



Una forma de atención diferente

En una época de vertiginosos cambios, adaptamos nuestros productos y servicios para estar más cerca de nuestros clientes



Ayudar a cumplir **sueños es parte de nuestro trabajo**



[10]

LAS INNOVACIONES Y NOVEDADES QUE MARCARON EL AÑO 2008

Durante el año pasado, Bci desarrolló una serie de innovaciones e iniciativas, dentro de las cuales, destacamos las siguientes:



1. Creamos una nueva **Banca Privada de dedicación exclusiva** para los clientes de **alto patrimonio**.



2. Logramos atender a **segmentos no cubiertos** por la banca tradicional, a través de un programa de **bancarización responsable**.



3. Transformamos y readecuamos la forma de atender a nuestros clientes, a través de una **red de puntos de contacto**, con el fin de elevar la **calidad de nuestros servicios** y la satisfacción integral a nivel de usuario.



4. Fortalecimos nuestro compromiso de apoyo al segmento de **empresarios y a las pequeñas y medianas empresas**.



5. Potenciamos el **liderazgo de los colaboradores del Banco**, con el fin de que éstos enfrenten los desafíos del futuro con las herramientas adecuadas.



**LA INNOVACIÓN EN BCI ES UN
PROCESO PERMANENTE
Y ESTRUCTURADO**
FORMALMENTE AL INTERIOR
DE LA ORGANIZACIÓN

[Banca Privada]

En 2008 se implementó un servicio de primer nivel, orientado a clientes de alto patrimonio: Bci Banca Privada. Ésta es una unidad que cuenta con una organización especialmente dedicada a este segmento de clientes.

Esta unidad de negocio busca estrechar las relaciones con sus clientes y ofrece servicios de gestión patrimonial, a través de un modelo único. Este consiste en que los clientes son asesorados en forma personal y permanente por un banquero privado, único punto de contacto, quien cuenta con el respaldo de Bci y de sus filiales, además de un equipo de profesionales y especialistas altamente capacitados.

Bci Banca Privada ofrece una asesoría integral en inversiones, además de todos los productos y servicios de la Corporación.

El servicio de gestión patrimonial se sustenta en un profundo conocimiento de las necesidades, objetivos y proyectos de cada uno de los clientes. De esta forma, se diseñan las estrategias de inversión más adecuadas, en un marco de discreción y de absoluta confidencialidad.

Bci Banca Privada cuenta con un equipo de consultores de inversión propios que apoyan al banquero privado y que brindan a sus clientes un servicio de asesoría con altos estándares internacionales.





Los cambios realizados a nivel de sucursales buscan mejorar la **atención a los clientes** y permiten ofrecer una nueva experiencia de servicio, **más ágil, cercana y confiable**

oficinas, y sucursales de puntos de venta en sectores de alto tráfico. Estos formatos tienen el propósito de generar un vínculo especial con cada tipo de clientes y adecuarse a sus necesidades.

:: Bci Full

Esta tecnología permite que el cliente pueda autoatenderse, a través de cuatro máquinas innovadoras y de fácil uso, en una serie de trámites bancarios, tales como: cambio y depósito de cheques, obtención de cheques personales, pago y solicitud de vales vista, y obtención de todo tipo de certificados, como saldos y cartolas, entre otros.

Gracias a esta tecnología, Bci es actualmente el único banco en Chile capaz de ofrecer la mayor cantidad de productos y servicios financieros en canales de autoservicio ubicados en un mismo lugar, con atención las 24 horas del día y los 365 días del año.

[Bci Nova]

Durante 2008, Bci Nova creó la Banca Emergente, que apunta a segmentos que tradicionalmente no han sido cubiertos por los bancos. Por medio de un proyecto de bancarización que fomenta el endeudamiento responsable, los clientes reciben asesoría y pueden acceder a los servicios financieros de la Corporación Bci. Además, Bci Nova realizó un ajuste a su estrategia, potenciando una mayor cercanía y relación de largo plazo con los clientes.

En este contexto, se cambió el nombre de Banco Nova a Bci Nova. Esta nueva marca refleja valores propios de la Corporación Bci, tales como cercanía, rapidez, alegría, seguridad y creatividad.

[Transformación de la red de sucursales]

Durante el año 2008, Bci focalizó sus esfuerzos en mejorar toda su red de sucursales, basándose en un proyecto corporativo, cuyo objetivo es asegurar los más altos estándares de la industria en materia de satisfacción de clientes y calidad de servicio.

Con el fin de que los clientes tengan una experiencia positiva en las sucursales, se cambiaron las fachadas y el interior de éstas. Se les dio una arquitectura amable y un diseño lógico y fácil de entender.

Este proceso de transformación fue acompañado por cambios en los roles y funciones de los colaboradores que atienden en las sucursales, volcando a todo el personal a la atención de los clientes con el objeto de tener una relación más estrecha con ellos.

Como parte de este mismo proceso, se segmentaron las sucursales y se crearon tres nuevos formatos: multifuncionales, sucursales dentro de edificios de



BCI HA MANTENIDO Y CONSOLIDADO SU APOYO
AL SEGMENTO DE EMPRESARIOS Y AL MUNDO
DE LAS PEQUEÑAS
Y MEDIANAS EMPRESAS

[Fortalecimiento del compromiso con
pequeños y medianos empresarios]

Desde su creación, Bci ha apoyado a los empresarios y emprendedores con distintas actividades y servicios financieros. Hace ocho años se gestó la Banca de Empresarios, cuyo objetivo es atender de manera especializada e integral a los empresarios y a las pequeñas y medianas empresas. Esta banca ha implementado 20 centros de empresarios en todo Chile, cinco de los cuales fueron puestos en marcha en el último año. Además, cuenta con una cobertura en más de 55 sucursales a lo largo del país.

En el año 2008, esta banca desarrolló importantes actividades para apoyar a sus clientes. Entre ellas destaca el primer Encuentro Empresarial, que buscó concretar negocios entre pequeños y medianos empresarios con grandes empresas y corporaciones. El evento realizado en mayo contó con la asistencia de más de 510 empresas, entre ellas 30 empresas corporativas, y permitió concretar más de 3.200 reuniones de negocios. Para el primer semestre del año 2009 está programado el segundo Encuentro Empresarial.

El compromiso y apoyo con las pequeñas y medianas empresas también se vio reflejado a través de la campaña "Hechos, No Palabras"; de la emisión por sexta temporada consecutiva del programa de televisión "Mirada Empresarial" (que se transmite por la señal de Canal 13 Cable); y de la entrega del premio "Empresario destacado Bci", que reconoce la gestión empresarial en doce categorías.

Dentro del marco de Responsabilidad Social Empresarial, la Banca de Empresarios cerró un exitoso tercer año con los programas Nace y Renace. El primero de ellos entrega asesoría y financiamiento a nuevos clientes y emprendedores de este segmento, y el segundo está orientado a clientes y ex clientes del Banco que habiendo tenido dificultades financieras en el pasado, requieren un apoyo adicional para reemprender.

Con el fin de apoyar el Programa Renace, la Banca de Empresarios publicó en 2008 la Guía de Reemprendimiento Renace Bci. Este manual ofrece apoyo y orientación al empresario, dando pautas concretas a la hora de reemprender. La guía complementa otras iniciativas realizadas para apoyar a los clientes de este sector, tales como el Primer Manual Legal PYME y la Guía de Emprendimiento Nace Bci.

Por último, cabe destacar que la Banca de Empresarios participa activamente en licitaciones de fondos estatales para el apoyo a la pequeña y mediana empresa, tales como el Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (FOGAPE) y de manera especial durante el año 2008, en Créditos CORFO para Capital de Trabajo y en el Fondo de Garantía para Inversiones (FOGAIN).

[Bci y sus colaboradores]

Para la Corporación Bci, el desarrollo de las personas que trabajan en la organización es un aspecto fundamental. Por ello, se trabaja diariamente para fortalecer una cultura de excelencia, potenciando las capacidades de la organización y de quienes trabajan en ella. Además, se busca generar un ambiente que estimule el logro, la innovación y la cercanía con los clientes.

Para apoyar la evolución y transformación de Bci, uno de los focos importantes del año 2008 fue la consolidación de una estrategia de desarrollo de personas, basada en las mejores prácticas de clase mundial, que incluye un marco de desarrollo de carrera interno, moviéndose entre áreas y atracción de talentos.

En línea con lo anterior, durante 2008 se dio inicio a un programa que busca reforzar un estilo de liderazgo marcado por la identidad propia de la Corporación. Dicho estilo de liderazgo, reconocido

como una ventaja competitiva de Bci, contiene un sello corporativo que está basado en los principios de integridad, respeto y excelencia. Un líder de Bci es reconocido porque logra objetivos ambiciosos, se apasiona por el cliente, actúa como dueño, y obtiene lo mejor de las personas. Por medio de esta iniciativa, se ejercitará y capacitará a más de 500 jefaturas de la Corporación.

En otros ámbitos, el Banco se ha distinguido por los buenos resultados en términos de clima laboral. Esto se ve reflejado en la encuesta anual que realiza CDO Consulting Group y en el ranking Great Place to Work, elaborado en conjunto a la Revista Capital. Este año Bci figuró nuevamente entre las 35 mejores empresas para trabajar en Chile.



Bci trabaja diariamente para fortalecer una cultura de excelencia, potenciando las capacidades de la organización y de quienes trabajan en ella