personas en riesgo social a la educación y la cultura a través de numerosas actividades

Implementamos medidas de **eficiencia energética** e **hídrica** en todas las sucursales nuevas y aquellas que fueron remodeladas

<sup>3</sup> Nace y Renace: programas de Bci que entregan asesoría y financiamiento a clientes y ex clientes que emprenden o que buscan re-emprender.

<sup>4</sup> Infocap: Instituto de Formación y Capacitación Popular, también conocida como "La Universidad del Trabajador", es una fundación sin fines de lucro especializada en el mundo del trabajo, y su misión es capacitar y formar a trabajadores de escasos recursos.