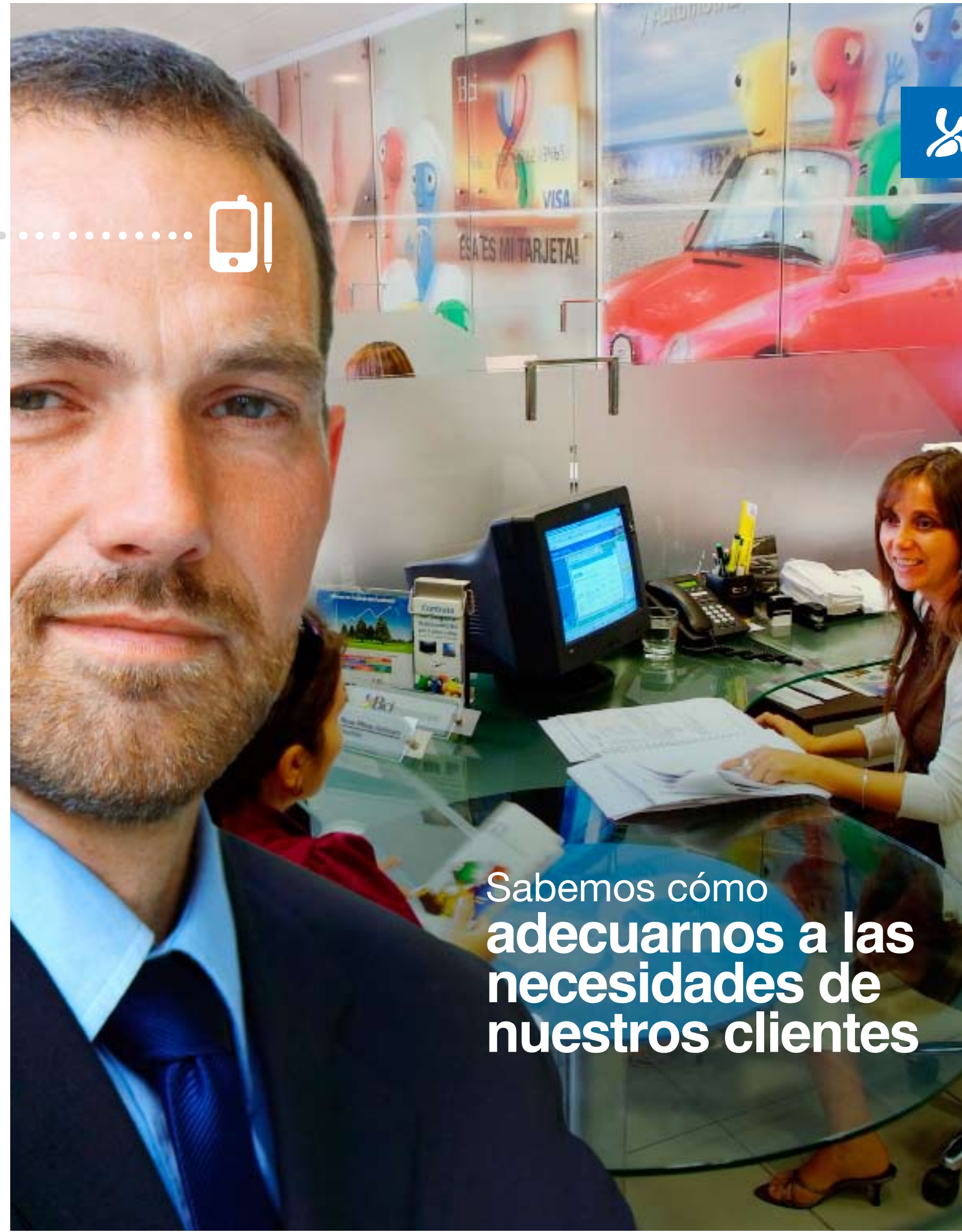




Atentos a los cambios

Estamos siempre dispuestos a ofrecer productos y servicios que integran procesos de alta eficiencia operacional y excelencia en la calidad, con el propósito de facilitar la vida de nuestros clientes



Sabemos cómo
**adecuarnos a las
necesidades de
nuestros clientes**

[09]

LA GESTIÓN COMERCIAL DE BCI

La Corporación está orientada a satisfacer necesidades de servicios financieros bancarios, tanto a personas como a empresas, a través de una red de sucursales y puntos de contacto a lo largo del país, oficinas internacionales de representación, y canales remotos de atención, tales como cajeros automáticos, Internet y plataforma telefónica. Adicionalmente, Bci cuenta con filiales especializadas en productos y servicios complementarios para inversiones, administración de activos, corretaje de valores, asesorías financieras, seguros y factoring, entre otros.

[Área de personas]

Esta área cuenta con más de mil ejecutivos comerciales distribuidos en una amplia red de sucursales y puntos de contacto. A ésta se suman distintos canales, como la Banca Móvil, Banca Telefónica y Web. El área de personas brinda un modelo de atención único y distintivo, en el que se valora el tiempo de los clientes y se les entregan soluciones oportunas. Además, cuenta con un servicio personalizado, cercano, ágil y confiable.

Uno de los principales objetivos del área de personas es llegar a cada cliente con una propuesta de productos y servicios que esté acorde con su perfil y necesidades. Para lograrlo, el área de personas se divide en cinco grandes unidades de negocios: Banca Personas, TBanc, Bci Nova, Banca de Empresarios, y Banca Privada.



El área de personas ofrece servicios a la medida de los clientes, facilitándoles la vida mediante soluciones financieras integrales



:: Banca Personas

Está orientada principalmente a personas naturales. Con el objeto de entregar la mejor solución financiera para cada cliente, la Banca de Personas se subdivide en Banca Preferencial, Banca Premier y Banca Tradicional. Esta segmentación se basa en las distintas necesidades financieras de los clientes. A través de las diferentes bancas, se cubren los requerimientos de financiamiento y de asesoría en inversiones. También se responde a las necesidades de protección, mediante una amplia gama de productos de seguro.

:: TBanc

Esta banca entrega soluciones y servicios financieros a sus clientes a través de Internet y del teléfono. Este modelo es único en el mercado chileno, ya que permite a los clientes resolver todas sus necesidades financieras sin tener que acudir a una sucursal. TBanc permite operar desde cualquier lugar, las 24 horas del día, los siete días de la semana, bajo estándares de seguridad de primer nivel. En 2008, esta banca cumplió diez años ofreciendo soluciones financieras en forma remota a los clientes.

:: Bci Nova

Está orientado al segmento emergente del país, constituido por personas naturales y microempresarios. Los clientes de Bci Nova reciben atención, apoyo y asesoría a través de una red especializada de 79 puntos de contacto a lo largo de Chile. En el último año, esta unidad comenzó con un proyecto de bancarización y trabajó para fortalecer la relación de largo plazo con sus clientes. Los principales cambios de Bci Nova se pueden conocer en el capítulo "Las innovaciones y novedades que marcaron el año 2008".

:: Banca Empresarios

Esta banca ofrece soluciones financieras especializadas, tanto a pequeñas y medianas empresas, como a los socios de éstas. Cuenta con 20 centros especializados a lo largo del país, además de la atención ofrecida en más de 55 sucursales de Bci. La Banca de Empresarios brinda una atención integral a través de ejecutivos de cuenta, permitiendo a los clientes acceder a asesoría financiera, productos y servicios de leasing, factoring, comercio exterior, inversiones, y seguros. En el capítulo "Las innovaciones y novedades que marcaron el año 2008" se hace referencia a las principales iniciativas realizadas por esta banca.

:: Banca Privada

Comenzó a funcionar el año 2008 y está enfocada en los clientes de alto patrimonio. La Banca Privada ofrece servicios especializados de gestión patrimonial y atiende a sus clientes de manera integral -en aspectos financieros, de negocios, asesoría e inversiones-, tanto en Chile como en su red de corresponsalías internacionales. En el capítulo "Las innovaciones y novedades que marcaron el año 2008" se puede conocer más sobre esta nueva banca.



La Corporación está orientada a satisfacer necesidades de servicios financieros bancarios, tanto a personas como a empresas





LA CORPORACIÓN BCI
ENTREGA SOLUCIONES
**FINANCIERAS FLEXIBLES
Y EFICIENTES**
ANTE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

[Área de empresas]

Esta área tiene la misión de desarrollar y mantener relaciones de largo plazo con sus clientes, mediante iniciativas que permiten crear valor a través de una oferta de productos y servicios de excelencia. Entre ellos destacan diferentes tipos de financiamientos a corto y a 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. Estos servicios se entregan a través de diferentes áreas y canales de Bci, que incluyen las sucursales en Chile, las empresas filiales, las oficinas de representación y las sucursales en el exterior.

Durante 2008 se realizaron diversos eventos orientados a profundizar las relaciones comerciales con los clientes, entender mejor sus necesidades, y responder de manera eficiente a los requerimientos de cada uno.

El área de empresas está integrada por tres unidades de negocio: Banca Corporativa e Inmobiliaria, Banca de Grandes Empresas, y Banca de Medianas Empresas. En ellas se atiende a una amplia gama de clientes, que abarcan el área industrial, sector público, empresas de Gobierno, Fuerzas Armadas, universidades y corporaciones, entre otros. Todos ellos pueden acceder a los servicios mencionados anteriormente.



En el año 2008,
Bci creó un nuevo
segmento para atender
a las medianas
empresas, con el fin de
darles un servicio a su
medida

:: Gerentes regionales área personas y empresas

Gerentes Regionales Banca Empresa

- Alejandro Cabezas Lafuente [Gerente Regional Sur]
- Eugenio Cáceres Vargas [Gerentes Regional Norte]
- Cristián Daza Baquedano [Gerente Regional Centro Sur]
- Mónica Hidalgo Landeros [Gerente Regional Poniente]
- Claudia Rivera Tavolara [Gerente Regional Oriente]

Gerentes Región Metropolitana Banca de Personas

- Francisco Allende Solari [Gerente Regional Santiago Sur]
- Richard Calvert Sanhueza [Gerente regional Santiago Centro Norte]
- Rodrigo Cataldo Sepúlveda [Gerente Regional Sur Oriente]
- Paula García Cuesta [Gerente Regional Santiago]
- Eduardo Rendich Sillard [Gerente Regional Santiago Oriente]
- Juan José Valenzuela Gaete [Gerente Regional Santiago Centro]

Gerentes Regionales Banca de Personas

- Roberto Montalva González [Gerente Regional VIII y IX Región]
- José Morera Hierro [Gerente Regional V Región]
- Jorge Obregón Kuhn [Gerente Regional Sur]
- Luis Poblete Muñoz [Gerente Regional Centro Sur]
- Héctor Tello Farfán [Gerente Regional Centro Norte]
- Balduino Valdivia Lizana [Gerente Regional Norte]

Gerentes Regionales Banca Empresarios

- Jaime Donoso Schulbach [Gerente Regional Norte]
- Rodrigo Quijada Menanteau [Gerente Regional Sur]
- Ricardo Sepúlveda Bellocchio [Gerente Regional Metropolitana]

[Sociedades filiales]



De izquierda a derecha, de arriba a abajo

Lily Justiniano Berardi
Gerente General Análisis y Servicios S.A.

Nelson Rojas Mena
Gerente General Bci
Corredores de Seguros S.A

Germán Acevedo Campos
Gerente General Bci Factoring S.A.

Ricardo Victorero Castaño
Gerente General Bci Corredor de Bolsa S.A.

Galo Bertrán Rubira
Gerente General Compañía de Normalización
y Cobranza de Créditos S.A.

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

Héctor Valenzuela Lamb
Gerente General Administradora
General de Fondos S.A.

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

SOCIEDAD FILIAL (cifras a diciembre de 2008, en millones de pesos)	ACTIVOS TOTALES	UTILIDAD
Bci Corredor de Bolsa S.A.	648.500	3.765
Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A.	55.696	6.698
Bci Factoring S.A.	352.061	9.383
Bci Corredores de Seguros S.A.	9.127	7.138
Bci Securitizadora S.A.	9.248	511
Bci Asesoría Financiera S.A.	1.522	577
Bci Administradora General de Fondos S.A.	426	-169
Servicios de Normalización y Cobranza Normaliza S.A.	4.616	1.979
Análisis y Servicios S.A.	2.212	-1
TOTAL	1.083.408	29.881⁶

A través de las distintas sociedades filiales, los clientes de la Corporación Bci pueden acceder a productos y servicios financieros complementarios, que se suman a los tradicionalmente ofrecidos por la banca

⁶ Estos valores no incluyen la participación que mantienen las filiales entre si.



:: Bci Corredora de Bolsa S.A.

Filial especializada en la intermediación de instrumentos financieros de renta fija y variable, de emisión nacional e internacional. En funcionamiento desde 1987, durante el año 2008 esta área redefinió su estrategia comercial, desarrolló nuevos modelos de atención más segmentados y estrechó la relación con la red de sucursales Bci. Además, amplió la base de productos al incorporar forwards y ventas cortas. Para atender mejor a sus clientes, la filial se cambió a nuevas oficinas en la calle Magdalena en la comuna de Las Condes, Santiago.

:: Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A.

En funcionamiento desde 1987 como Bci Administradora de Fondos Mutuos, durante el año amplió su ámbito de negocios al transformarse en Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A. A través de esta filial se ofrecen productos y servicios de manera eficiente e innovadora, y se satisfacen todos los requerimientos de inversión de los clientes de la Corporación Bci. Los servicios de administración de activos que realiza Bci Asset Management incluyen una completa gama de Fondos Mutuos, Fondos de Inversión Privados y Ahorro Previsional Voluntario.

:: Bci Factoring S.A.

Es una sociedad constituida en 1994 y su objetivo es la compra de instrumentos de deuda de cualquier naturaleza pertenecientes a empresas que necesitan mantener liquidez en el corto plazo. Cuenta con oficinas en Santiago y en las principales ciudades del país.

:: Bci Corredores de Seguros S.A.

Creada en 1998, su objetivo es intermediar contratos de seguros generales, de vida y previsionales, con cualquier compañía aseguradora establecida en el país. El año 2007 fue fusionada con la sociedad Genera Corredora de Seguros Ltda., que integraba el grupo Banco Conosur adquirido por Bci.



:: Bci Securitizadora S.A.

En funcionamiento desde 2001, esta filial se dedica principalmente a emitir y colocar en el mercado títulos de deuda, ya sean bonos de corto o de largo plazo. Estos títulos se encuentran respaldados por un conjunto de activos financieros, flujos futuros, títulos de deuda, entre otros, los que fueron previamente adquiridos y constituidos como un patrimonio separado. Está orientada a grandes inversionistas y empresas, y brinda un servicio de avanzada ingeniería en soluciones financieras para cada cliente.

:: Bci Administradora General de Fondos S.A.

Constituida a fines del año 2006, para administrar Fondos de Inversión, tanto públicos como privados, que operan en distintos sectores de la economía. Ofrece innovadores productos de inversión y con una administración de excelencia, que satisfacen las necesidades de inversión y diversificación de los clientes, en el mediano y en el largo plazo.

:: Bci Asesoría Financiera S.A.

Esta filial fue creada en 1993, con el objetivo de asesorar empresas en el área de finanzas corporativas. Durante estos años, Bci Asesoría Financiera ha estructurado numerosas transacciones, que incluyen créditos sindicados, reestructuración de pasivos, financiamientos de proyectos, financiamientos de adquisiciones, valorización de compañías, asesorías en compraventa y fusiones de empresas, búsqueda de socios y emisiones de bonos en diversos sectores de la economía, tanto para compañías locales como internacionales.

:: Servicios de Normalización y Cobranza – Normaliza S.A.

Creada hace diez años, esta filial atiende la cobranza de la Banca Personas, TBanc y Bci Nova. Además, presta el servicio de cobranza extrajudicial y judicial para estas áreas del Banco. Para el tratamiento de la morosidad, cuenta con

460 personas en 30 oficinas a lo largo del país. Su principal objetivo es mantener los estándares presupuestados de normalización y recuperación para las diferentes bancas del área de Personas. Durante 2008, se consolidó la fusión de las filiales de cobranza de la Corporación, concretada el año anterior.

:: Análisis de Servicios S.A.

Sociedad que funciona desde 1996 y tiene como función principal recopilar y preevaluar los antecedentes económicos de potenciales clientes, con el fin de facilitar la colocación de productos y servicios que el Banco les ofrece.

El grupo de sociedades filiales obtuvo utilidades por la suma de \$29.881 millones en el año 2008





Para estar cada vez más cerca de sus clientes y llegar donde éstos la necesitan, la Corporación Bci incorporó nuevos tipos de sucursales y oficinas de atención comercial

[Presencia nacional]

Para estar cada vez más cerca de sus clientes y llegar donde éstos la necesitan, la Corporación Bci incorporó nuevos tipos de sucursales y oficinas de atención comercial, basadas en un modelo más funcional, eficiente y cercano.

Durante el año 2008, Bci aumentó su red en 44 puntos de contacto comercial, llegando a 326 dependencias a lo largo de todo Chile. Esta ampliación se concentró en las principales comunas de Santiago y regiones bajo su nuevo modelo de atención, que busca priorizar una relación cercana con el cliente, apoyándose en un mejor uso de la tecnología.

La red de puntos de contacto se distribuye de la siguiente manera:

- Sucursales multiservicio:

Son el punto de atención más completo para los clientes. Brinda un servicio integral, con atención de ejecutivos y especialistas en inversiones, factoring, apoyo a empresarios, entre otros. Cuentan con un área de atención automatizada disponible las 24 horas del día y todos los días del año.

- Cajas Auxiliares:

Son un punto de contacto de formato pequeño, enfocado especialmente a los aspectos transaccionales y de tesorería. Cuenta con cajas, ATM y servicios básicos de consulta automatizados.

- Puntos de Venta:

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

- Sucursales Premier:

Exclusivas para clientes de la Banca Personas de Bci. Formato pequeño, que se apoyan principalmente en los servicios automatizados y otorgan atención comercial y transaccional.

- Banca Privada:

Oficinas enfocadas en servicios para clientes de alto patrimonio.

- 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. Entre éstas están los Centros Empresarios y Centros Hipotecarios.

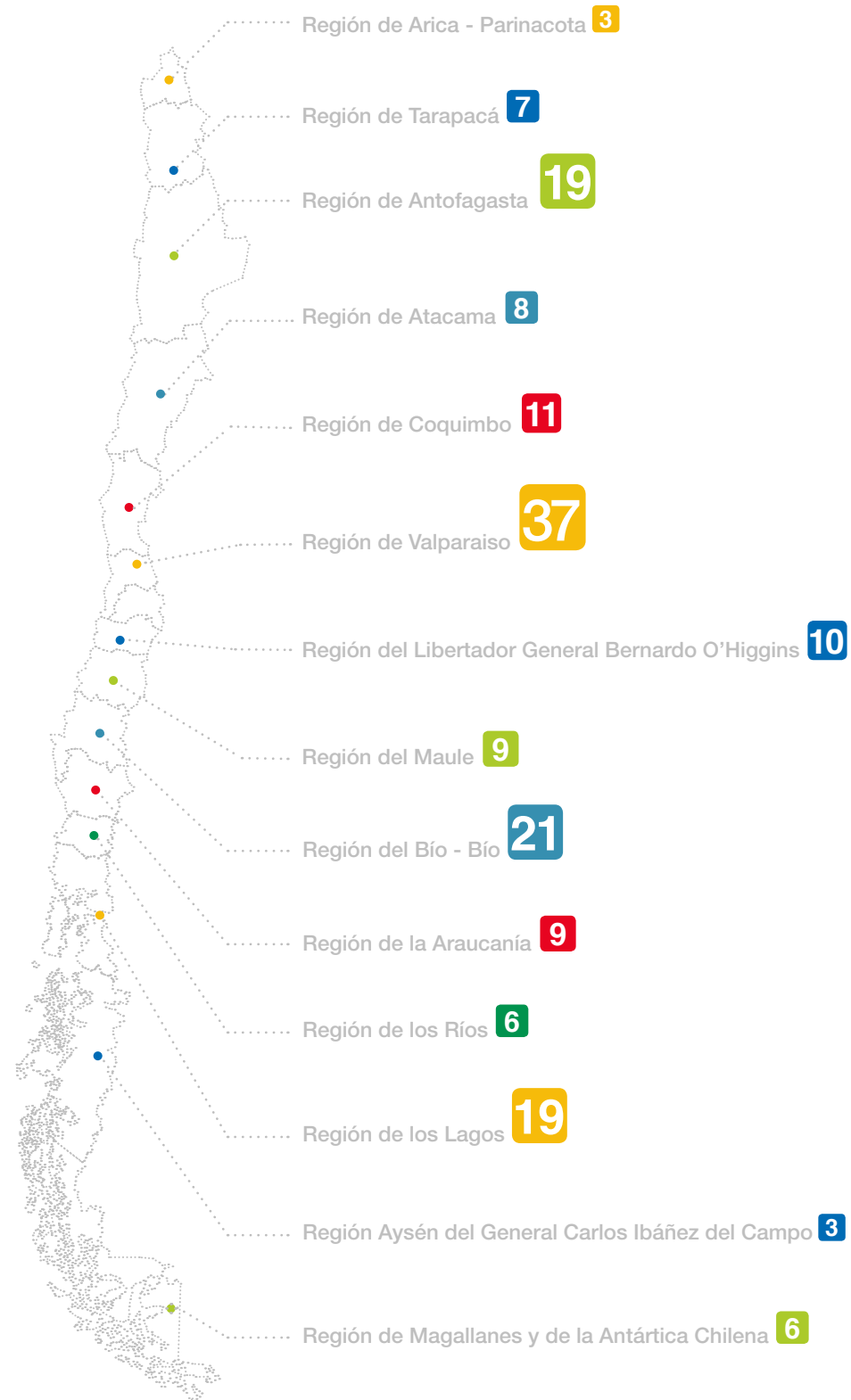
- Oficina de Servicios Automáticos:

Cuenta con dispositivos electrónicos autosuficientes.

PUNTOS DE CONTACTO	BCI	BCI NOVA	TOTAL
Sucursales multiservicio	179	77	256
Cajas Auxiliares	12	2	14
Plataformas Comerciales	33	-	33
Sucursales Premier	9	-	9
Banca Privada	1	-	1
Centro de atención a distancia (TBanc)	1	-	1
Puntos de Venta	10	-	10
Oficinas de Servicios Automáticos	2	-	2
TOTALES	247	79	326



[Puntos de contacto en regiones]



Número de puntos de contacto en regiones

Bci 118
somos diferentes

Bci Nova 50

[Puntos de contacto Región Metropolitana]



Número de puntos de contacto en Región metropolitana

Bci 129
somos diferentes

Bci Nova 29

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

[09] LA GESTIÓN COMERCIAL DE BCI



**Equipo Sucursal
Bci Miami**

A través de sucursales y oficinas de representación en el exterior, la Corporación ha extendido su presencia a los lugares donde los **clientes tienen intereses comerciales**



[Presencia internacional]

A través de sucursales y oficinas de representación en el exterior, la Corporación ha extendido su presencia a los lugares donde los clientes tienen intereses comerciales. Esto se complementa con alianzas y acuerdos directos con bancos extranjeros, y con relaciones comerciales que Bci mantiene con una amplia red de bancos corresponsales.

:: Sucursal Bci Miami, Estados Unidos

Creada en 1999, esta sucursal ofrece a los clientes posibilidades de negocios fuera del país y una cobertura completa al mercado latinoamericano que converge en Miami. Actualmente, Bci es el único banco chileno presente en Florida. Uno de los objetivos de 2008 fue informar a los clientes sobre las oportunidades que ofrece la sucursal en Miami, en el marco de una estrategia diseñada por la Corporación que apunta a acortar la distancia entre Estados Unidos y Chile. En el año 2009 cumplirá una década de existencia.

:: Oficinas de Representación

Están ubicadas en aquellos países donde los clientes de Bci concentran un importante volumen de actividades, entre las que destacan las operaciones de comercio exterior. Bci pone a disposición de los clientes la siguiente red de oficinas:

- **Lima, Perú**
Representante: Mónica Saba C.
- **Sao Paulo, Brasil**
Representante: Fernando Flaquer
- **Ciudad de México, México**
Representante: Roberto Olivieri S.
- **Hong Kong, China**
Representante: Antonio Gutierrez del A.

:: Alianzas y Acuerdos

- **Alianza con Banco Popular, España**
Esta alianza refuerza el compromiso de Bci con las empresas chilenas que tienen negocios en el continente europeo. Además, permite abordar comercialmente las casas matrices de empresas españolas que tienen presencia en Chile, Perú, Brasil, México y Estados Unidos, profundizando la relación comercial con ellas. Esta alianza contempla que un ejecutivo del Banco Popular esté instalado en las oficinas de Bci en Santiago, así como que un ejecutivo de Bci esté instalado en las oficinas del Banco Popular en Madrid.

- **Acuerdo de Cooperación con Banco Crédito del Perú, Perú**

Existe un acuerdo entre los accionistas de Bci y dicho banco, con el que se desarrollan actividades comerciales orientadas a operar a través de sociedades de financiamiento local que contemplan, además, la coordinación de operaciones financieras entre ambas naciones.

- **Acuerdo de Cooperación con Banco Internacional, Costa Rica**

Durante 2007 se reafirmó el acuerdo de cooperación entre ambos bancos, cuyo propósito es incrementar el comercio exterior con Chile y promover inversiones recíprocas. Este acuerdo ha implicado grandes oportunidades de negocios en Centroamérica, teniendo en consideración la zona de influencia de ese banco aliado.

- **Acuerdo de Cooperación con Banco Credicoop, Argentina:**

Con el fin de apoyar a las empresas chilenas que incursionan en el mercado argentino y viceversa, el acuerdo de cooperación firmado entre Bci y el banco del país vecino ha permitido desarrollar ampliamente el comercio exterior entre ambos países.

:: Red de bancos corresponsales

La Corporación mantiene relaciones comerciales con una red de más de mil bancos corresponsales a través del mundo, con los que se desarrollan principalmente operaciones de comercio exterior para los clientes.

Cabe destacar que en 2008, durante el momento más complejo de la crisis financiera, Bci obtuvo un crédito por US\$150 millones a cinco años bullet. Este crédito fue otorgado por la Banca Nazionale del Lavoro, a través de BNP Paribas – BNL Corporate and Investment Division, con la garantía de SACE SpA. Esto demuestra la confianza de la banca internacional en Bci.

Otro hito importante durante el año pasado fue haber sido el primer banco latinoamericano en emitir aceptaciones bancarias (bankers acceptances) en el mercado de Hong Kong. Ello le abrió a Bci nuevas posibilidades de financiamiento para el comercio exterior chileno.

