



Memoria Anual
Bci 2015

INTEGRADA





Índice

1.	Informe del Presidente	4	9.	Nuestra Corporación	40
2.	Visión del Gerente General	10	10.	Experiencia Clientes	102
3.	Alcance y Metodología	16	11.	Experiencia Colaborador	114
4.	Resumen Financiero	18	12.	Experiencia Proveedor	132
5.	Gestión 2015	20	13.	Compromiso con la Comunidad	138
6.	Clasificación de Riesgo	26	14.	Gestión Medioambiental	150
7.	Premios y Reconocimientos	20	15.	Anexos	156
8.	Nuestra Cultura	32	16.	Estados Financieros	166



La satisfacción de llegar lejos

Tras 16 años de presencia en Miami, estamos orgullosos de ser la institución financiera chilena con mayor presencia en Estados Unidos. City National Bank of Florida es ahora parte de Bci.

1

Informe del Presidente

En 2015, nuestra estrategia de internacionalización culminó con éxito uno de los procesos más importantes y complejos en la historia del Bci: la adquisición de City National Bank of Florida.

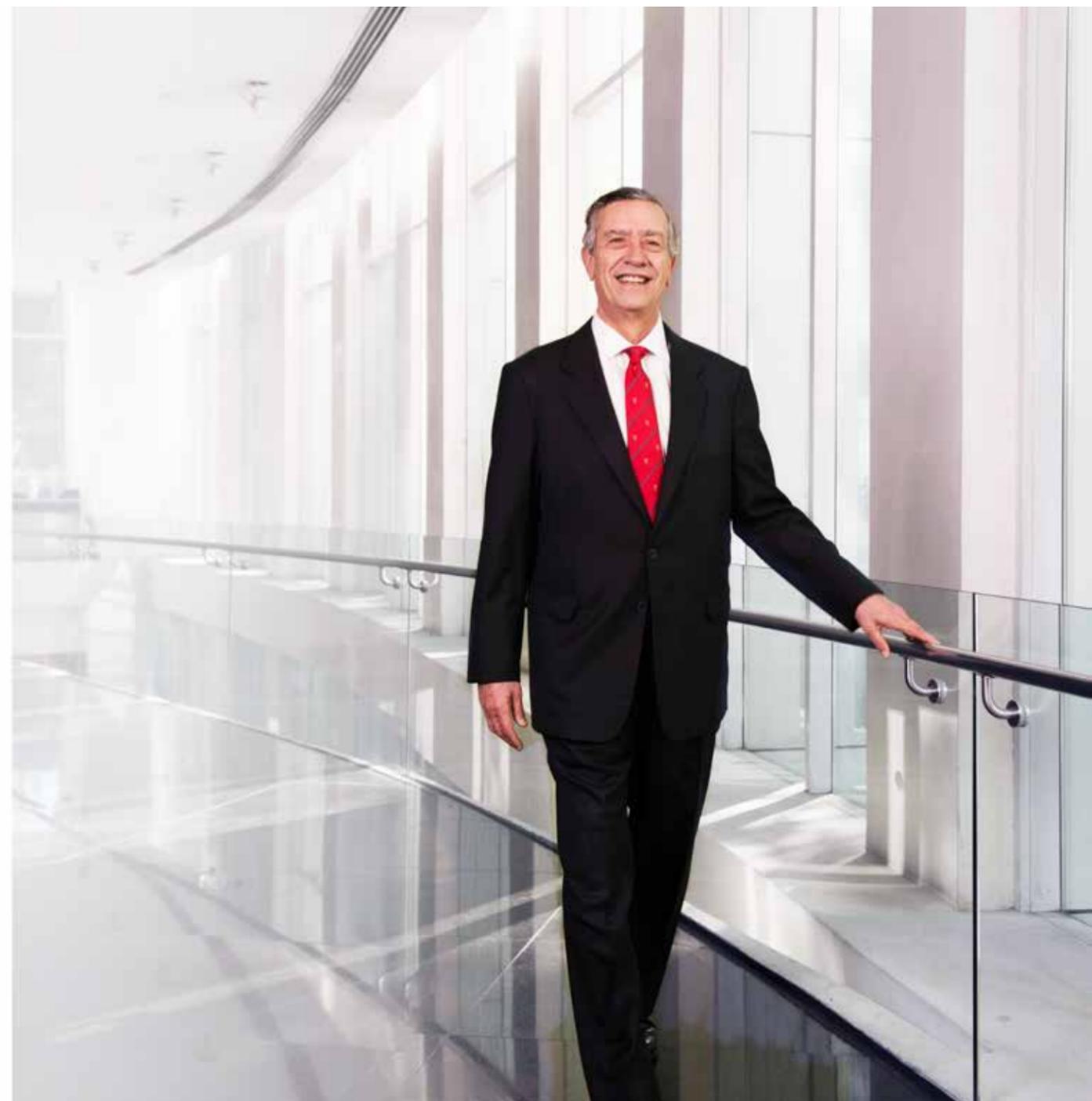
Me es muy grato presentar nuestra primera Memoria Integrada, que reúne en un solo documento la información financiera, la gestión de sostenibilidad, y los impactos de nuestra Corporación en los ámbitos económico, social y ambiental, dando así cuenta de los principales resultados e hitos del ejercicio concluido el 31 de diciembre pasado.

Esta publicación -en línea con la tendencia mundial, que cada vez da mayor relevancia a la información no financiera para comprender el escenario en que se inserta una organización- es, además, nuestra octava Comunicación de Progreso (CoP) y se alinea con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, a los cuales adherimos en 2007.

Deseo comenzar destacando un hecho fundamental. En 2015, nuestra estrategia de internacionalización culminó con éxito uno de los procesos más importantes y complejos en la historia del Bci: la adquisición de City National Bank of Florida. Tras obtener la aprobación de la Reserva Federal de Estados Unidos para realizar esta compra, nos transformamos en la primera empresa chilena en adquirir un banco en dicho país, consolidando con ello nuestra posición en el mercado norteamericano. De esta manera, Bci no solo pasó a ser la entidad financiera nacional con mayor presencia en Estados Unidos, sino que se constituyó en uno de los principales bancos latinoamericanos en Florida, con activos consolidados de algo más de US\$9.000 millones, entre City National Bank y *Bci Miami Branch*.

Para aquilatar la importancia de las amplias y novedosas oportunidades de negocio que ello nos abre, cabe destacar que Florida es el tercer estado más grande de Estados Unidos en términos de población y el cuarto en cuanto a depósitos bancarios; que su producto interno bruto equivale a tres veces al de nuestro país y que tan solo el de Miami es similar al nuestro.

El precio de City National Bank alcanzó a US\$946.9 millones, monto que fue pagado al banco español Bankia, propietario del 100% de *CM Florida Holdings Inc*, la matriz del banco adquirido. Esta cifra superó los US\$ 882.8 millones del acuerdo inicial entre Bci y Bankia, diferencia atribuible a que la autorización del regulador estadounidense demoró bastante más de lo que se estimó en un comienzo. No obstante, en dicho período también se incrementaron el balance y los resultados de City National Bank, con lo que los múltiplos de la transacción fueron también mayores que los vigentes en el momento de la firma del acuerdo de la compra.



Gracias a los avances registrados en 2015, las principales clasificadoras de riesgo nacionales y extranjeras mantuvieron las altas clasificaciones de Bci, tanto a nivel local (AA+) como internacional (A).

Esta adquisición representa, sin duda, un verdadero hito en la estrategia de internacionalización del Bci, cuyo objetivo es generar nuevas fuentes de ingresos, diversificar geográficamente nuestros negocios y acompañar a nuestros clientes en sus operaciones e inversiones en el exterior. Considerando la exigente regulación estadounidense, es también evidente que la autorización de la compra de City National Bank destaca la solidez financiera y los altos estándares de gobierno corporativo que han convertido a Bci en un banco líder a nivel regional, y que ella representa, además, un importante reconocimiento de la solvencia de nuestro sistema bancario y de su adecuada supervisión.

Por último, debe subrayarse que esta compra se suma a la presencia que Bci ya tenía en Brasil, Colombia, España, Estados Unidos, México y Perú, a la que en 2015 se agregó la apertura de una oficina de representación en Shanghai, China.

En el plano interno, 2015 fue un año particularmente complejo para la industria bancaria, que se vio afectada tanto por nuevas regulaciones y mayores exigencias de capital, como por el bajo dinamismo en la economía, la creciente desconfianza en las instituciones y, la incertidumbre generada por las numerosas y profundas reformas políticas y sociales. En efecto, se estima que las regulaciones financieras introducidas en los últimos tres años han contribuido a la salida de a lo menos 150 mil clientes del sistema bancario, concentrados entre los de menores ingresos, y que en 2015 esas regulaciones afectaron el resultado de Bci en alrededor de \$45.000 millones.

En el marco de una sociedad en la que todos los actores exigen mayores niveles de transparencia, participación y equidad, nuestra forma de hacer empresa nos impulsó a responder de manera eficaz y oportuna a estas crecientes demandas y desafíos.

En 2015, la utilidad neta de Bci fue de casi \$331.000 millones, monto 3,5% más bajo que el registrado el año anterior. No obstante, debido al descenso más pronunciado de las ganancias del resto de los bancos, la participación de Bci en la utilidad total de la industria bancaria subió de 13% en 2014 a 15,1% en 2015.

La evolución de la rentabilidad sobre el capital fue similar. Si bien disminuyó de 19% en 2014 a 16,5% en 2015, ella fue muy superior a la del resto del sistema bancario (13,8%).

En 2015, se deterioró tanto la eficiencia del sistema bancario como la del Bci, pero esta última continuó siendo mayor que aquella. Cabe señalar, sin embargo, que en nuestro caso el descenso de la eficiencia se debió en buena medida a dos factores circunstanciales: los mayores gastos ocasionados por asesorías relacionadas con la compra del City National Bank y a la implementación del Plan de Transformación Digital. Este permitirá reducir los costos operacionales en el mediano plazo, con el consiguiente incremento de la eficiencia.

La relación entre patrimonio efectivo y activos ponderados por riesgo disminuyó de 13,8% en 2014 a 12,0% en 2015, como consecuencia de la reciente consolidación con City National Bank. Con todo, esta cifra sigue siendo muy superior al mínimo normativo de 8% fijado en la Ley General de Bancos. Pero esta baja también será transitoria, pues en junta extraordinaria de accionistas realizada el 27 de octubre de 2015, se aprobó aumentar el capital del Banco a fin de seguir manteniendo sólidos coeficientes de capital.

En 2015, las colocaciones totales del Bci subieron 9,3%, continuando así el sostenido crecimiento que ellas han tenido desde 2010. La expansión fue especialmente marcada en las colocaciones de vivienda (18%) y de consumo (15,4%), y bastante menor en las comerciales (5,4%). Sin embargo, si se incluyen las colocaciones del City National Bank, el crecimiento de las colocaciones del Bci fue mucho más alto (27,6%), con lo cual su participación en las colocaciones totales del sistema bancario alcanzó un nivel sin precedentes de 14,2%.

Como resultado de la estrategia adoptada por el Banco en 2015 de crecer privilegiando el aumento de la rentabilidad y la reducción del riesgo por sobre la expansión del volumen de las colocaciones, el índice de riesgo - medido como provisiones sobre colocaciones totales - cayó desde 2,1% en 2014 a 1,8% al cierre de 2015. Dicha baja contrastó con la trayectoria al alza del índice de riesgo del resto del sistema bancario, que alcanzó un nivel de 2,47% a fines de 2015.

Como en años anteriores, los resultados financieros de Bci en 2015 fueron el resultado de la adecuada gestión y de los cambios introducidos en sus cuatro grandes divisiones: Banco *Retail*, Banco Empresarios, Banco Comercial y Corporate & Investment Banking (CIB).

El Banco Retail -que atiende las necesidades de crédito, ahorro, inversión y seguros de personas naturales- incrementó sus colocaciones totales en 16,7%. Al mismo tiempo, con el objetivo de fortalecer la experiencia de clientes y establecer relaciones de largo plazo con ellos, continuó unificando los protocolos de atención, transformando sus procesos de gestión en todos los canales presenciales y perfeccionando los niveles de respuesta de los canales remotos.

Además, para complementar su oferta de valor, el Banco *Retail* gestionó una alianza estratégica con American Airlines, que otorga a Bci, de manera exclusiva en Chile, los derechos de emisión de tarjetas de crédito en *co-branding* con AAdvantage®, el programa de viajero frecuente más grande y reconocido del mundo.

Por su parte, Banco Empresarios -orientado a las micro, pequeñas y medianas empresas- continuó su crecimiento mediante la captación de nuevos clientes, el mejoramiento de su gestión de riesgo y la modernización de sus procesos. En esta línea, desarrolló un nuevo modelo de inteligencia de clientes, que permitió aumentar significativamente la venta de los diversos productos que ofrece. A ello se sumó la creación de la gerencia de Nuevos Clientes, responsable tanto de la captación de nuevos clientes como de la segmentación de estos, teniendo en cuenta sus cambiantes necesidades según la etapa de desarrollo en que ellos se encuentren.

El Banco Comercial -que atiende al mercado compuesto principalmente por empresas con ventas anuales entre UF 80.000 y UF 1.500.000- continuó con su estrategia enfocada a conocer y satisfacer las necesidades de sus clientes a través de una relación cercana. Sobre esta base, los saldos vista lograron niveles históricos en 2015, con un fuerte crecimiento sustentado principalmente en los servicios de *cash management*. Este banco lanzó también un plan sectorial para apoyar los negocios con potencial en regiones. Además, su recién creada subgerencia de Proyectos

de Energías Renovables no Convencionales (ERN) concretó sus primeros financiamientos de proyectos con una capacidad de generación de entre tres y 60 MW.

En 2015 se concretó la reestructuración del Corporate & Investment Banking (CIB), cuya finalidad es proveer un modelo integral de atención para grandes corporaciones, clientes de alto patrimonio e instituciones financieras. Para ello, su gestión se dividió en dos áreas: la División Comercial y la División Financiera.

El objetivo de la División Comercial de CIB es atender a los segmentos Mayorista, Corporativo, Banca Privada, Finanzas Corporativas y el negocio de Asset Management, buscando potenciar la relación y desarrollo integral de negocios con sus clientes. Para lograr una mayor cercanía y un mejor reconocimiento de sus necesidades, la División Comercial de CIB orienta su estrategia de atención en dos ámbitos: por tipo de relación y clientes, y por especialización de servicios y productos.

La División Financiera, en tanto, es responsable de la administración de la Tesorería - que es la encargada de determinar la estructura de financiamiento del Banco y optimizar el uso de su capital-; y de las actividades de Sales and Trading y de la Corredora de Bolsa - áreas que proporcionan a sus clientes servicios de asesoría y ejecución en materia de cobertura de riesgos, inversión en instrumentos financieros, productos estructurados y servicios de intermediación-.

CIB fundamenta su posición en el mercado de capitales, en buena medida, gracias a que ofrece un portafolio de productos y servicios financieros sofisticados y de alto valor, tanto a nivel local como global. El proporciona así, a sus clientes, una oferta de productos hecha a la medida, flexible, rápida y de alta calidad.

Estos atributos contribuyeron a que en 2015, por cuarto año consecutivo, nuestra Banca Privada fuese distinguida por la prestigiosa revista británica World Finance como "The Best Private Bank" en Chile.

Gracias a los avances registrados en 2015, las principales clasificadoras de riesgo nacionales y extranjeras mantuvieron las altas clasificaciones de Bci, tanto a nivel local (AA+) como internacional (A).



Nos propusimos eliminar las barreras que impiden a las personas con discapacidad interactuar con el Banco y creamos para ello el programa Bci Accesible. Este es un modelo innovador de atención e infraestructura para personas con discapacidad física, visual, auditiva o intelectual.



A nivel local, Feller Rate confirmó la clasificación del riesgo de solvencia de nuestro Banco y mejoró su perspectiva desde “estable” a “positiva”. Para ello se basó en los avances logrados en diversos ámbitos durante los últimos tres años, en el fortalecimiento de su estructura y políticas de gestión de riesgo (que ha tenido impacto favorable en sus indicadores de cartera), y en la diversificación de sus fuentes de financiamiento. Feller Rate destacó también la estrategia para desarrollar una relación de largo plazo con nuestros clientes, con una propuesta de valor diferenciada para cada segmento y resaltó el Plan de Transformación de Riesgo, el cual se tradujo en una mejora en la calidad de nuestros activos. A su vez, Fitch Ratings subrayó la sólida franquicia doméstica de Bci, además de un adecuado manejo del riesgo, potenciado por mejoras introducidas en el monitoreo de créditos comerciales individuales.

Quiero aprovechar esta oportunidad para destacar que el desarrollo de Bci no solo se reflejó en la favorable trayectoria de sus indicadores económicos y financieros, sino también en el progreso realizado en importantes áreas, como experiencia clientes, relación con nuestros colaboradores, gobierno corporativo, sostenibilidad e innovación.

En 2015 continuamos avanzando en nuestro objetivo de ser el banco con mejor experiencia de clientes de la región. Con este fin, nos propusimos eliminar las barreras que impiden a las personas con discapacidad interactuar con el Banco y creamos para ello el programa Bci Accesible. Este es un modelo innovador de atención e infraestructura para personas con discapacidad física, visual, auditiva o intelectual, que facilita la interacción de nuestros clientes con discapacidad con los servicios bancarios, contribuyendo así al desarrollo de su autonomía e independencia.

Con sincero orgullo puedo afirmar que, con esta iniciativa, nuestro Banco se convirtió en la primera y única empresa de América Latina con un modelo de atención integral, diseñado con y para personas con discapacidad.

En el ámbito de colaboradores, en 2015 se realizó la octava actualización de nuestro Manual de Beneficios, cuyo objetivo primordial es mejorar la calidad de vida y satisfacer las necesidades personales y profesionales de nuestros colaboradores. Esta actualización se hizo de manera colaborativa, y responde a las necesidades reales de las personas que día a día trabajan en Bci. Entre otros aspectos, cabe subrayar que hoy somos la corporación financiera que garantiza el mayor ingreso mínimo fijo del mercado (\$600.000 brutos), habiéndolo incrementado en 33% respecto del ingreso mínimo anterior.

De igual manera, y acorde al nuevo escenario que conllevó para nuestro país la creación del Acuerdo de Unión Civil, hicimos extensibles los beneficios asociados al matrimonio a nuestros colaboradores que se acojan a esta ley

De igual manera, y acorde al nuevo escenario que conllevó para nuestro país la creación del Acuerdo de Unión Civil, hicimos extensibles los beneficios asociados al matrimonio a nuestros colaboradores que se acojan a esta ley, como el Seguro de Salud Complementario y los correspondientes días de permiso y bono, entre otros.

En términos de gobierno corporativo, hemos seguido incorporando las mejores prácticas, constituyéndonos en un referente en la aplicación de estrictos estándares de responsabilidad y comportamiento ético. Por ello, en 2015 aprobamos el Manual de Gobierno Corporativo, el cual se refiere, entre otras materias, a diferentes tópicos relacionados a la ética y buenas prácticas; a nuestros valores corporativos; a los órganos encargados de la administración de la empresa; a las políticas relativas a selección, evaluación, remoción y sucesión de la alta administración; a las políticas de riesgo; al control de filiales en Chile y sucursales en el exterior; al manejo y divulgación de información para el mercado; a las operaciones con partes relacionadas y a la gestión de los créditos otorgados a deudores relacionados.

Esta forma de gestionar nuestro negocio, inspirada en los principios de Integridad, Respeto y Excelencia, nos ha hecho merecedores de numerosos premios y reconocimientos obtenidos en los ámbitos de transparencia, experiencia de clientes, relaciones con colaboradores, sostenibilidad e innovación.

Entre ellos destaca el primer lugar entre los bancos chilenos que nos otorgó la prestigiosa revista británica *World Finance* en las categorías Mejor Grupo Bancario y Banco más Sostenible de Chile. También fuimos reconocidos nuevamente como “La Empresa más Transparente de Chile”, en el estudio que prepara conjuntamente la Universidad del Desarrollo, Chile Transparente, KPMG, y la consultora Inteligencia de Negocios.

En lo referente a experiencia de clientes, la consultora especializada IZO, en colaboración con la Universidad de los Andes, nuevamente situó a Bci como la empresa que genera la mejor experiencia de clientes a nivel país. Esta condición fue ratificada, asimismo, en la categoría Grandes Bancos por el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes, elaborado por ProCalidad, la Universidad

Adolfo Ibáñez, Adimark, Praxis y Revista Capital, y que, por primera vez, entregó a Bci Nova el primer lugar en la categoría Banco *Retail*.

En el ámbito laboral, Bci mejoró dos posiciones en relación al año anterior en el ranking de las Mejores Empresas para Trabajar, obteniendo el quinto lugar en el ranking preparado por *Great Place to Work*. Asimismo, esta entidad situó a Bci entre las quince mejores empresas para trabajar en América Latina.

A su vez, el informe preparado por Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC) nos volvió a situar como la Empresa más Responsable y con Mejor Gobierno Corporativo de Chile, ranking que lideramos también en la categoría Empresa con Mejor Reputación Corporativa.

Estos reconocimientos van en línea con el primer lugar obtenido, por segundo año consecutivo, en el Ranking Nacional de Sostenibilidad Empresarial que desarrolla Fundación ProHumana. Así también, en el ámbito de innovación, fuimos reconocidos como el “Banco más Innovador del País” en el informe *Best Place to Innovate*, preparado por la Universidad de Chile.

Tanto estos resultados y distinciones, como el cumplimiento de los objetivos trazados, son motivo de orgullo y satisfacción, y nos mueven a agradecer, una vez más, la confianza depositada en Bci por sus accionistas, colaboradores, clientes, comunidad y proveedores.

Como “ciudadanos corporativos” en un mundo que cambia con asombrosa rapidez y en el que somos constantemente desafiados a demostrar nuestro compromiso en los ámbitos económico, social y ambiental, la construcción de relaciones de confianza es absolutamente esencial. Por ello, invito a todos nuestros colaboradores a perseverar en la búsqueda de hacer las cosas de manera distinta, con la mirada puesta en las personas, y contribuir así a crear para ellas un mundo mejor. Todo esto es lo que nos hace únicos. Y es por ello que podemos decir, con convicción y orgullo que Somos Diferentes.

LUIS ENRIQUE YARUR REY
Presidente Bci

2

Visión del Gerente General

EUGENIO VON CHRISMAR

Luego de 33 años en Bci y tras haber ocupado por 21 años el cargo de gerente general, Lionel Olavarría asumió, a partir de 17 de marzo de 2015, la vicepresidencia del Banco. Su alejamiento de la gerencia general responde al cumplimiento de un ciclo, luego de haber liderado un proceso de crecimiento y consolidación en la Institución.

Por lo anterior, la gerencia general de Bci- tal como se determinó en el plan de sucesión- fue asumida por Eugenio von Chrismar, Gerente de Corporate and Investment Banking (CIB), quien se incorporó en 1999 a Bci, como gerente de finanzas y posteriormente se hizo cargo de Bci Miami Branch, las Oficinas de Representación en el exterior, Bci Corredor de Bolsa y Bci Securitizadora. En 2008 se sumó Bci Asset Management y Bci Asesoría Financiera, y comenzó a desarrollar la Banca Privada, implementando un modelo de atención único en la industria con banqueros especializados. A partir de 2011, se creó la división Bci Corporate and Investment Banking, el cual permitió que los clientes accedieran a una propuesta integral y coordinada de todos los productos y servicios del Banco. Bajo su gestión, la utilidad del CIB aumentó en un 16,5% anual, siendo la unidad de negocio con mayores utilidades de Bci. Asimismo, creó la Banca Privada, administrando un patrimonio de clientes superior a los MMUSD 3.000.

Tras su primer año de gestión, Eugenio Von Chrismar realiza un balance de 2015 y nos transmite tanto su visión, como la estrategia corporativa de Bci.

¿Cómo evalúa su primer año como Gerente General de Bci?

Con casi 80 años de trayectoria, Bci es una empresa admirada y respetada por su gestión eficiente e innovadora, por sus valores y cultura, siendo una de las mejores empresas para trabajar en nuestro país y con los clientes más leales del mercado. Por eso, el desafío es llevar a Bci al siguiente paso en desarrollo y crecimiento, asegurando su sostenibilidad tanto económica, como social y ambiental en el largo plazo, siendo fiel a nuestra promesa de ser diferentes.

En ese contexto, este primer año de gestión el balance para nuestra Corporación es sumamente satisfactorio, aun cuando el escenario económico es de bajo crecimiento y los indicadores de confianza se han mostrado cada vez más bajos.

El ejercicio 2015 tuvo buenos resultados financieros para Bci, donde nuestro desempeño en términos de colocaciones, rentabilidad y gestión de riesgo, entre otros, destacaron por sobre el resto del sistema financiero. Al mismo tiempo, subrayo el avance en el trabajo de transformación digital, los nuevos hitos en nuestro plan de internacionalización, y la exitosa implementación de Bci



Accesible, un modelo de atención único en América Latina para personas con discapacidad.

¿Qué hitos destacaría del ejercicio 2015?

La adquisición de City National Bank, fue, sin duda, el gran hito en nuestro proceso de internacionalización, al que se sumó la apertura de una nueva oficina de representación en China y la reciente aprobación para operar como broker dealer en Florida a través de Bci Securities.

En el ámbito de colaboradores, este 2015 seguimos en la senda de mejorar su calidad de vida y sus necesidades personales y profesionales. Por esto, realizamos cambios importantes al Manual de Beneficios actualizándolo por octava vez, y en el que destaca el incremento del ingreso mínimo a \$600.000 brutos, es decir, un 33% de incremento respecto del sueldo mínimo en 2014. En el ámbito de la conciliación trabajo y familia, se ofrece el retiro anticipado para colaboradoras embarazadas, desde la semana 25 de gestación. Por otro lado, conectándonos con la realidad socio familiar del país, Bci extendió los beneficios que dicen relación a matrimonio y cónyuge a las personas que se acogen al Acuerdo de Unión Civil.

Quisiera destacar que estas medidas, más el aumento sostenido en el índice de clima laboral, que este año alcanzó un 89%, nos hicieron merecedores del 5° lugar nacional en el ranking Great Place to Work, obteniendo el primer lugar para empresas sobre 1.500 trabajadores. Además, esta medición nos situó en el 14° lugar como la mejor empresa para trabajar en América Latina.

En el ámbito Clientes, un acierto en la oferta de valor fue la concreción de una alianza con American Airlines, en la que Bci adquiere de manera exclusiva en Chile los derechos de emisión de tarjetas de crédito en co-branding con el programa Advantage.

Corporate & Investment Banking logró la exitosa implementación de la norma americana Volcker Rule, que exige a los bancos separar los negocios propios de los negocios relacionados a flujo con clientes, y que aplica las instituciones financieras que tengan como contraparte a bancos americanos.

En materia de innovaciones, buscamos potenciar una cultura que constantemente esté rompiendo paradigmas, con foco en el desarrollo de productos y servicios disruptivos, con una mirada

integral del cliente. De esta forma, fuimos pioneros en América Latina al lanzar Bci Accesible, un modelo de atención exclusivo para personas con discapacidad física, visual y auditiva que ya está implementado en cinco sucursales del país. También lanzamos la primera *web* 100% accesible, un sistema de videoconferencias con lenguaje de señas, además de transferencias por celular y ATMs para personas no videntes.

En esta mismo ámbito, también se fortaleció el programa Bci Labs, a través de un equipo responsable de incubar y acelerar proyectos de innovación que requieren experimentación en etapa temprana. En este contexto, en 2015 se desarrollaron 12 talleres, en los cuales, 350 colaboradores de diferentes áreas crearon prototipos para testear con clientes y validar las diferentes iniciativas.

¿En qué consiste transformarse en Banco Digital?

Transformarnos en un Banco Digital nos permitirá ser capaces de anticiparnos y atender las necesidades de los clientes oportunamente y sin errores, y nos dará la oportunidad de crear nuevos productos y servicios que se adapten oportunamente a los comportamientos digitales de consumidores.

Este plan, que inició su primera etapa en octubre de 2015, se enfoca en cuatro frentes de trabajo: arquitectura de tecnologías de información, sistemas y desarrollo; data & analytics; reimaginar los viajes del Cliente y organización y gestión del cambio.

¿Qué espera Bci con su Plan de Internacionalización?

Nuestra estrategia de internacionalización tiene como objetivo generar nuevas fuentes de ingresos, diversificar geográficamente nuestro negocio y acompañar a los clientes de Bci en el exterior. Por ello, la compra de City National Bank of Florida, es un hito fundamental, ya que nos transformamos en la primera institución financiera chilena en adquirir un banco en Estados Unidos, consolidando con ello nuestra posición en el mercado norteamericano.

Asimismo, el estado de Florida es muy atractivo para nosotros, ya que tiene características que lo hacen único, con un tamaño

relevante, una atractiva proyección de las inversiones y un mercado bien regulado, siendo la puerta de entrada para los negocios de comercio internacional con América Latina.

También quisiera subrayar que esta adquisición se suma a la presencia que Bci ya tiene en Brasil, Colombia, España, Estados Unidos, México y Perú, a la que en 2015 se agregó la apertura de una oficina de representación en Shanghai, China.

A estos hitos también se agrega la aprobación recibida en 2015 para operar como broker dealer en Miami, a través de Bci Securities. Esta nueva filial nos convierte en la primera corredora de bolsa de un banco chileno en Florida, ampliando la oferta de valor a nuestros clientes.

¿Cuál es su visión para Bci en el mediano plazo?

No podemos estar ajenos a los cambios demográficos, poblacionales, sociales y culturales del país, que son los que van generando las transformaciones en la sociedad. Hoy no sólo competimos con el sistema financiero tradicional, si no que éste se amplía a nuevos ecosistemas y competencia que hasta poco desconocíamos, como las miles de startups con su increíble velocidad de respuesta y disruptivas ofertas de valor cercanas a la necesidad inmediata del cliente.

Para lograr enfrentar todo lo anterior con éxito, y hacer de Bci una empresa sostenible en el tiempo, decidimos marcar una diferencia en el mercado con la estrategia Experiencia Cliente: un enfoque atencional que busca conectarse emocionalmente con los clientes para entregar una oferta de valor que responde a sus necesidades reales. La estrategia sigue sumamente vigente, pero ha ido evolucionando hacia nuevos desafíos, buscando ofrecer una oferta de valor integral que se adelante a las necesidades del cliente, en forma personalizada y a través de él o los canales que éste prefiera.



La adquisición de City National Bank, fue, sin duda, el gran hito en nuestro proceso de internacionalización, al que se sumó la apertura de una nueva oficina de representación en China y la reciente aprobación para operar como broker dealer en Florida a través de Bci Securities.



Bci Accesible

Bci Accesible es un modelo de atención e infraestructura diseñado con y para personas con discapacidad física, visual, auditiva e intelectual, para darles acceso, oportunidad y calidad a los servicios bancarios, contribuyendo al desarrollo de su vida autónoma e independiente, así como a su plena integración en la sociedad.

Cajeros automáticos audibles, videoconferencias en lengua de señas, Multipass móvil con clave audible, cajas y mesones a la altura de personas en silla de ruedas, rampas y ascensores en nuestras sucursales accesibles son sólo algunas de nuestras medidas.

Con cinco sucursales habilitadas en 2015, el proyecto culminará en junio de 2017, cuando 80 sucursales a nivel nacional y todos nuestros canales de atención sean accesibles.

3

Alcance y Metodología

Alcance

Presentamos nuestra primera Memoria Integrada, la que consolida en un único documento la Memoria Anual y el Reporte de Sostenibilidad, los que a lo largo de los años hemos entregado a nuestros grupos de interés y a la comunidad en general.

Para su elaboración tomamos como referencia tanto los requerimientos de los organismos reguladores en lo que se refiere a la Memoria Financiera, como las directrices de *Global Reporting Initiative (GRI)*, versión G4 más el Suplemento Financiero para el desarrollo del Informe de Sostenibilidad.

Esta primera Memoria Integrada entrega información de la Corporación Bci y cubre el período que va desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015. Con el propósito de facilitar comparaciones y evidenciar los avances de nuestra Corporación, los indicadores de desempeño incluyen datos referidos a 2013 y 2014 cuando disponemos de información relevante. En caso de existir algún cambio en la base de cálculo, alcance o presentación de los datos consignados el año anterior, dejamos constancia expresa de ello.

Como firmante de los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, nuestra empresa se comprometió a respetarlos y realizar acciones para su implementación. Dicho compromiso incluye informar anualmente los avances obtenidos en estas áreas mediante una Comunicación de Progreso (CoP), por lo que la presente Memoria Integrada nos permite cumplir también con dicha exigencia.

La información disponible ha sido facilitada por las distintas áreas de nuestra Corporación, cuidando especialmente su trazabilidad. Cada uno de los indicadores de desempeño económico, social y ambiental fue elaborado a partir de datos y cálculos técnicos basados en procedimientos reconocidos por la normativa nacional, y alineados con los estándares aceptados por la comunidad internacional. En esta oportunidad optamos por no someter la presente memoria integrada a un proceso de verificación externo.

Proceso para definición de contenidos

La presente Memoria Integrada ha sido elaborada teniendo como referencia los principios del estándar GRI versión G4. Asimismo, hemos optado por el nivel de cumplimiento "core" del estándar, lo que se traduce en dar cuenta de al menos un indicador asociado a cada uno de los 18 aspectos que han sido identificados como materiales (relevancia media a muy alta) para la gestión sostenible de la Corporación.

Para asegurar la materialidad (relevancia) de la información y pertinencia de los indicadores de desempeño asociados a cada materia sobre la cual se reporta, se utilizó la siguiente metodología de trabajo:

¹ <http://www.pactoglobal.cl/>

I. IDENTIFICACIÓN

Para identificar los aspectos materiales se consultaron las siguientes fuentes internas y externas:

a. Memorias Anuales e Informes de Sostenibilidad de nuestra organización para identificar impactos económicos, sociales y medioambientales asociados a la operación sobre los cuales hemos venido reportando.

b. Entrevistas a 22 altos ejecutivos para identificar los principales temas de la gestión sostenible de la Corporación a partir de nuestra mirada estratégica.

c. Evaluadoras de riesgo extra-financiero para revisar los criterios de análisis para la industria bancaria en mercados emergentes que utiliza la agencia calificadora de riesgos extra-financieros (o riesgos ambientales, sociales y de gobierno corporativo ASG) VIGEO³, a fin de identificar los temas materiales desde la perspectiva del mundo de la inversión responsable.

d. Revisión de estudios MERCO 2014 y 2015, sobre reputación corporativa de la industria financiera, desde la perspectiva de los grupos de interés externos.

e. Consulta a grupos de interés a través de una encuesta *on line* a 78 proveedores, con el objetivo de identificar dentro del listado de temas materiales que veníamos reportando cuáles eran considerados de mayor relevancia por ellos y, además, se les dio la posibilidad de agregar temas de su interés.

³ www.vigeo.com

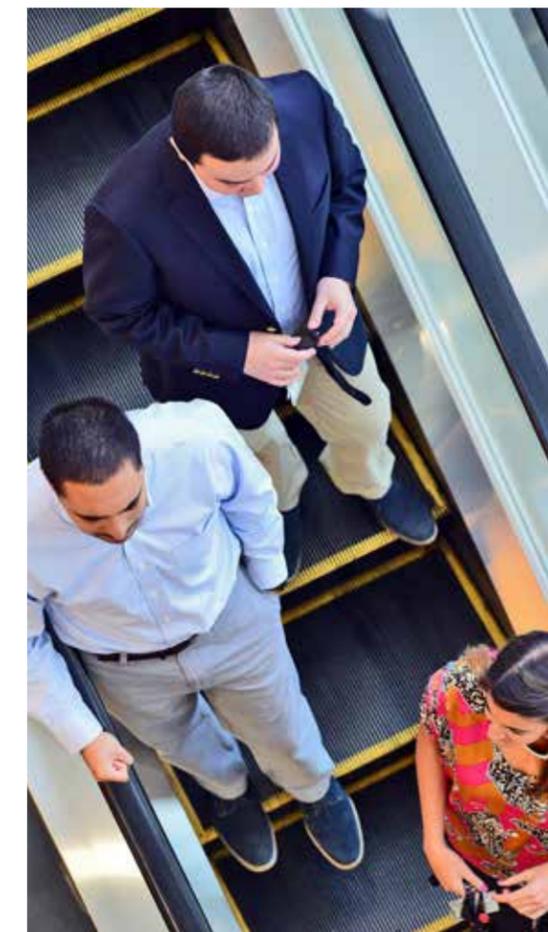
II. PRIORIZACIÓN

A fin de priorizar los temas identificados en la fase anterior, se les entregó una "nota" a los temas económicos, sociales y ambientales que veníamos reportando como Corporación, así como a los temas levantados a través de las entrevistas realizadas a los ejecutivos. Esto entregó el resultado de materialidad desde la visión de la empresa. Estos temas se incorporaron en la encuesta *on line* a proveedores, quienes también pudieron conceder una nota según el nivel de importancia que ellos les asignaban. Además, tanto a los aspectos identificados en la revisión de los criterios materiales para las agencias calificadoras de riesgo ASG, como a los resultados del estudio MERCO 2014 y 2015, se les asignó un peso dentro de la definición de la materialidad desde la perspectiva de los grupos de interés.

A partir de este cruce, se obtuvo una priorización de temas (aspectos) materiales, los cuales se encuentran en el capítulo "Anexos".

III. VALIDACIÓN

El resultado del proceso de materialidad con la priorización de temas y la propuesta de estructura fueron validados por la Gerencia de Comunicaciones y RSE. Así, tanto la estructura como la profundidad de los temas tratados en la presente Memoria Integrada, reflejan el resultado de todo el proceso anteriormente descrito.



4

Resumen Financiero



Balance Consolidado	BAJO NUEVAS NORMAS ¹										VARIACIÓN
	2007	2008	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 ²	2015/ 2014
Saldo de operaciones al cierre de cada año, expresados en millones de pesos											
Colocaciones Comerciales y Adeudado por Bancos	5.464.776	6.835.561	6.835.939	6.159.662	6.544.486	7.880.994	9.048.347	9.946.350	10.799.382	13.406.099	24,1%
Colocaciones para la Vivienda	1.324.409	1.690.214	1.693.924	1.736.465	1.913.547	2.168.712	2.466.999	2.818.822	3.317.344	4.485.485	35,2%
Colocaciones de Consumo	911.749	1.003.813	1.008.781	1.041.979	1.174.581	1.400.739	1.620.457	1.764.297	1.985.762	2.412.813	21,5%
Total Colocaciones	7.700.934	9.529.588	9.538.644	8.938.106	9.632.614	11.450.445	13.135.803	14.529.469	16.102.488	20.304.397	26,1%
Provisiones por Riesgo Crédito	(85.650)	(131.820)	(131.984)	(194.334)	(249.328)	(277.297)	(299.373)	(334.247)	(342.596)	(364.747)	6,5%
Total Colocaciones Netas	7.615.284	9.397.768	9.406.660	8.743.772	9.383.286	11.173.148	12.836.430	14.195.222	15.759.892	19.939.650	26,5%
Inversiones Financieras	1.019.781	1.452.092	1.458.519	1.951.298	1.346.687	2.072.068	1.994.900	1.976.887	2.086.992	3.706.013	77,6%
Otros Activos	1.394.074	1.946.512	1.897.758	2.426.452	2.465.311	2.864.445	3.095.248	4.074.560	5.956.285	5.038.738	-15,4%
Total activos	10.029.139	12.796.372	12.762.937	13.121.522	13.195.284	16.109.661	17.926.578	20.246.669	23.803.169	28.684.401	20,5%
Depósitos a la vista	1.776.766	2.021.931	2.021.931	2.400.959	2.844.029	3.172.480	3.618.365	3.920.617	4.592.440	8.047.288	75,2%
Depósitos a plazo	4.772.001	6.071.804	6.071.804	5.491.152	5.467.545	6.749.054	7.222.588	7.707.698	8.228.609	9.301.896	13,0%
Otras obligaciones	2.776.437	3.912.386	3.902.204	4.333.258	3.844.544	4.966.078	5.665.668	7.036.254	9.181.156	9.334.692	1,7%
Capital y Reservas	568.559	683.811	620.411	783.608	883.708	1.039.157	1.230.077	1.371.893	1.560.882	1.768.715	13,3%
Provisión dividendos mínimos		(45.617)	(45.617)	(48.232)	(66.623)	(78.380)	(81.377)	(90.088)	(102.891)	(99.247)	-3,5%
Utilidad	135.376	152.057	192.203	160.774	222.075	261.268	271.256	300.294	342.972	330.819	-3,5%
Interes minoritario	0	1	1	3	6	4	1	1	1	238	23700,0%
Total pasivos mas patrimonio	10.029.139	12.796.373	12.762.937	13.121.522	13.195.284	16.109.661	17.926.578	20.246.669	23.803.169	28.684.401	20,5%

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 dispuestas por esta entidad.

² A partir de octubre se integran los resultados de City National Bank of Florida.

Indicadores financieros	BAJO NUEVAS NORMAS ¹										VARIACIÓN
	2007	2008	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2015/ 2014
Acciones Bci											
Precio	14.950	10.841	10.841	16.576	33.058	28.789	32.946	29.162	29.944	26.730	-10,73%
Utilidad por acción	1.369	1.538	1.944	1.586	2.154	2.504	2.563	2.802	3.155	2.986	-5,37%
Precio bolsa / valor libros (veces)	2,60	1,57	1,70	2,14	3,86	2,57	2,42	1,98	1,81	1,48	-0,33
Precio bolsa / Utilidad por acción (veces)	10,92	7,05	5,58	10,45	15,35	12,95	12,67	10,41	9,49	8,96	-0,53
Patrimonio bursátil (millones de pesos)	1.477.962	1.071.745	1.071.745	1.680.642	3.408.483	3.003.599	3.437.305	3.125.421	3.254.948	2.961.863	-9,00%
Rentabilidad y eficiencia											
Rentabilidad sobre el capital	23,81%	23,82%	33,44%	21,86%	21,37%	21,38%	19,10%	18,98%	19,04%	16,54%	-250 pb
Utilidad capitalizada del ejercicio anterior	54,75%	54,72%	54,72%	69,44%	68,47%	67,50%	67,06%	66,24%	55,03%	68,31%	1.328 pb
Rentabilidad sobre activos	1,35%	1,19%	1,50%	1,22%	1,68%	1,61%	1,51%	1,48%	1,44%	1,15%	-29 pb
Eficiencia (gastos de apoyo / ingreso operacional)	49,64%	44,76%	48,25%	44,71%	45,42%	44,93%	46,08%	43,95%	43,84%	46,92%	308 pb
Activos por empleado (millones de pesos)	1.051	1.393	1.389	1.482	1.420	1.576	1.692	1.925	2.265	2.716	451
Participación de mercado											
Colocaciones ²	12,38%	13,30%	13,30%	12,76%	12,72%	12,94%	12,95%	13,23%	13,08%	12,88%	-20 pb
Riesgo											
Tasa de Riesgo 1 (Gasto en provisiones ³ / Colocaciones totales ⁴)	1,00%	1,32%	1,32%	1,95%	1,53%	1,26%	1,30%	1,50%	1,35%	1,10%	-25 pb
Índice de Riesgo (Provisiones / Colocaciones totales)	1,32%	1,38%	1,40%	2,18%	2,50%	2,42%	2,28%	2,30%	2,13%	1,80%	-33 pb
INDICADORES DE ACTIVIDAD (número)⁵											
Colaboradores (Corporación Bci)	9.541	9.185	9.185	8.848	9.346	10.220	10.595	10.518	10.511	10.560	49
Sucursales ⁶	282	326	326	332	365	378	388	384	361	361	0
Cuentas corrientes	345.820	373.043	373.043	397.764	425.233	449.700	489.816	514.803	528.598	557.236	28.638
Cuentas Primas	893.961	959.580	959.580	1.107.366	1.115.633	1.215.527	1.208.989	1.222.033	939.381	1.036.395	97.014
Cajeros automáticos	815	990	990	1.013	1.111	1.333	1.294	1.080	1.037	1.057	20
Transacciones en cajeros automáticos ⁷ (diciembre de cada año)	3.214.591	3.777.608	3.777.608	4.037.717	5.455.584	5.672.989	4.572.650	4.173.362	4.675.418	4.338.540	-336.878
Transacciones por Internet ⁸ (diciembre de cada año)	11.792.742	18.510.037	18.510.037	24.827.278	12.925.182	14.434.020	15.369.000	16.083.389	15.814.481	16.019.215	204.734
Clientes con clave de acceso a internet	280.324	297.239	297.239	333.379	404.956	408.987	428.310	429.913	464.048	469.014	4.966

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 dispuestas por esta entidad.

² Sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia ni City National Bank of Florida.

³ Gasto en provisiones definido como la suma de gasto en provisiones por riesgo de crédito de colocaciones, riesgo de crédito contingente y ajuste a provisión mínima cartera normal.

⁴ Colocaciones Totales a Clientes.

⁵ Información sin considerar City National Bank of Florida.

⁶ Incluye puntos de contacto.

⁷ Giros en cajeros automáticos.

⁸ 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. pb: Puntos Base.

5 Gestión 2015

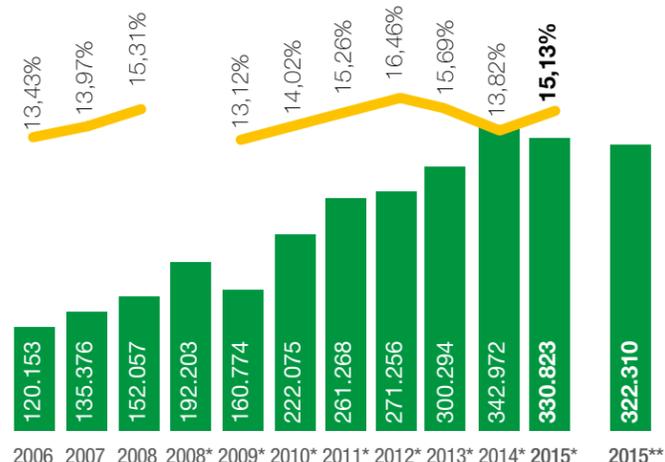
Visión gráfica de la gestión

A continuación se presenta la evolución gráfica de los resultados y gestión de Bci, durante el periodo 2006-2015, con cifras expresadas en pesos nominales:

A) RESULTADOS

La utilidad neta de Bci fue de \$330.823 millones a diciembre 2015, siendo el tercer banco con mayor utilidad del sistema bancario. En 2015 aumentamos nuestra participación en la utilidad total del sistema bancario en 131pb respecto del año anterior. Los resultados de City National Bank of Florida sólo se contabilizan a contar del 17 de octubre de 2015.

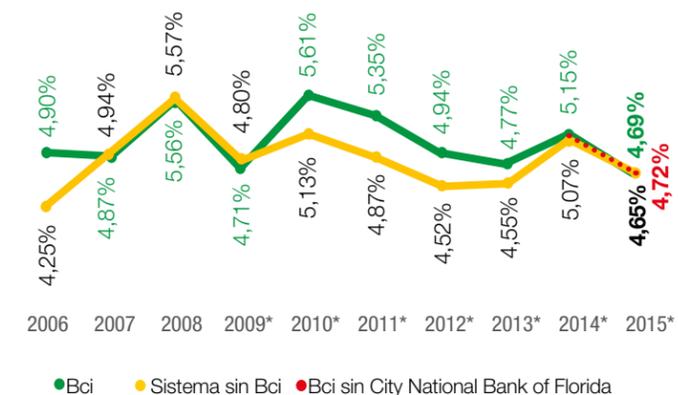
UTILIDAD NETA: Bci y Participación en el Sistema Bancario



¹ Sistema Bancario incluye inversión de Corpbanca en Colombia y City National Bank Of Florida
^{*} Cifras bajo nueva normativa Sbfif
^{**} Utilidad Bci sin City National Bank of Florida

El margen de intereses neto, correspondiente a la relación entre ingresos netos por intereses y reajustes sobre las colocaciones promedio, fue de 4,69%, situándose por sobre el sistema bancario. La diferencia respecto al Sistema ha disminuido consecuencia de una decisión de privilegiar los ingresos ajustados por riesgo.

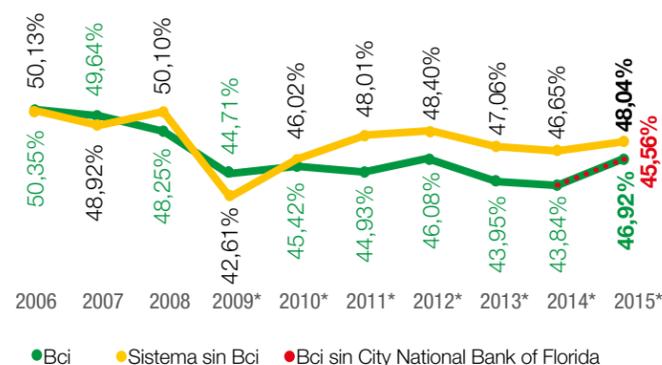
MARGEN DE INTERESES NETOS: Bci y Sistema Bancario¹



¹ Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora inversión de Corpbanca en Colombia
^{*} Cifras bajo nueva normativa Sbfif

El índice de eficiencia operacional mide la relación entre los gastos de apoyo y el resultado operacional bruto. En 2015 la eficiencia mostró un deterioro tanto en el sistema bancario como en Bci. En nuestro caso, el descenso se debió en buena medida, a dos factores circunstanciales: los mayores gastos ocasionados por asesorías relacionadas con la compra de City National Bank y a la implementación del Plan de Transformación Digital, que permitirá reducir los costos operacionales en el mediano plazo, con el consiguiente incremento de la eficiencia.

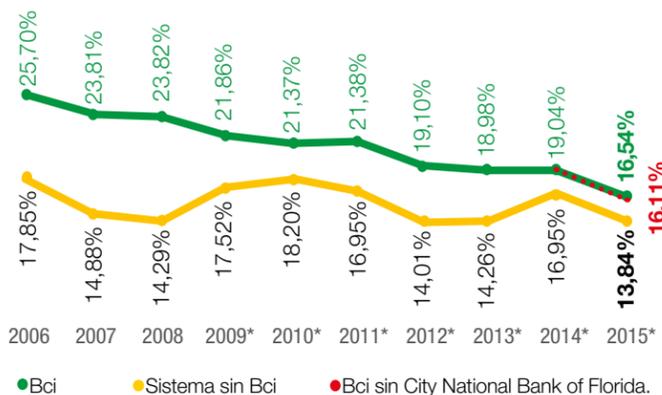
ÍNDICE DE EFICIENCIA¹: Bci y Sistema Bancario²



¹ Una baja del índice representa una mayor eficiencia
² Sistema Bancario excluye a Bci e incluye inversión de Corpbanca en Colombia
^{*} Cifras bajo nueva normativa SBFIF

En 2015 Bci alcanzó una rentabilidad sobre capital (ROE) de 16,54%, 250 pb más baja que la del año anterior. Pero ella fue muy superior a la de 13,84% del resto del sistema bancario.

RENTABILIDAD SOBRE EL CAPITAL: Bci y Sistema Bancario¹

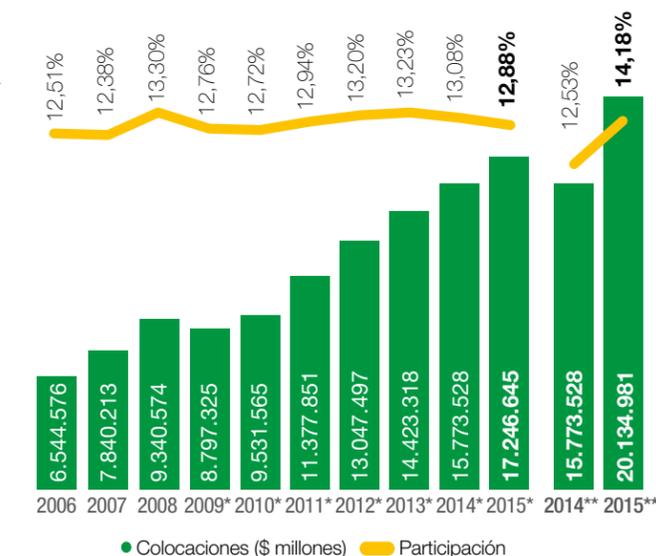


¹ Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora inversión de Corpbanca en Colombia.
^{*} Cifras bajo nueva normativa SBFIF.

B) PARTICIPACIÓN DE MERCADO

Las colocaciones acumuladas totales de Bci (netas de interbancarias) ascendieron a \$17,25 billones (millones de millones), monto 9,3% mayor que el obtenido en 2014. La participación de mercado disminuyó levemente, llegando a 12,88%. Sin embargo, si se incluyen las colocaciones de City National Bank, el crecimiento de las colocaciones de Bci fue mucho más alto (27,6%) y su participación de mercado alcanzó un nivel sin precedentes de 14,18%.

COLOCACIONES TOTALES: Bci y Participación de Mercado¹

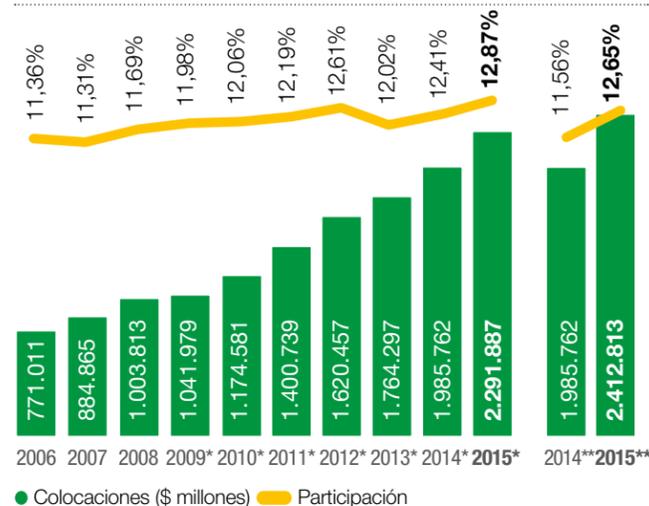


¹ Participación de mercado sin considerar las adquisiciones de Corpbanca en Colombia y City National Bank of Florida.
^{*} Cifras bajo nueva normativa SBFIF.
^{**} Cifras incluyen City National Bank of Florida e inversión de Corpbanca en Colombia.



Las colocaciones totales (netas de interbancarias) se componen de las colocaciones comerciales, de consumo y de vivienda. Como se puede apreciar en los siguientes gráficos, desde 2009 Bci ha incrementado las colocaciones en cada una de estas partidas. En 2015 se expandieron con especial fuerza las colocaciones de vivienda (18,1%) y las de consumo (15,4%) y, en menor medida, las comerciales (5,4%).

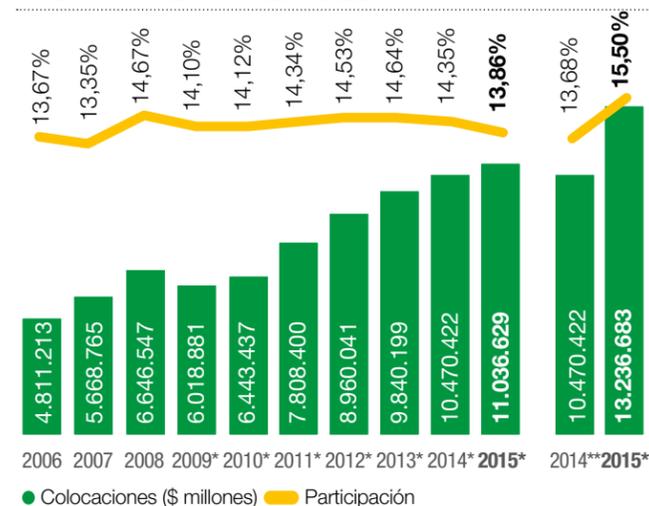
COLOCACIONES CONSUMO¹



¹Participación de mercado sin considerar la inversión de Corpbanca en Colombia ni City National Bank.
*Cifras bajo nueva normativa SBIF.
**Cifras consideran City National Bank of Florida e inversión de Corpbanca en Colombia.

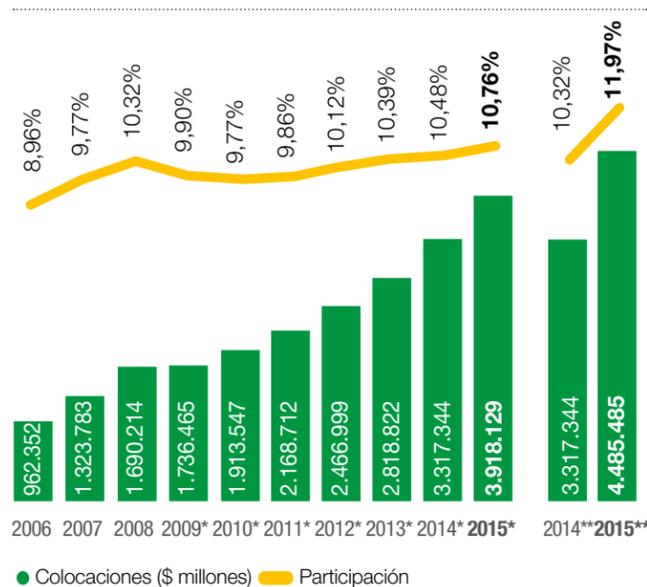
La decisión corporativa de privilegiar la rentabilidad por sobre el crecimiento del volumen de las colocaciones, influyó en la caída en la participación de mercado en colocaciones comerciales.

COLOCACIONES COMERCIALES¹



¹Participación de mercado sin considerar la inversión de Corpbanca en Colombia ni City National Bank.
*Cifras bajo nueva normativa SBIF.
**Cifras incluyen City National Bank of Florida e inversión de Corpbanca en Colombia.

COLOCACIONES VIVIENDA¹

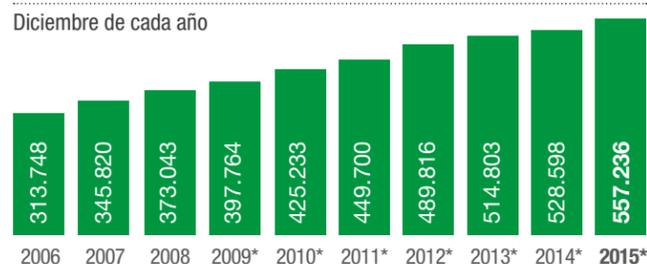


¹Participación de mercado sin considerar la inversión de Corpbanca en Colombia ni City National Bank.
*Cifras bajo nueva normativa SBIF.
**Cifras consideran City National Bank of Florida e inversión de Corpbanca en Colombia.

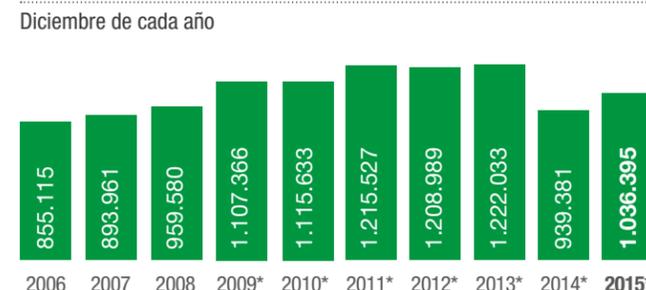
En 2015, Bci alcanzó su mayor participación de mercado en colocaciones de vivienda, impulsado por una optimización en los procesos y una alta demanda por este producto. Esto, como consecuencia de las bajas tasas, precios de viviendas en alza y clientes que decidieron adelantar su decisión de compra, ante los cambios que traería la reforma tributaria en 2016.

Las cuentas corrientes mantuvieron el crecimiento sostenido de los últimos años, aumentando 5,4% respecto a diciembre de 2014. El número de cuentas vista, en tanto, se incrementó en un 10,3% respecto a diciembre de 2014, año en que estas registraron una caída, debido, en gran medida, a una política de revisión y cierre de cuentas inactivas.

Bci: NÚMERO DE CUENTAS CORRIENTES SIN CITY NATIONAL BANK OF FLORIDA



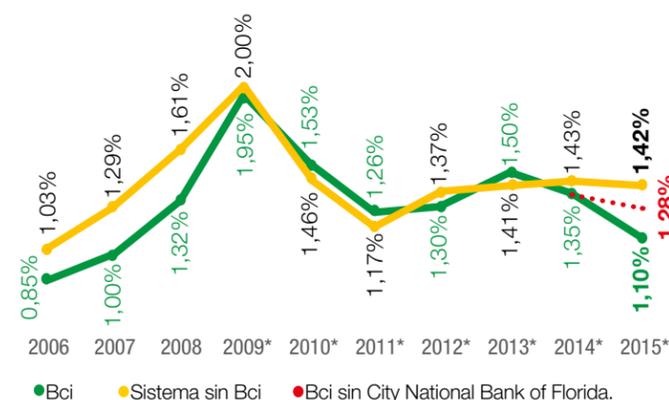
Bci: NÚMEROS DE CUENTAS VISTAS (PRIMAS) SIN CITY NATIONAL BANK OF FLORIDA



C) RIESGO:

En 2015, la tasa de riesgo 1, medida como el gasto en provisiones y castigos sobre colocaciones de clientes, fue de 1,10%, continuando su fuerte tendencia a la baja de los años anteriores. La disminución de la tasa de riesgo 1 refleja los resultados del Plan de Transformación de la Gestión de Riesgo y está en línea con el foco en la rentabilidad ajustada por riesgo.

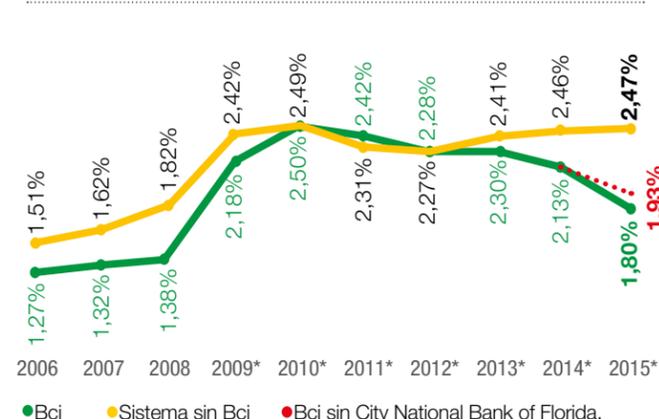
GASTO EN PROVISIONES Y CASTIGOS SOBRE COLOCACIONES: Bci y Sistema Bancario¹



¹ Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora inversión de Corpbanca en Colombia.
* Cifras bajo nueva normativa SBIF

El índice de riesgo, medido como provisiones sobre colocaciones totales, fue de 1,80% a diciembre de 2015, continuando así su tendencia descendente de los últimos cinco años. Esta baja contrastó con la trayectoria al alza del índice de riesgo del resto del sistema bancario.

PROVISIONES SOBRE COLOCACIONES TOTALES: Bci y Sistema Bancario¹



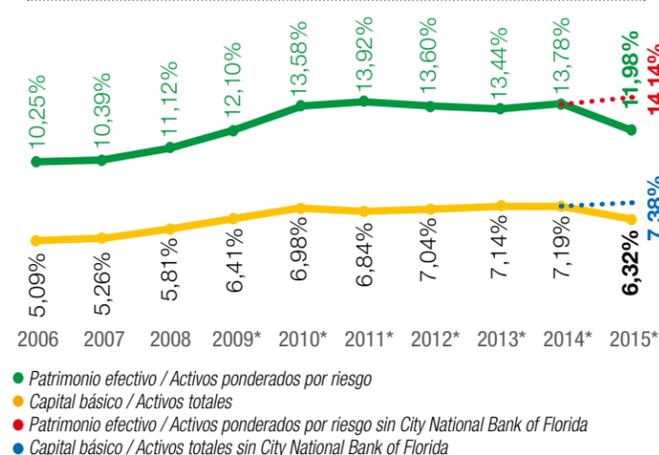
¹ Sistema Bancario excluye a Bci e incorpora inversión de Corpbanca en Colombia.
* Cifras bajo nueva normativa SBIF

D) NIVEL DE CAPITAL Y BASILEA

En 2015, los coeficientes de patrimonio efectivo sobre activos ponderados por riesgo y de capital básico sobre activos totales fueron de 11,98% y 6,32%, respectivamente. Su baja respecto a años anteriores se explica por la incorporación de City National Bank. Esta situación se revertirá en 2016 con el aumento de capital que fue aprobado por los accionistas de Bci en octubre de 2015.

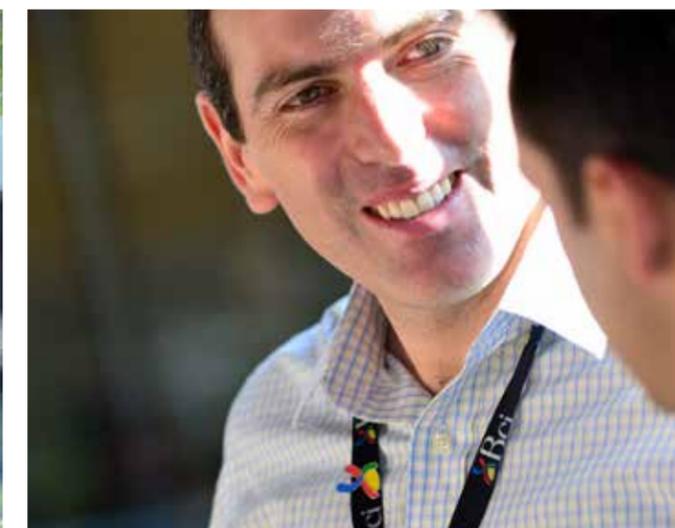
Con todo, aun sin considerar el señalado aumento de capital, los indicadores permanecen sobre los límites internos establecidos por el Banco, y muy por sobre los mínimos regulatorios fijados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de 8% y 3%, respectivamente.

Bci: COEFICIENTES DE BASILEA



Desempeño sostenible 2015 en cifras

CLIENTES SOSTENIBLES	5 Sucursales accesibles inauguradas para personas con discapacidad	2.100 Emprendedores financiados por Bci Nace	578.000 Visitas al programa www.conletragrande.cl 2.944.000 visualizaciones en YouTube
EXPERIENCIA COLABORADOR	9.793 Colaboradores capacitados	241 Colaboradores acogidos a Programa Trabajo a Medida (TAM)	88,9% Índice de clima laboral
PROVEEDORES	98% De satisfacción global de los proveedores con Bci	301 Empresas proveedoras participaron en encuentros de sostenibilidad	3,8 días Fue el plazo promedio de pago de facturas
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	6.000 asistentes Al concierto gratuito a la comunidad	411 Colaboradores participaron en el Programa de Voluntariado Corporativo	100% De satisfacción a Visitas Guiadas de Arte
COMPROMISO AMBIENTAL	40,5% Menos de consumo energético respecto de la meta anual	3 Edificios con Certificación Leed	2.000 Árboles plantados en la Patagonia chilena para ayudar a compensar la huella de carbono



6

Clasificación de Riesgo

Bci cuenta con clasificaciones de riesgo a nivel nacional por parte de Feller Rate y Fitch Ratings y, a nivel internacional, por parte de Moody's, Standard & Poor's (S&P) y Fitch Ratings.

A nivel local, Feller Rate confirmó la clasificación de riesgo de solvencia de Bci en AA+ y mejoró la perspectiva desde "estable" a "positiva". Feller Rate fundamentó su cambio en perspectivas en los avances logrados por el Banco en diversos ámbitos durante los últimos tres años. Especialmente responde al fortalecimiento de su estructura y políticas de gestión de riesgo con impacto favorable en sus indicadores de cartera y a la diversificación de sus fuentes de financiamiento.

Respecto de Bci consideran que "ha centrado su estrategia en desarrollar una relación de largo plazo con sus clientes, con una propuesta de valor diferenciada para cada segmento. Su organización se ha adaptado y reforzado continuamente, buscando aumentar la calidad de servicio, lograr una mayor eficiencia y mejorar los estándares de gestión. Durante los últimos dos años, la entidad se enfocó en un plan de transformación de riesgo, implementando altos estándares de gestión, que se han traducido en una mejora en la calidad de sus activos". Fitch Ratings, por su parte, confirmó la clasificación de riesgo local de AA+, ratificando la perspectiva en "Estable". Esta evaluación considera las mejoras realizadas por Bci en la base de capital y la adecuada administración del balance y la liquidez. Adicionalmente, destacó la sólida franquicia doméstica de Bci, además de un adecuado manejo del riesgo que se ha visto potenciado por mejoras en el monitoreo de créditos comerciales individuales. Mencionó, también, que la adquisición de City National Bank of Florida es positiva en términos estratégicos, aunque pudiese deteriorar la fortaleza financiera de Bci.

A nivel internacional, Moody's confirmó su clasificación de largo plazo en moneda extranjera de A1, mientras que mantuvo su perspectiva en "Negativa". Respecto a esta última, Moody's indicó que esperan ver confirmación de que los indicadores de riesgo y de capital no se vean afectados negativamente, con posterioridad a la consolidación con City National Bank of Florida y que los niveles de estructura de fondeo mejoren.

Entre los fundamentos de la clasificación, Moody's subrayó su posicionamiento dentro de los bancos más grandes de la plaza con una fuerte presencia transversal en todos los segmentos, así como el buen manejo de la calidad de los activos y una sólida base de rentabilidad y de depósitos.

A su vez, Standard & Poor's (S&P) reafirmó su clasificación de riesgo de largo plazo en A y su perspectiva en "Estable". Señaló que esto se debe a que mantendrá una sólida posición competitiva, a pesar de la alta competitividad del mercado, mantendría los saludables niveles de riesgo y una adecuada capitalización. Asimismo, S&P espera que Bci mantenga niveles saludables de rentabilidad utilizando su robusta red de distribución, economías de escala y el uso de las plataformas tecnológicas. Creen que puede integrar exitosamente a City National Bank, considerando su gran gama de productos y su experiencia en cruce de productos.

Finalmente, utilizando los mismos argumentos previamente mencionados en el plano local, a nivel internacional Fitch Ratings confirmó la clasificación de largo plazo en A- y su cambio de perspectiva a "Positiva".

CLASIFICACIÓN LOCAL

Feller Rate	
Solvencia	AA+
Perspectiva	Estable
DAP a más de 1 año	AA+
Bonos	AA+
Bonos subordinados	AA
Acciones	1ª clase nivel 1

Fitch Ratings	
Corto plazo	N1+
Largo plazo	AA+
Bonos	AA+
Bonos subordinados	AA-
Acciones	1ª clase nivel 1
Perspectiva	Estable

CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL

Moody's*	
Long-term rating	A1
Bank financial strength rating	C
Short-term issuer level rating	P1
Outlook	Negative

Standard & Poor's	
Long-term foreign issuer credit	A
Long-term local issuer credit	A
Short-term foreign issuer credit	A1
Short-term local issuer credit	A1
Outlook	Stable

Fitch Ratings	
Foreign currency long-term debt	A-
Local currency long-term debt	A-
Foreign currency short-term debt	F1
Local currency short-term debt	F1
Viability	a-



7 Premios y Reconocimientos

Durante 2015 Bci fue reconocido, nuevamente, por su labor en diversos ámbitos, como gestión de negocios y desempeño financiero, reputación corporativa y liderazgo, innovación, ambiente laboral y sostenibilidad.

Experiencia colaborador

Great Place to Work
Mejores Empresas para Trabajar en Chile
2014: 7º lugar
2015: 5º lugar

Great Place to Work
Mejores Empresas para trabajar en América Latina
2015: 14º lugar

MERCO Talento
Empresas más atractivas para trabajar en Chile
2014: 6º lugar
2015: 3º lugar

Fundación Chile Unido
Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan
2014: 3º lugar en la categoría Grandes Corporaciones
2015: 5º lugar

Asociación de AFP
Premio Plenus
2015: 1º lugar categoría Empleabilidad por programa "Cajeros Senior"

Experiencia de clientes

ProCalidad
Índice Nacional de Satisfacción de Clientes
2014: 1º lugar, categoría Grandes Bancos
2015: 1º lugar, categoría Grandes Bancos
Bci Nova, 1º lugar, categoría Banco Retail

IZO – Universidad de los Andes
Best Customer Experience (BCX Index) Categoría Bancos
2014: Líder en Experiencia de Clientes de Chile
2015: Líder en Experiencia de Clientes de Chile

Diario Estrategia y Alco Consultores
Premio Lealtad del Consumidor
2014: 1º lugar Banca
2015: 1º lugar Banca

Effie Awards Chile
Ideas que funcionan
2015: Premio Effie Plata por campaña "Bci Empresarios"

eCommerce Awards Chile
2014: "Mejor iniciativa Mobile para eCommerce"
2015: Líderes del eCommerce en servicios financieros y banca *on line*

Global Finance
Safest Banks in Latin America
2014: 4º lugar
2015: 4º lugar

World Finance Banking Awards
2014: Best Banking Group
Best Private Bank
Best Investment Management Company (Bci Asset Management)
2015: Best Banking Group
Best Private Bank
Chile's Best Equities Investment Manager

Morning Star
Categoría de Fondos
2015: 1º lugar categoría Renta Variable Asia: fondo mutuo Bci Asia



Transparencia Corporativa

IdN / KPMG / Universidad del Desarrollo / Chile Transparente
Empresa Más Transparente de Chile
2014: 2º lugar Nacional
2015: 1º lugar Nacional

Innovación

ESE Business School
Most Innovative Companies Chile
2014: 1º lugar, Banco Más Innovador de Chile
1º lugar, Mejor Cultura de Innovación en Chile
2015: 1º Lugar, Categoría Banca

Universidad de Chile / CORFO / CADEM
Premios *Best Place to Innovate* Sector Financiero
2014: 1º lugar Sector Financiero
2015: 1º lugar Sector Financiero

Reputación corporativa

MERCO
Empresa con Mejor Reputación Corporativa
2014: 3º lugar
2015: 1º lugar

PWC Chile / Diario Financiero
Empresas Más Admiradas de Chile
2014: 3º lugar
2015: 4º lugar



Sostenibilidad

Fundación PROhumana
Empresa Más Sustentable de Chile
2014: 1º lugar
2015: 1º lugar

MERCO
Empresa Más Responsable y con Mejor Gobierno Corporativo
2014: 1º lugar
2015: 1º lugar

World Finance Banking Awards
2014: Most Sustainable Bank Chile
2015: Most Sustainable Bank Chile



Alberto Abarza

Colaborador Bci
Record americano de natación paralímpica

Padezco el síndrome Charcot-Marie-Tooth, una enfermedad que va debilitando la fuerza del cuerpo lentamente y que me obliga a andar en silla de ruedas.

Después de haber buscado una oportunidad laboral en muchas partes, llegué a Bci en abril de 2011, donde me sentí acogido y aceptado desde un principio, a pesar de todos los prejuicios que pensé, tendrían de mí: que abusaría de las licencias médicas, que no cumpliría mis horarios, que me aprovecharía del sistema, etc.

Al llegar me di cuenta que tales prejuicios no existían, y vi con sorpresa cómo el banco se fue adaptando para darme autonomía, habilitando todas de las mesas del casino para que yo pudiera comer en mi silla, creando rampas y habilitando un baño 100% accesible. Eso me demostró el verdadero sentido de la inclusión.

Cuando mis líderes notaron que mi enfermedad avanzaba y ya no podía seguir con mis responsabilidades habituales, dado que me costaba mucho escribir y controlar mi respiración, en vez de prescindir de mí, me cambiaron a otra área más adecuada, donde continuaron dándome las herramientas y el apoyo necesario para hacerme sentir que soy importante. Me han permitido desarrollarme integralmente y ser independiente; poder pagar mis terapias y apoyar a mi hija que es el pilar fundamental de mi vida. Se han preocupado de detalles que me emocionan, como cuando notaron que me costaba desplazarme en mi vieja silla de ruedas y me regalaron una diseñada especialmente para mí.

Gracias a Bci he podido desarrollarme laboralmente y también en lo que más amo que es la natación. Este apoyo me permitió llegar a los juegos parapanamericanos 2015 en Toronto donde logré ser récord americano, y donde obtuve la clasificación a los Juegos Paralímpicos de Rio de Janeiro 2016, lo que me llena de orgullo ya que representaré a mi país en la cita deportiva más grande del mundo.



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, para ofrecer a la comunidad productos y servicios generados por 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 con nuestros objetivos y políticas, nos comprometemos a cuidar que dichos logros se obtengan con especial énfasis en los que consideramos nuestros cuatro pilares fundamentales:

Accionistas

Las políticas y decisiones de negocios siempre deben destinarse a incrementar el patrimonio invertido por los accionistas en la empresa. Se pretende que el retorno sobre su inversión sea superior al promedio del sistema bancario, acompañado de niveles de riesgo normales para los negocios en que nos desenvolvemos y con el máximo nivel de transparencia posible en conducta, de acuerdo con las leyes, la reglamentación y el marco ético vigente.

Clientes y Proveedores

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

Colaboradores y sus familias

Bci debe procurar que todos sus colaboradores tengan una calidad de vida digna y un trabajo estable, con posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar, donde se incentive y retribuya adecuadamente el buen desempeño y el esfuerzo individual y grupal, junto con entregar directrices y formas de desarrollo que mantengan un ambiente laboral de excelencia y un comportamiento profesional ético y exigente. Bci se define como una empresa familiarmente responsable, comprometida con lograr que las funciones de los colaboradores se desarrollen en condiciones compatibles con una adecuada vida personal y familiar.

Sociedad

Nuestro compromiso es desarrollar negocios y actividades dentro de la legislación vigente en el país y en las plazas del exterior donde Bci tiene presencia, 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, Bci también tiene interés en contribuir efectivamente a mantener un medioambiente sano y a incrementar el patrimonio social, cultural y económico del país, por medio del apoyo a iniciativas en esa dirección.

NUESTRA VISIÓN

Aspiramos a ser líderes regionales en innovación, cercanía y experiencia de clientes, y ser reconocidos como la mejor empresa para trabajar y desarrollarse.

¿CUÁL ES EL SENTIDO DE TRABAJAR EN BCI?

Tenemos un propósito común:

“Hacer que los sueños se hagan realidad a través de relaciones de confianza durante toda la vida de nuestros clientes”.

NUESTROS VALORES

Integridad / Respeto / Excelencia

PERFIL DEL COLABORADOR BCI



CRITERIOS DE EXPERIENCIA



Velar por su tranquilidad:

Soy digno de confianza; doy continuidad al negocio; velo por el patrimonio del cliente y del banco; actúo con transparencia y garantizo la seguridad de la información.

Conocer y conectarse emocionalmente:

Conozco a mis clientes / colaboradores y demuestro interés por ellos; me pongo en el lugar del otro; me apropio de todos sus requerimientos y siempre demuestro la actitud de servicio de Bci.

Asesorar y ejecutar a la primera:

Cumplo mis compromisos en tiempo y forma; tengo los conocimientos que necesito; simplifico la vida al cliente y lo mantengo informado; soy ágil y me anticipo.

Proyectar los valores Bci en cada acción:

Actúo en forma consistente con los valores de respeto, excelencia e integridad; cuido mi imagen personal y la de mi equipo, genero un lugar de trabajo impecable y transmito que estoy orgulloso de pertenecer a Bci.



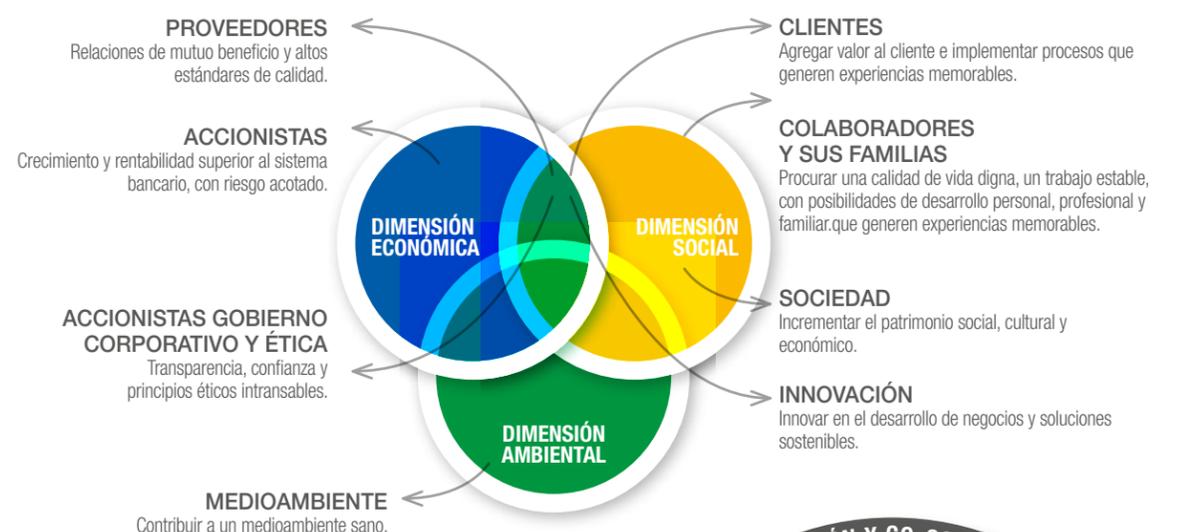
Modelo y estrategia de sostenibilidad

Buscamos promover el bienestar económico, social y ambiental de todas las personas relacionadas con nuestro quehacer.

Con el objetivo de avanzar en esta dirección, integramos estas dimensiones en las iniciativas que desarrollamos para cumplir con nuestra Visión, en base a la cual “aspiramos a ser líderes regionales en innovación, cercanía y experiencia de clientes, y a ser reconocidos como la mejor empresa para trabajar y desarrollarse”.

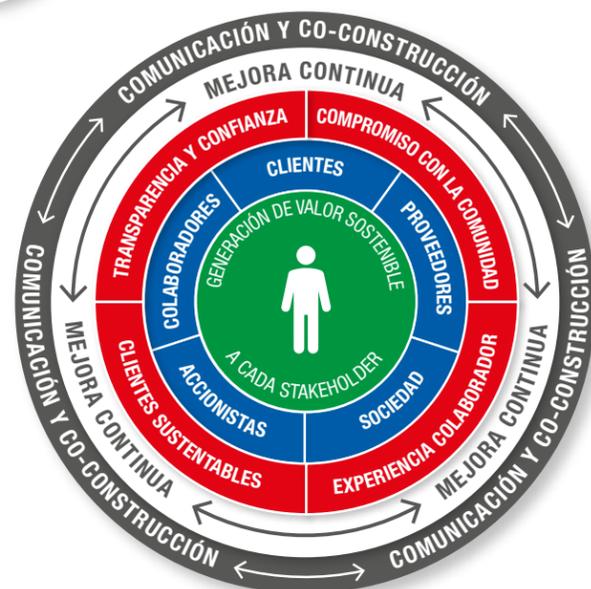
De esta manera, los impactos económicos, sociales y ambientales son considerados en la planificación estratégica de la organización y su *Balance Scorecard* (BSC), en tanto adquieren un carácter estratégico desde el punto de vista del negocio.

El Modelo de Sostenibilidad de Bci establece metas específicas por cada *stakeholder* de la Corporación, lo que permite fijar sistemas de evaluación y monitorear el desempeño corporativo en las dimensiones social, económica y ambiental.



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Poniendo siempre a la persona al centro de toda actividad, nuestra Estrategia de Sostenibilidad busca generar valor sostenible a cada grupo de interés definido por Bci. Por lo tanto, está integrada en la gestión de todas las áreas de la Corporación, fijando los lineamientos principales de cada uno de los cuatro ejes estratégicos definidos: Transparencia y Confianza; Compromiso con la Comunidad; Experiencia Colaborador; y Clientes Sostenibles. Cada uno de estos ejes, alberga una serie de programas y acciones que dan cuenta de nuestra diversificada e integral gestión sostenible, los cuales permanentemente son sometidos a un proceso de mejora continua y co-construcción con cada stakeholder.



Diálogo con grupos de interés

Contamos con una serie de instancias de comunicación e información, donde, en los últimos años, hemos dado mayor énfasis a los medios digitales y las cuentas que disponemos en redes sociales.



CANALES DE COMUNICACIÓN

Grupos de interés	Canales Masivos	Canales Segmentados	Canales Participativos
ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> Sitio web www.bci.cl Junta de Accionistas Conferencia Anual CEO 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Inversionista Correo electrónico investor_relations_bci@bci.cl 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones con accionistas institucionales e importantes inversionistas del mercado Conferencias a distancia con analistas e inversionistas
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> Intranet Bci E-mail corporativo E-mail Gestión de Personas Canal corporativo de TV 	<ul style="list-style-type: none"> E-mail corporativo Canal corporativo de TV Bci + 1% 	<ul style="list-style-type: none"> Programa Bci Te escucha Programa Te quiero Protegido Reuniones Informativas Reuniones de área Escucha a colaboradores Encuesta de clima laboral Encuesta de calidad de servicio Encuesta de ejecución App Muro Colaborador
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Sitio web www.bci.cl/ personas Programa de TV Mirada Financiera (CNN-Chile) Twitter del gerente general E-mail gerenciageneral@bci.cl Cuentas en LinkedIn, Facebook y Twitter 	<ul style="list-style-type: none"> E-mails segmentados y masivos Sistema de SMS para el posterior contacto con el ejecutivo Bci Directo (+562) 2692 8000 Ejecutivos de Servicio al Cliente en todas las sucursales Aplicaciones Móviles (App): Bci Móvil, Bci Empresas, Bci Empresarios, Bci Preferencial, Bci Corporativa y Mayorista, Bci Nova Móvil, Corredores de Seguros Bci, T Banc Móvil, Bci Inversiones, Bci Banca Privada, eFactoring 	<ul style="list-style-type: none"> bciclientes@bci.cl E-mails segmentados y masivos Bci Móvil y Sistema de SMS para el posterior contacto con el ejecutivo Bci Directo +562 2692 8000 Ejecutivos de Servicio al Cliente en todas las sucursales Twitter@bci.cl Telecanal
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Portal de Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Portal de Proveedores Estudio Anual de Satisfacción de Proveedores Reconocimiento a Proveedor Destacado Premio al Colaborador destacado Correo electrónico quehagoproveedores@bci.cl 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones mensuales y semanales de escucha a proveedores Desayunos trimestrales de escucha a proveedores Encuentros de Sostenibilidad con Proveedores
SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> www.bci.cl/accionistas Cuentas en LinkedIn, Facebook y Twitter 	<ul style="list-style-type: none"> Sitio www.conletragrande.cl Aplicaciones móviles Con Letra Grande, Guía Nace. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudios de Reputación Corporativa Consejo Consultivo de Sostenibilidad

Cabe mencionar que tanto la Memoria Anual como el Reporte de Sostenibilidad de años anteriores, y la presente Memoria Integrada, se encuentran publicados en nuestro sitio web www.bci.cl, y son transversales a todos nuestros grupos de interés.

Ética corporativa

Desde sus orígenes, nuestra Corporación ha tenido especial preocupación para que sus resultados que la han distinguido se obtengan siempre poniendo a las personas como el centro de todo.

Esta visión de hacer negocios, que ha trascendido a las generaciones, está presente en cada una de las declaraciones estratégicas de la organización, y orienta el trabajo diario de los colaboradores a través de una serie de directrices y normativas.

El mandato considera que, para cumplir con esta misión organizacional, cada colaborador y líder es responsable de resguardar con su actuar la reputación, buen nombre y prestigio de nuestra corporación, cuidando y practicando en el día a día, los valores corporativos de Integridad, Respeto y Excelencia.

CÓDIGO DE ÉTICA DE Bci

Es el marco normativo corporativo en materias éticas, que regula dimensiones como:

- Conductas éticas en las operaciones comerciales y en las actividades propias del giro.
- Conflicto de intereses.
- Conductas de interés público.
- Conductas de gestión interna.
- Aspectos atinentes a las conductas personales.

Durante 2015 se llevó a cabo una actualización del Código de Ética, el cual fue entregado en formato impreso a los colaboradores de la Corporación, y se dejó disponible en versión digital en la intranet Mundo Bci.

El órgano responsable de velar por la administración de las normas del Código de Ética, es el Comité de Ética, el cual fue creado en 1996 y cuya función es esencialmente normativa, regulatoria y moderadora de las prácticas que, de acuerdo con estándares éticos, sean consideradas adecuadas para el cumplimiento de los fines y la aplicación de las políticas de la Corporación. El señalado Comité es un organismo regulador; es decir, no sanciona. Esta labor recae en la Gerencia General y su línea de Reportes, asesorada por la gerencia de Contraloría o Fiscalía, considerando las características del área y del asunto relacionado con la consulta o denuncia.

Esta instancia se reúne en forma periódica, y a lo largo del año recibe además, consultas o denuncias *on line*, para resolver situaciones urgentes de mayor complejidad. Sesiona con al menos dos de sus miembros titulares y un miembro transitorio, y adopta sus acuerdos por simple mayoría

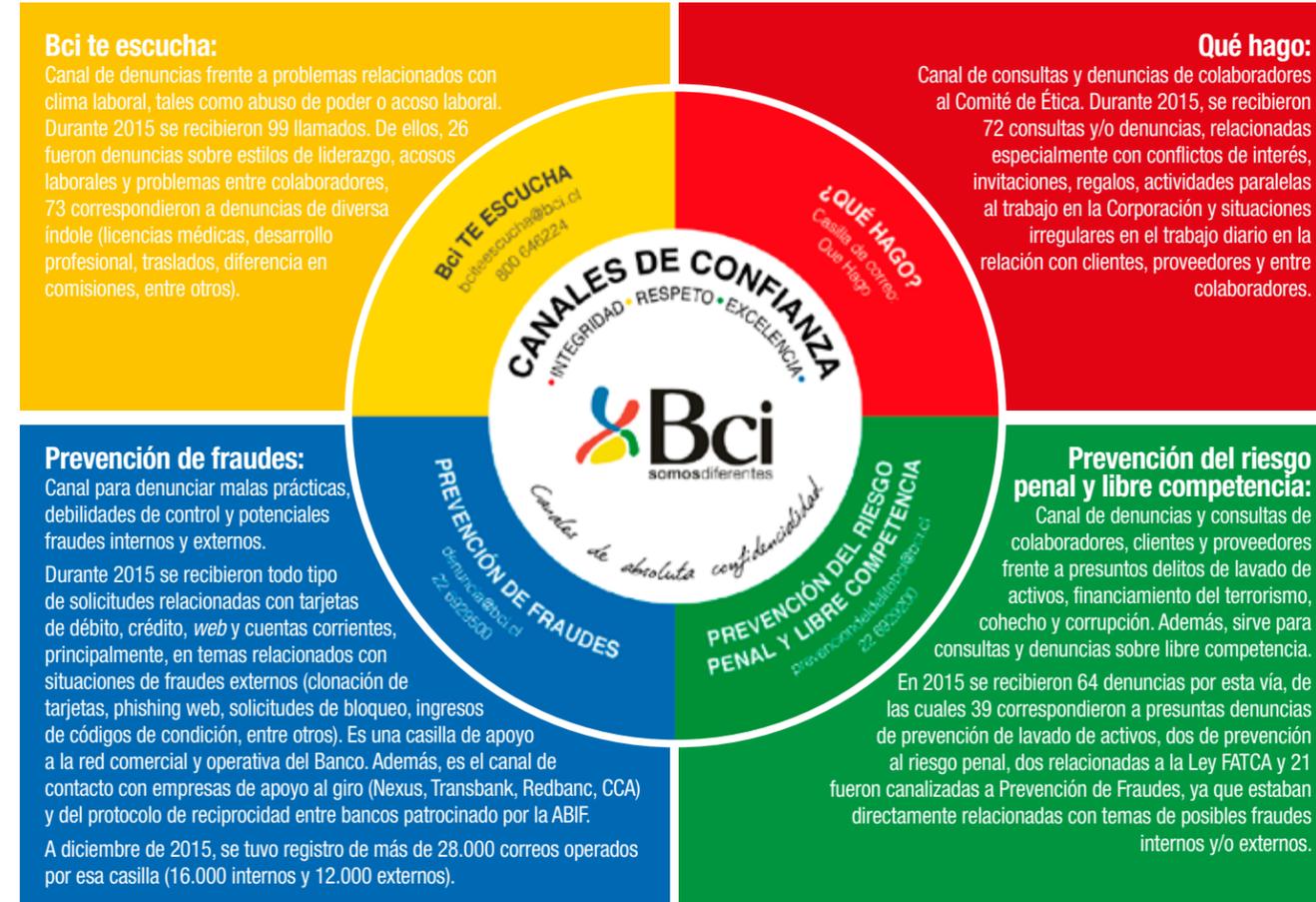
Durante 2015 se desarrollaron y gestionaron diversas actividades relacionadas con la protección y difusión de la Ética Corporativa en Bci.

Se desarrolló un plan de comunicaciones permanente, cuyo principal medio de difusión interno es el correo electrónico denominado "Valores Bci". Esta casilla informa y orienta acerca de los valores, principios y guías de actuación en relación a las conductas éticas de los colaboradores, representando una herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones. Su propósito es contribuir al aprendizaje y mejora continua de prácticas éticas mediante el conocimiento, ejercitación, aplicación y calibración de criterios de actuación.

Durante 2015 se realizó una difusión permanente de informativos y mensajes por esta vía, que pretende seguir modelando nuestra cultura cimentada en sólidos valores corporativos.

Por otra parte, se fomentó el uso de los canales de consulta o denuncia para colaboradores, en materias éticas, cumplimiento normativo y prevención de irregularidades, fraudes y riesgo penal, denominados "Canales de Confianza". Estos medios confidenciales, son gestionados por cuatro áreas según la naturaleza de la consulta o denuncia.

La difusión permanente de estos Canales de Confianza se realizó mediante *mailings*, diario mural y distribución junto con el Código de Ética en formato impreso.



Estos medios y canales están permanentemente abiertos, y se contestan en horarios laborales. Todos los canales son confidenciales, dos de ellos, Bci Te Escucha y Qué Hago, son bidireccionales (pueden tener respuesta) y no permiten denuncias anónimas; y los canales de Prevención del Riesgo Penal y Libre Competencia, y de Prevención de Fraudes, son unidireccionales y permiten denuncias anónimas.

Cada uno de estos canales es gestionado confidencialmente por una instancia diferente:

- **Bci Te Escucha:** Gerencia de Gestión de Personas.
- **Qué Hago:** Secretario Ejecutivo del Comité de Ética.
- **Prevención del Riesgo Penal y Libre Competencia:** gerencia de Cumplimiento Corporativo y Prevención.
- **Prevención de Fraudes:** gerencia de Riesgo Operacional.

Las denuncias son investigadas, dependiendo de su naturaleza y del caso, por diversas instancias, Gerencia de Gestión de Personas, Gerencia de Contraloría y Gerencia de Cumplimiento Corporativo y Prevención.



Los lineamientos éticos en Bci son reforzados mediante programas de capacitación y campañas de sensibilización continuos. En 2015, las principales iniciativas desarrolladas en esta dirección fueron:

INDUCCIÓN

Es el proceso de preparación para el cargo por el que atraviesan todas los nuevos colaboradores que se incorporan a Bci, en el que se incluye un módulo especial de tres horas sobre el Sistema de Ética de la Corporación. Participaron en este proceso de inducción, 1.025 nuevos colaboradores.

INDUCCIÓN AL LIDERAZGO Y ACADEMIA DE LIDERAZGO

148 Líderes realizaron el curso de Inducción al Liderazgo, que contempla un módulo de ética de dos horas de duración. Asimismo, en la Academia de Liderazgo Bci, Fases I y II, en el que participaron 320 líderes, se incluyeron temas y discusiones sobre materias de este carácter.

EVALUACIÓN DE LA ÉTICA CORPORATIVA

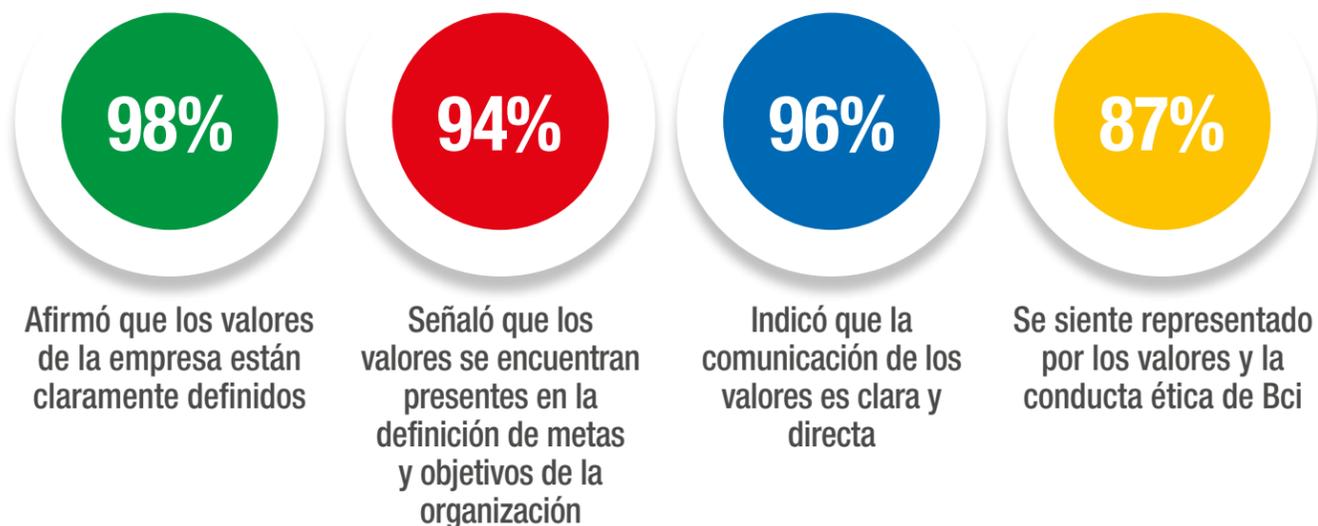
Bci evalúa y retroalimenta su Sistema de Ética mediante distintos mecanismos. El más importante es el Barómetro de Valores y Ética Empresarial, un estudio que desarrolla Fundación Generación Empresarial⁴, en el que la Corporación participa desde hace ocho años.

Esta investigación contempla una encuesta de percepción interna, que mide aspectos como la comunicación de los valores y su presencia en la definición de las metas corporativas, entre otras variables.

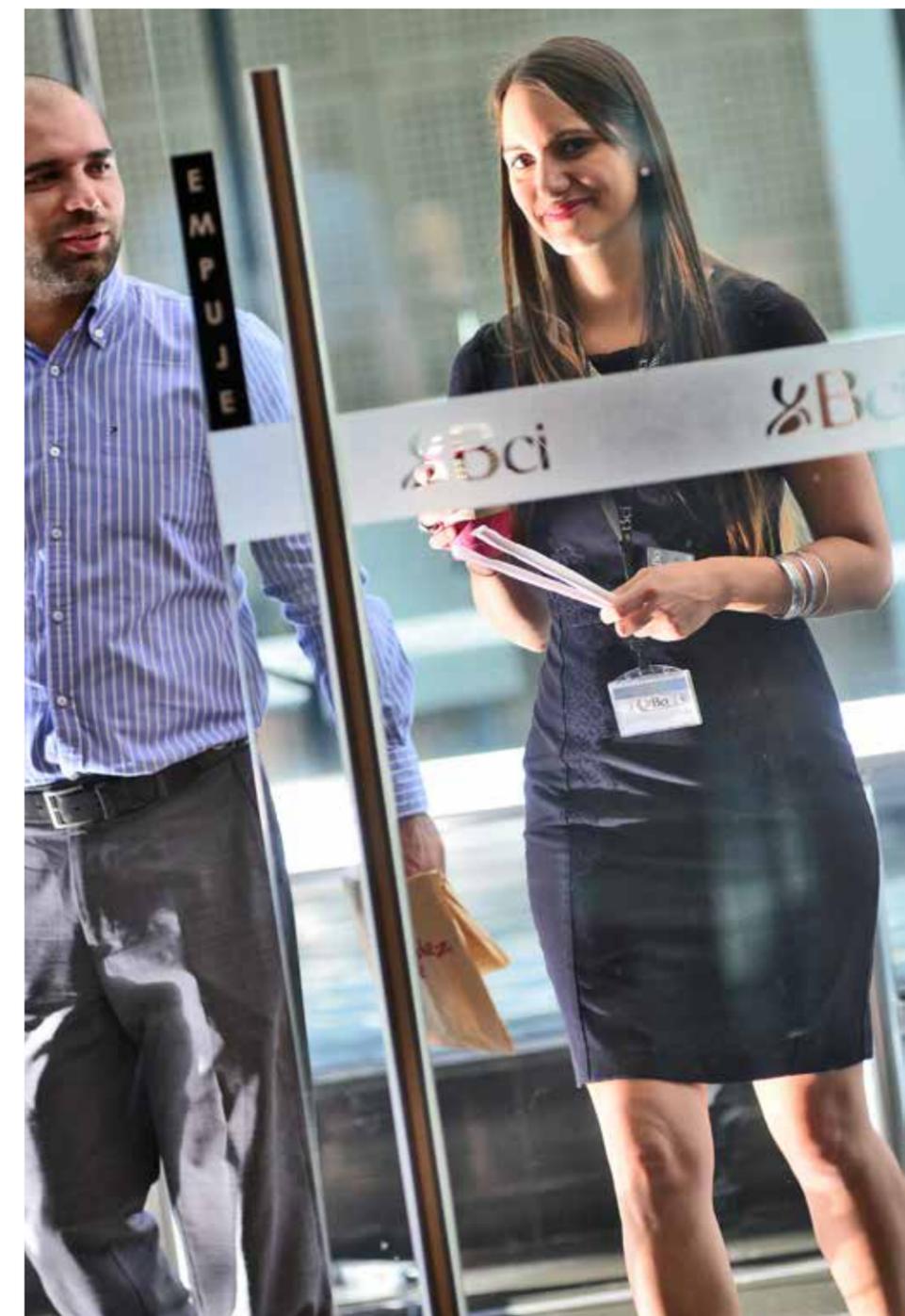
Asimismo, se realizó un análisis acabado de métricas que integró todos los indicadores en materia ética y que se desprenden de los distintos estudios que realiza Bci: Clima Laboral, Encuesta Prohumana, Barómetro de Valores Éticos y Ética Empresarial. Este análisis de datos permitió identificar las posibilidades de mejora para abordar en el corto plazo, y los grandes lineamientos que se deben abarcar en el año 2016 con mayor profundidad.

De igual forma, se desarrolló el nuevo Código de Conductas para los colaboradores de la División Finanzas del CIB y, específicamente, para colaboradores que participan en negocios de las Mesas de Dinero. Ello nace a propósito de las exigencias de la normativa norteamericana Dodd Frank y tiene sus raíces en el Código de Ética, elemento distintivo de la sólida cultura valórica Bci.

Principales Resultados Barómetro de Valores 2015:



⁴ www.generacionempresarial.cl





Accionistas

a) Utilidad, precio de la acción y patrimonio bursátil

En 2015, la utilidad de Bci fue superior a \$330 mil millones, monto 3,5% menor que la utilidad obtenida en el ejercicio anterior. Este resultado se explica en gran parte por una menor inflación e impactos regulatorios como la baja de la tasa máxima convencional y la entrada en vigencia de la reforma tributaria. Destacamos la mejora sostenida de nuestro riesgo de crédito, que da cuenta de la calidad de nuestra cartera, a lo cual se suma la creación de 19 mil millones de provisiones adicionales, en caso de que la reactivación del país se demorase más de lo esperado.

2015 fue un año complejo para la bolsa local, presionada por una reducción del atractivo de los mercados emergentes, en favor de las economías desarrolladas, y en una reducción de los precios de los commodities, el cobre dentro de ellos. El IPSA (índice que incluye variaciones de precios, dividendos y acciones liberadas de pago) tuvo un desempeño negativo, con un crecimiento de -4,4%, mientras que la acción de Bci mostró un desempeño de -5,6% después de eventos de capital en el mismo período.

b) Recursos de capital

El 24 de marzo de 2015, en Junta Extraordinaria de Accionistas, se aprobó entre otras materias, aumentar el capital social en la suma de \$234.270 millones, mediante la capitalización de reservas provenientes de utilidades.

Dicho monto se enteró:

- 1) Capitalizando, sin emisión de acciones, la suma de \$171.472 millones, y
- 2) Capitalizando, mediante la emisión de 2.105.835 acciones liberadas de pago, la suma de \$62.798 millones.

Con estos recursos, necesarios para sostener el crecimiento operacional del Banco, el capital básico al 31 de diciembre de 2015 quedó compuesto por:

Capital Pagado (110.806.999 acciones)	\$ 1.781.396.251.399
Otras Cuentas Patrimoniales	\$ (12.677.613.050)
Utilidad del Ejercicio	\$ 330.822.989.688
Provisión para pago de Dividendos	\$ (99.246.896.906)
Capital Básico (1)	\$ 2.000.294.731.131

(1) capital básico es equivalente al importe neto que debe mostrarse en los estados financieros como patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales, según lo establecido en el Compendio de Normas Contables de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (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:

Capital Básico	\$ 2.000.294.731.131
Provisiones Adicionales	\$ 76.753.609.977
Bonos Subordinados	\$ 759.644.148.391
Patrimonio Atribuible a Interés Minoritario	\$ 1.661.655
Goodwill	\$ (2.197.883.872)
Exceso de inversiones minoritarias consolidadas	\$ (1.516.231.046)
Patrimonio Efectivo	\$2.832.980.036.236

Así, en el transcurso de 2015, el capital básico del Banco se elevó 11,07%, en tanto que el patrimonio efectivo subió 12,69%. Al finalizar el año, la relación entre el capital básico y los activos totales fue de 6,32%, mientras que la relación entre el patrimonio efectivo y los activos ponderados por riesgo fue de 11,98%. Ambos valores fueron sustancialmente más altos que las proporciones mínimas exigidas en la Ley General de Bancos: 3% y 8%, respectivamente.

El 27 de octubre de 2015, en Junta Extraordinaria de Accionistas, se aprobó dejar sin efecto el aumento de capital aprobado en Junta de 26 de septiembre de 2013, por \$198.876 millones, y aumentar el capital en \$309.128 millones mediante la emisión de 10.737.300 acciones de pago.

c) Situación tributaria del dividendo

La Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de marzo de 2015 aprobó el reparto de un dividendo de \$1.000 por acción, con cargo a la utilidad líquida del ejercicio comercial 2014, destinando para ello la suma de \$108.701.164.000, equivalente a 31,69% de la utilidad líquida total.

Este monto fue distribuido con cargo a las 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 en que se

informan los antecedentes necesarios para efectuar la respectiva Declaración Anual de 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 2015 proviene de utilidades tributarias con derecho a crédito por impuesto de primera categoría, originadas íntegramente en el ejercicio comercial 2007 y gozan de un crédito por impuesto de Primera Categoría de tasa 17%.

d) Distribución de acciones liberadas

En Junta Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 24 de marzo de 2015, parte del aumento de capital acordado, se realizó mediante la emisión de 2.105.835 acciones liberadas de pago, sin valor nominal, a razón de 0,01937270 acciones liberadas de pago por cada acción que poseían a la fecha en que adquirieron el derecho a recibir estas acciones.

Por consiguiente, en aquella oportunidad, el capital pagado del Banco se fijó en \$1.980.272.251.399, dividido en 118.199.884 acciones.

Dado que la distribución de estas acciones liberadas de pago son representativas de una capitalización equivalente, de acuerdo con lo establecido en la Ley sobre Impuesto a la Renta, no constituyen renta para los accionistas y, en consecuencia, no tributan.





e) Principales Accionistas

Al 31 de diciembre de 2015, los 25 principales accionistas de Bci, eran los que se indican a continuación:

Al 31 de diciembre de 2015		
	Nº de acciones	% de participación
Empresas Juan Yarur SpA	61.030.794	55,08%
Jorge Juan Yarur Bascuñán	4.682.760	4,23%
Credicorp LTD	4.497.906	4,06%
Sociedad Financiera del Rimac S.A.	3.849.983	3,47%
Banco de Chile por cuenta de terceros no residentes	3.473.278	3,13%
Banco Itaú por cuenta de Inversionistas Extranjeros	3.112.436	2,81%
Bci Corredor de Bolsa S.A. por cuenta de terceros	2.067.074	1,87%
AFP Habitat S.A.	1.977.723	1,78%
AFP Provida S.A.	1.738.324	1,57%
Banco Santander por cuenta de Inversionistas Extranjeros	1.669.093	1,51%
Inversiones Tarascona Corporation Agencia en Chile	1.632.543	1,47%
AFP Capital S.A.	1.474.579	1,33%
AFP Cuprum S.A.	1.410.741	1,27%
IMSA Financiera SpA	1.348.093	1,22%
Inmobiliaria e Inversiones Cerro Sombrero S.A.	1.215.770	1,10%
Yarur Rey Luis Enrique	1.082.348	0,98%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	970.601	0,88%
Larraín Vial S.A. Corredores de Bolsa	831.330	0,75%
Empresas JY S.A.	719.706	0,65%
Inversiones VYR Ltda.	589.702	0,53%
Inmobiliaria e Inversiones Chosica S.A.	483.987	0,44%
Penta Corredores de Bolsa S.A.	472.782	0,43%
Corpbanca Corredores de Bolsa S.A.	400.128	0,36%
Bolsa de Comercio de Santiago Bolsa de Valores	369.893	0,33%
Inversiones Lo Recabarren Ltda.	353.127	0,32%
Otros Accionistas	9.352.298	8,43%
Acciones suscritas y pagadas	110.806.999	100,00%

f) Pacto de accionistas

Los accionistas vinculados a la familia Yarur –que al 31 de diciembre de 2015 poseían el 63.20% de las acciones emitidas por Bci, debidamente suscritas y pagadas– celebraron, con fecha 7 de octubre de 2015, un nuevo pacto de accionistas, en virtud del cual se puso término a aquel celebrado el 30 de diciembre de 1994.

En dicho pacto, los accionistas firmantes, reafirmaron su voluntad de mantener la tradicional unidad y control del Banco de Crédito e Inversiones, y reiteraron su propósito de conservar los principios en los que se ha basado su administración.

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

El Pacto de Accionistas de 7 de octubre de 2015 lo conforman las siguientes personas naturales y jurídicas. En el caso de las sociedades se identifican las personas naturales con participación relevante en las respectivas sociedades:

Empresas Juan Yarur SpA es el principal accionista de Bci con 61.030.794 acciones que corresponden al 55,08% del total de las acciones emitidas.

Considerando igualmente que Luis Enrique Yarur Rey es el controlador de Empresas Juan Yarur SpA, debe entenderse en consecuencia que ostenta igual condición de controlador de Bci.

Accionista	Socios Relevantes	Rut	Propiedad (Directa y/o Indirecta)*
Empresas Juan Yarur SpA	Luis Enrique Yarur Rey	5.196.456-K	Controlador
Sociedad Financiera Del Rimac S.A.	Victoria Inés Yarur Rey	4.131.984-4	20%
	María Eugenia Yarur Rey	4.131.983-6	20%
	Juan Carlos Yarur Rey	4.131.982-8	20%
	Jorge Alberto Amador Yarur Rey	4.131.981-K	20%
	Luis Enrique Yarur Rey	5.196.456-K	20%
IMSA Financiera SpA	María Paulina Yarur Chamy	7.010.880-1	19,06%
	José Luis Yarur Chamy	7.010.879-8	19,06%
	Rodrigo Alberto Yarur Chamy	9.578.628-6	19,06%
	Sebastián Andrés Yarur Chamy	9.604.685-5	19,06%
Inversiones Cerro Sombrero Financiero SpA	Carlos Juan Yarur Ready	12.069.987-3	28,96%
	Gonzalo Ignacio Yarur Ready	7.517.825-5	28,96%
	Patricia Andrea Yarur Ready	6.378.077-4	18,40%
	Virginia Yarur Ready	6.378.078-2	18,40%
Inversiones VyR Limitada	Victoria Inés Yarur Rey	4.131.984-4	97,79%
Inmobiliaria e Inversiones Chosica S.A.	María Eugenia Yarur Rey	4.131.983-6	19,72%
	Luis Alberto Said Yarur	Domiciliados en Perú	20,07%
	Andrés Said Yarur		20,07%
	Pablo Said Yarur		20,07%
	María Eugenia Said Yarur		20,07%
Inversiones Nueva Altamira Limitada	Luis Enrique Yarur Rey	5.196.456-K	62,33%
Luanpama Corporation	Luis Alberto Said Yarur	Domiciliados en Perú	25%
	Andrés Said Yarur		25%
	Pablo Said Yarur		25%
	María Eugenia Said Yarur		25%
Luis Enrique Yarur Rey		5.196.456-K	100%
Jorge Alberto Yarur Rey		4.131.981-K	100%

*Participaciones superiores a 15%

Gobierno Corporativo

DIRECTORIO

Luis Enrique Yarur Rey / Presidente



Lionel Olavarría Leyton / Vicepresidente



Mario Gómez Dubravcic / Director



Máximo Israel López / Director



Juan Ignacio Lagos Contardo / Director



La instancia superior de Gobierno de Bci es su Directorio.



José Pablo Arellano Marín / Director



Juan Manuel Casanueva Préndez / Director



Los directores de Bci son elegidos por los accionistas en virtud de sus atributos intelectuales, profesionales y valóricos, y son, además, personas que se han destacado en sus respectivos ámbitos de acción.



Dionisio Romero Paoletti / Director



Francisco Rosende Ramírez / Director



PERFIL DE LOS DIRECTORES Bci

Los directores de Bci son elegidos por los accionistas en virtud de sus atributos intelectuales, profesionales y valóricos, y son, además, personas que se han destacado en sus respectivos ámbitos de acción.

Luis Enrique Yarur Rey

Presidente

Abogado de la Universidad de Navarra, España, y Máster en Economía y Dirección de Empresas del Instituto de Estudios Superiores de la Empresa (IESE), España. Actualmente es presidente de Empresas Juan Yarur SpA, Empresas JY S.A., Empresas Jordan S.A. y Empresas SB S.A.; vicepresidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras A.G., de Inversiones Belén S.A. y de Empresas Lourdes S.A.; miembro del Consejo Asesor Empresarial del Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de los Andes (ESE); consejero del Centro de Estudios Públicos; y director del Banco de Crédito del Perú; de Bci Seguros de Vida S.A. y de Bci Seguros Generales S.A.. Con anterioridad se desempeñó durante 11 años como gerente general de Bci.

Lionel Olavarría Leyton

Vicepresidente

Ingeniero civil industrial de la Universidad de Chile y máster en Economía y Dirección de Empresas IESE de la Universidad de Navarra en España. Ingresó a Bci en 1981 y en 1993 asumió la gerencia general del Banco, cargo que ocupó hasta marzo de 2015.

Con más de 38 años de experiencia en la industria bancaria tanto nacional como internacional (Banco de Gredos y Chemical Bank, en España, y Banco de Santiago, en Chile) es director de Sinacofi y director de Bci Seguros Generales S. A. y Bci Seguros Vida S.A.

Entre los roles que ha desempeñado en numerosos directorios de empresas, se puede mencionar su labor como director de Visa Internacional Latinoamérica, presidente del Comité Ejecutivo de Pacto Global en Chile, presidente fundador de Redbanc S.A., presidente de Transbank S.A., presidente de Servipag S.A., presidente de Artikos Chile S.A., presidente de Banco Conosur y Bci Factoring S.A., director de Financiera

Solución en Perú, Bancrédito Leasing, AXA-BCI S.A., Bci Corredor de Bolsa S.A. y Bci Asesoría Financiera S.A. y Empresas Juan Yarur S.A.C. (hoy Empresas Juan Yarur SpA), entre otras. Asimismo, durante 15 años fue presidente del Comité de Gerentes Generales de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (ABIF).

José Pablo Arellano Marín

Director

Economista de la Pontificia Universidad Católica de Chile, es, además, máster y doctor en Economía de Harvard University. Director de empresas, economista senior de Cieplan y profesor titular de la Universidad de Chile, ha sido presidente ejecutivo de CODELCO, ministro de Educación, director nacional de Presupuestos y presidente de Fundación Chile.

Juan Manuel Casanueva Préndez

Director

Ingeniero civil de la Universidad de Chile. Es presidente del Grupo Gtd y de las sociedades Gtd Flywan, de Colombia, y Gtd Wigo, de Perú. Actualmente es director de la Fundación Rodelillo y de la Corporación del Patrimonio Cultural. Asimismo, es miembro del Consejo Asesor del Centro de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de los Andes (ESE) y del Consejo Empresarial del Centro de Emprendimiento de la Universidad del Desarrollo.

Mario Gómez Dubravcic

Director

Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Chile, con estudios superiores en la Universidad de los Andes. En 1981 ingresó al Bci como asesor del gerente de División Finanzas y ese mismo año fue nombrado gerente de Finanzas. En 1983 fue gerente de División, responsable de crear filiales de compañías extranjeras en Chile en el rubro financiero e industrial.

Mutuos, de Bci Asesoría Financiera, Servipag, Artikos y del Administrador Financiero del Transantiago (AFT), como también ha sido director de la Corredora de Bolsa Bci, del Depósito Central de Valores (DCV), de Factoring Bci, de Securitizadora Bci, de la Compañía de Seguros Generales y de Vida Bci, de la Corredora de Seguros Bci, de la Administradora General de Fondos y de la Financiera Solución Perú. En 1998 asumió como gerente comercial Empresas y actualmente es director del Banco, Empresas JY y otras compañías.

Máximo Israel López

Director

Director independiente, Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Es director de CTI S.A. y de Fundación Rostros Nuevos. Fue socio fundador y presidente del directorio de Atton Hoteles S.A. Ha sido director de Econssa Chile S.A., Enaex S.A., Abastible S.A., Empresas Lucchetti SA., VTR S.A., Banco Ripley S.A., Empresa Constructora Delta S.A., Transbank S.A. y Redbanc S.A., entre otras empresas. En sus inicios tuvo diversos cargos ejecutivos en entidades financieras; entre ellos, fue gerente comercial del Banco de Santiago y del Banco O'Higgins.

Juan Ignacio Lagos Contardo

Director

Abogado, licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile. Ha sido profesor titular de Derecho Económico de la Universidad de los Andes. Socio fundador de Yrarrázaval, Ruiz-Tagle, Goldenberg, Lagos & Silva Abogados Ltda., se desempeñó como director de Bci Corredores de Bolsa S.A. y ha sido director de empresas filiales de compañías extranjeras en Chile en el rubro financiero e industrial.

Dionisio Romero Paoletti

Director

Presidente del directorio de Credicorp y Banco de Crédito del Perú (BCP). Es presidente Ejecutivo de Credicorp desde 2009 y director de BCP desde el año 2003, entidad en la que fue designado vicepresidente del directorio en 2008 y presidente en 2009. Es también presidente del directorio de Banco de Crédito de Bolivia, El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., Alicorp S.A.A., Ransa Comercial S.A., Industrias del Espino S.A., Palmas del Espino S.A., Agrícola del Chira S.A. y Compañía Universal Textil S.A., entre otras. Es vicepresidente del directorio de Inversiones Centenario S.A. y director de Cementos Pacasmayo S.A.A. y Sierra Metals. Es bachiller en Economía de Brown University, EE.UU., y MBA de Stanford University, EE.UU.

Francisco Rosende Ramírez

Director

Director independiente. Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Master of Arts en Economía de la Universidad de Chicago, EE.UU. Fue gerente de estudios del Banco Central de Chile e integrante del Tribunal de la Libre Competencia. Autor de varios libros y numerosas publicaciones en revistas de la especialidad de Economía, entre 1995 y 2013 fue decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Pontificia Universidad Católica de Chile y es investigador asociado al Centro de Estudios Públicos, además de ser columnista de los diarios El Mercurio y El País (Uruguay).



ROL DEL DIRECTORIO

La instancia superior de gobierno de Bci es su Directorio, responsable de estudiar y determinar de forma permanente las principales políticas que orientan el accionar de Bci, entre las que se encuentran la estrategia de desarrollo comercial, de administración presupuestaria y posición patrimonial; la gestión de riesgos financieros, de crédito, operacionales y de los mercados internos y externos; la diversificación de la cartera; la rentabilidad, cobertura de provisiones, calidad de servicio y la atención a clientes, y las políticas que establecen las condiciones laborales de los colaboradores del Banco.

El Directorio recibe mensualmente un completo informe sobre la gestión y los resultados del Banco y, periódicamente, es informado respecto de las materias examinadas y aprobadas por los distintos Comités del Banco.

Los integrantes del Directorio que ejercieron sus funciones durante el año 2015 fueron elegidos por los accionistas en Junta Ordinaria celebrada el 2 de abril de 2013, con excepción de Lionel Olavarría Leyton, quien se integró al Directorio en reemplazo de Andrés Bianchi Larré en marzo de 2015, por el tiempo que restaba en el cargo al señor Bianchi. Los miembros del Directorio permanecerán en sus cargos hasta el año 2016, correspondiendo a la Junta Ordinaria a realizarse ese año la elección de un nuevo Directorio.

Nombre	Cargo	Fecha desde la que desempeña su función
Luis Enrique Yarur Rey	Presidente	21 de octubre de 1991
Lionel Olavarría Leyton	Vicepresidente	17 de marzo de 2015
José Pablo Arellano Marín	Director	16 de marzo de 2011
Juan Manuel Casanueva Préndez	Director	1995 a 2001. 24 de abril de 2007
Mario Gómez Dubravcic	Director	24 de mayo de 2011
Máximo Israel López *	Director	2 de abril de 2013
Juan Ignacio Lagos Contardo	Director	2 de abril de 2013
Dionisio Romero Paoletti	Director	30 de marzo de 2010
Francisco Rosende Ramírez *	Director	30 de marzo de 2010

* Ejercen como directores independientes según lo estipulado en el artículo 50 bis de la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas.

FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO

De conformidad con lo señalado en los estatutos del Banco, disponibles en www.bci.cl, nuestro Directorio se reúne en sesiones ordinarias una vez al mes para analizar y resolver las principales materias de su competencia y particularmente los informes sobre la gestión y los resultados de Bci. En estas reuniones recibe, además, información periódica respecto de las materias examinadas y aprobadas por los distintos Comités del Banco, así como de las diferentes gerencias que informan al Directorio sobre sus resultados, actividades, focos y principales negocios.

Además de las sesiones ordinarias, el Directorio puede ser convocado en forma extraordinaria, cuando la gestión de los negocios o la actividad del Banco así lo requieran. Durante 2015 se realizaron dos sesiones con este carácter.

Conforme con lo establecido en la Ley de Sociedades Anónimas y en los estatutos, las reuniones del Directorio se constituyen por mayoría absoluta de sus integrantes y sus acuerdos se adoptan por la mayoría absoluta de los directores asistentes, salvo en aquellos casos en que la ley o los estatutos exigieren quórum o mayorías especiales. El Fiscal del Banco actúa como Secretario del Directorio, tanto en las sesiones ordinarias como extraordinarias.

ASISTENCIA A REUNIONES DE DIRECTORIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
Nombre	Sesiones ordinarias	Sesiones extraordinarias
Luis Enrique Yarur Rey	10 reuniones	2 reuniones
Lionel Olavarría Leyton	9	2
José Pablo Arellano Marín	12	2
Juan Manuel Casanueva Préndez	10	2
Mario Gómez Dubravcic	11	2
Máximo Israel López	12	2
Juan Ignacio Lagos Contardo	12	2
Dionisio Romero Paoletti	7	0
Francisco Rosende Ramírez	9	1

* Hasta el 17 de marzo de 2015 fue Director el Sr. Andrés Bianchi, quien asistió a dos sesiones ordinarias y una extraordinaria. En la misma fecha antes señalada, asumió en su reemplazo, el Sr. Lionel Olavarría.

COMITÉS DEL DIRECTORIO

Al alero de nuestro Directorio operan diversos Comités integrados por un número variable de directores, que sesionan en forma regular. La naturaleza, funciones y actividades de cada uno de ellos, están determinadas tanto por las necesidades de nuestro Banco, como por las exigencias normativas.

Al cierre de 2015 funcionaban los siguientes Comités: Comité Ejecutivo del Directorio, Comité de Finanzas y Riesgo; Comité de Directores; Comité de Compensaciones; Comité de Sustentabilidad y RSE; Comité de Innovación y Tecnología; y Comité de Ética.

Todas las decisiones que se adoptan en estas instancias son informadas al Directorio en cada sesión, para su conocimiento y ratificación.

En su sesión de febrero de 2015, el Directorio acordó la formación de un nuevo Comité bajo la denominación de "Comité de Innovación y Tecnología". Dicho Comité, está integrado por cinco directores, y su objetivo es asistir al Directorio como la instancia de más alto nivel en las decisiones tecnológicas del Banco, alineadas con la estrategia del negocio. Entre otras facultades, el señalado Comité tiene la de revisar y aprobar la arquitectura tecnológica y el plan maestro de tecnología del Banco propuesto por la gerencia general; revisar y aprobar el plan de seguridad tecnológica; monitorear la correcta materialización de la estrategia tecnológica definida, velando por el alineamiento con la estrategia de negocios; revisar y aprobar el ecosistema y plan de innovación propuestos por la gerencia general; examinar y aprobar el plan anual de inversiones en operaciones y tecnología de corto y mediano plazo; aprobar las inversiones en tecnología, por sobre el facultamiento de la gerencia general, de acuerdo con la visión del negocio y arquitectura tecnológica de la empresa; direccionar con la gerencia general las iniciativas de exploración y adopción de nuevas tecnologías que permitan la innovación para clientes, a través de su aplicación en productos y sistemas que potencien la competitividad de Bci; establecer y aprobar las políticas generales en materia de tercerización de funciones con proveedores tecnológicos propuestas por la gerencia general, y revisar y aprobar las propuestas de la gerencia general de nuevos modelos operacionales del Banco.

Las funciones y facultades de cada uno de los Comités y su composición se pueden revisar en nuestro Manual de Gobierno Corporativo disponible en el link

<https://www.bci.cl/investor-relations/manuales-y-politicas/files/manual-de-gobierno-corporativo>

Temas abordados por cada Comité en 2015, número de reuniones y asistencia



Principales temas abordados por el Comité Ejecutivo del Directorio en 2015 Reuniones realizadas durante el período: 67

- Examinó y aprobó operaciones financieras y de crédito relevantes y de altos montos.
- Revisó las acciones necesarias para la implementación de cambios normativos legales y administrativos.
- Analizó la situación de los sectores económicos del país y su evolución, y fijó los límites de exposición crediticia y financiera aplicables a cada uno de ellos.
- Examinó las cartas enviadas por la Superintendencia de Bancos, luego de su visita anual, y las acciones para dar cumplimiento a las observaciones.
- Aprobó el plan anual de sucursales y la apertura, traslado y cierre de oficinas.
- Examinó y, en forma preliminar, aprobó los resultados de balances mensuales.
- Otorgó poderes generales y especiales.
- Aprobó castigos de créditos y activos no bancarios, y determinó los recursos que se destinarán a provisiones y castigos.
- Revisó materias analizadas previamente por el Comité de Directores; entre ellas, aprobó operaciones con partes relacionadas.
- Aprobó compras y ventas de inmuebles.
- Autorizó donaciones específicas.
- Examinó y aprobó el plan de financiamiento internacional.
- Autorizó la emisión de bonos corrientes, subordinados e internacionales.
- Conoció y analizó los informes de la Gerencia de Cuentas Especiales sobre situaciones financieras y de pago de clientes y de personas naturales y jurídicas.
- Aprobó políticas generales y las modificaciones relacionadas con riesgo de crédito y de mercado, y riesgo operacional, y fijó límites en estas materias.
- Aprobó modelos de riesgo.
- Aprobó los programas de enajenación de bienes recibidos o adjudicados en pagos en 2015.
- Estableció límites de exposición riesgo país, previo análisis de la clasificación de riesgo y otras variables que influyan en el financiamiento externo.
- Examinó la situación de sectores económicos y de empresas clientes del Banco.
- Revisó los informes sobre diversificación de cartera.
- Conoció los alcances e impactos de la Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer (DFA).

- Analizó la clasificación de riesgo de los países susceptibles de recibir financiamiento de Bci.
- Fue informado regularmente de los avances en el proceso de compra del City National Bank of Florida (CNB).
- Conoció los resultados de los procesos de clasificación de riesgo 2015.

Asistencia a reuniones del Comité Ejecutivo durante 2015	Nº
Luis Enrique Yarur Rey	64
Andrés Bianchi Larre*	10
Lionel Olavarría Leyton**	41
José Pablo Arellano Marín	20
Juan Manuel Casanueva Préndez	45
Mario Gómez Dubravcic	67
Máximo Israel López	64
Juan Ignacio Lagos Contardo	32
Dionisio Romero Paoletti	0
Francisco Rosende Ramírez	19

*Andrés Bianchi fue Director hasta el 17 de marzo de 2015

**Lionel Olavarría reemplazó a Andrés Bianchi como Director a contar del 17 de marzo de 2015

Principales temas abordados por el Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo en 2015 Reuniones realizadas durante el período: 11

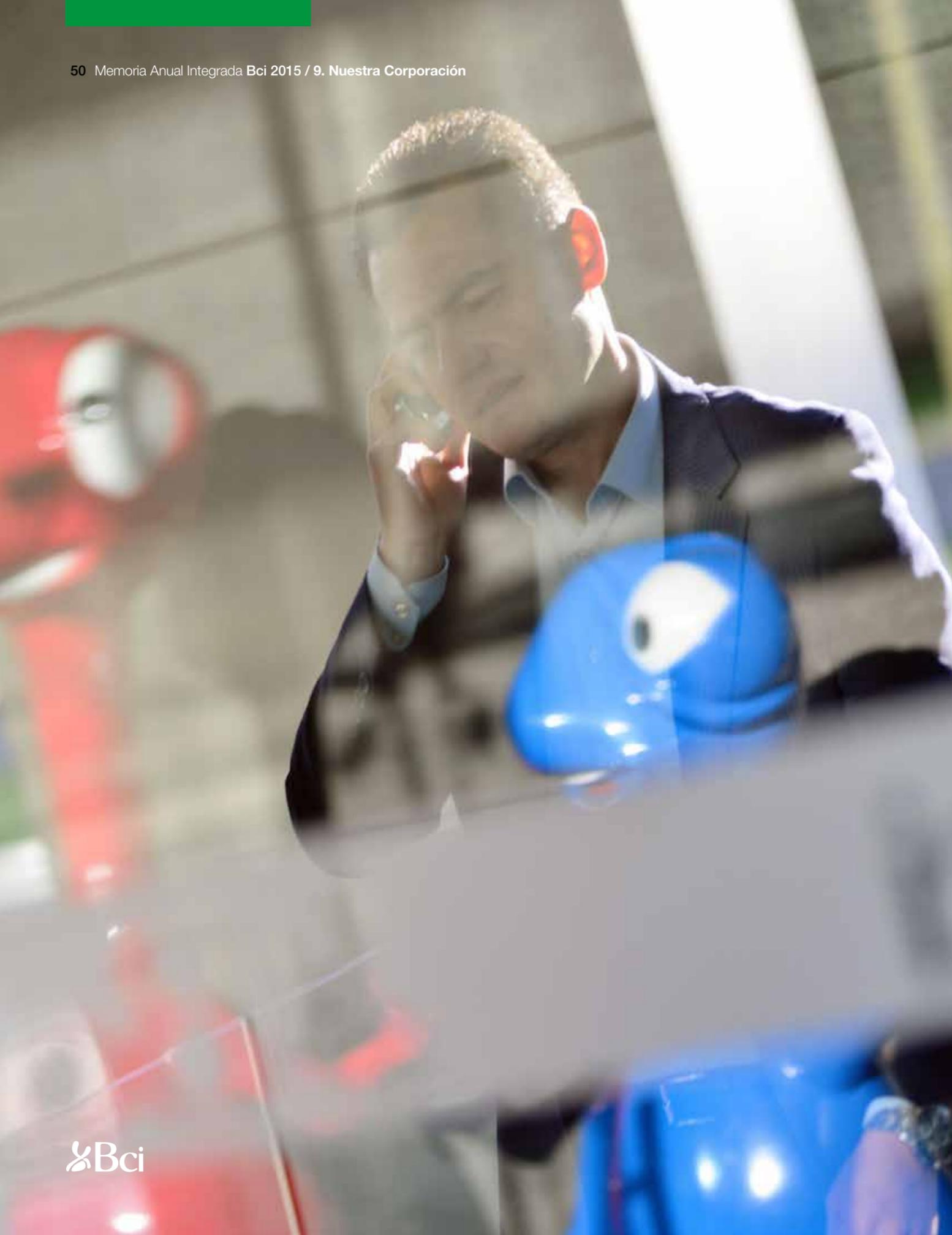
- Analizó regularmente el entorno macroeconómico y de mercado, las proyecciones de inflación y de la Tasa de Política Monetaria, así como la variación del tipo de cambio y sus impactos.
- Examinó la evolución de los principales indicadores de riesgo financiero, como la estrategia de balance, que incluye índices y estrategia de liquidez, fuentes de financiamiento y descalce, coberturas contables e inversiones, posiciones y estrategia de trading.
- Analizó cada dos meses los índices y variables principales de Riesgo de Crédito y Riesgo Operacional.
- Aprobó nuevos índices de riesgo financiero y factores de riesgo equivalente.
- Examinó y aprobó la propuesta de modelo de estrés de liquidez consolidado.
- Examinó la situación financiera y riesgos de los grandes mercados mundiales, especialmente Europa y EE.UU., los efectos e impactos que pudieran tener estas situaciones en Chile y en el Banco, y las medidas de prevención necesarias especialmente en resguardo de una adecuada liquidez.
- Examinó el informe comparativo de la situación de bancos internacionales.
- Conoció los resultados de la evaluación del nuevo modelo de provisiones anticíclicas.
- Analizó y acordó aumentar la barrera de liquidez vigente.

Asistencia a reuniones del Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo durante 2015	Nº
Luis Enrique Yarur Rey	11
Andrés Bianchi Larre*	2
Lionel Olavarría Leyton**	8
Juan Manuel Casanueva Préndez	7
Mario Gómez Dubravcic	10
Francisco Rosende Ramírez	9

*Andrés Bianchi fue Director hasta el 17 de marzo de 2015

**Lionel Olavarría reemplaza a Andrés Bianchi como Director a contar del 17 de marzo de 2015





Principales temas abordados por el Comité de Directores en 2015
Reuniones realizadas durante el período: 27

- Examinó el Informe Anual emitido en enero de 2015 por los auditores externos, con recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos administrativo-contables.
- Examinó y propuso al Directorio las empresas de auditoría externa y los clasificadores de riesgo que fueron sometidos a la consideración de la Junta Ordinaria de Accionistas.
- Examinó en detalle el plan de auditoría 2015 para el Banco y las Filiales, con la participación de los representantes de la empresa auditora externa.
- Examinó el informe de control interno, así como los Estados Financieros Auditados del ejercicio 2013, individuales y consolidados, con la asistencia de los representantes de los auditores externos.
- Revisó y aprobó el informe de gestión anual que se envió al Presidente del Banco, para ser presentado en la Junta Ordinaria de Accionistas.
- Analizó y aprobó las actividades realizadas por la Gerencia de Cumplimiento y Prevención
- Conoció y aprobó las modificaciones al Manual de Auditoría.
- Examinó y aprobó los planes anuales de funcionamiento de la Gerencia de Contraloría para 2015 y fue informado regularmente de sus avances durante el año.
- Recibió y analizó regularmente los informes de Contraloría, especialmente los relacionados con la gestión de riesgos referidos al Banco, sus Filiales y la sucursal en Miami.
- Examinó operaciones con partes relacionadas que fueron sometidas a la aprobación del Directorio y/o del Comité Ejecutivo, por realizarse en condiciones de mercado.
- Conoció la forma en que practican las clasificaciones de riesgo de las empresas, según escalas de clasificación internacional y local, con la participación de los representantes de las empresas Fitch Ratings y Feller Rate.
- Examinó los riesgos judiciales, de acuerdo con la información preparada por la Fiscalía del Banco.
- Conoció y aprobó los resultados del proceso de autoevaluación de gestión 2015.
- Revisó las condiciones de contratación de las empresas relacionadas que son proveedores habituales del Banco.
- Examinó detalladamente las Políticas sobre Compensaciones, en especial de Ejecutivos Principales.

- Examinó los resultados el proceso de licitación de los seguros asociados a créditos hipotecarios, conforme a la normativa asociada.
- Revisó la propuesta de respuesta a la carta de la Superintendencia de Bancos que contiene los comentarios de Bci a las observaciones formuladas por esta entidad en su revisión anual.

Asistencia a reuniones del Comité de Directores durante 2015	Nº
Andrés Bianchi Larre*	5
Máximo Israel López	26
Juan Ignacio Lagos Contardo**	20
Francisco Rosende Ramírez	25

*El señor Andrés Bianchi integró este Comité hasta el 17 de marzo de 2015.

**Juan Ignacio Lagos Contardo reemplaza a Andrés Bianchi como integrante del Comité de Directores a contar del 17 de marzo de 2015

Principales temas abordados por el Comité de Compensaciones en 2015
Reuniones realizadas durante el período: 2

- Examinó y aprobó la Estrategia de Compensaciones 2015.
- Analizó los avances y logro de objetivos específicos en 2015.

Asistencia a reuniones del Comité de Compensaciones durante 2015	Nº
Luis Enrique Yarur Rey	2
Lionel Olavarría Leyton*	2
Juan Manuel Casanueva Préndez	0
Mario Gómez Dubravcic	1
Máximo Israel López	2

* Lionel Olavarría reemplaza a Andrés Bianchi como Director a contar del 17 de marzo de 2015

Principales temas abordados por el Comité de Sustentabilidad y RSE en 2015 Reuniones realizadas durante el período: 4

- Analizó y revisó la estrategia, modelo de sostenibilidad y planes asociados para 2015.
- Analizó la gestión de donaciones y aportes sociales.
- Examinó el avance de los diversos programas de RSE en los ámbitos de clientes, colaboradores, proveedores, y compromiso con la comunidad.
- Revisó los contenidos del Informe de Sostenibilidad 2014.
- Analizó los resultados de las encuestas Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) y de la evaluación anual de PROhumana elaborada a partir del Ranking Nacional de Sustentabilidad Empresarial.

Asistencia a reuniones del Comité de Sustentabilidad y RSE durante 2015	Nº
Luis Enrique Yarur Rey	4
Lionel Olavarría Leyton*	1
José Pablo Arellano Marín	4
Mario Gómez Dubravcic	3
Juan Ignacio Lagos Contardo	4

* *Lionel Olavarría reemplazó a Andrés Bianchi como Director a contar del 17 de marzo de 2015*

Principales temas abordados por el Comité de Innovación y Tecnología en 2015 Reuniones realizadas durante el período: 3

- Revisó la estrategia y arquitectura tecnológica, y el plan maestro de tecnología del Banco propuesto por la gerencia general.
- Revisó la estrategia y plan de seguridad tecnológica.
- Revisó el ecosistema y plan de innovación propuestos por la gerencia general.
- Examinó y aprobó el plan anual de inversiones en operaciones y tecnología de corto y mediano plazo.
- Aprobó las inversiones en tecnología, por sobre el facultamiento de la gerencia general, de acuerdo con la visión del negocio y arquitectura tecnológica de la empresa.

Asistencia a reuniones del Comité de Innovación y Tecnología durante 2015	Nº
Luis Enrique Yarur Rey	3
Lionel Olavarría Leyton	3
Juan Manuel Casanueva Préndez	3
Mario Gómez Dubravcic	3
Máximo Israel López	3

Principales temas abordados por el Comité de Ética durante 2015 Reuniones realizadas durante el período: 3

- Realizó interpretaciones del Código de Ética, para precisar el correcto sentido, alcance y extensión de sus diversas disposiciones.
- Resolvió si los diversos hechos o conductas que fueron sometidos a su conocimiento, o que conoció de oficio, constituían infracciones a las disposiciones del Código.
- Guardó la debida confidencialidad de los antecedentes e identidad de las personas que pusieron en conocimiento del Comité actuaciones que infringieron o pudieron vulnerar el Código.
- Autorizó la actuación de colaboradores en aquellas actividades, operaciones o inversiones que, conforme al Código de Ética, debían ser consultadas al Comité.
- Efectuar labores de comunicación y divulgación de contenidos éticos.

En sesión celebrada en junio de 2015, el Directorio aprobó modificar los estatutos del Comité de Ética, dándole a éste una nueva integración. A contar de la fecha señalada, el Comité estuvo integrado de la siguiente manera:

Miembros Titulares (Tres Directores del Banco, con derecho a voz y voto)

Luis Enrique Yarur Rey (Presidente)
Juan Manuel Casanueva Préndez
José Pablo Arellano Marín

Asistentes Permanentes (Tres Gerentes, con derecho a voz)

Eugenio Von Chrismar Carvajal
Pedro Balla Friedmann
Pablo Jullian Grohnert

Premios Juan Yarur Lolas y Jorge Yarur Banna (Con derecho a voz, por un año, hasta la premiación siguiente)

Premio Juan Yarur Lolas 2015
Vinka Halat Pardo

Premio Jorge Yarur Banna 2015
Claudia Rivera Tavolara

Secretario Ejecutivo
Carlos Andonaegui Elton

Participación de los Directores en órganos de administración de la sociedad controladora; sociedades filiales Bci y otras empresas

Cargos que los miembros del Directorio o el Gerente General de Bci ocupan en órganos de administración de la sociedad controladora del Banco y sociedades filiales Bci

Director	Cargo	Sociedad
Luis Enrique Yarur Rey	Presidente	Banco de Crédito e Inversiones
	Presidente	Empresas Juan Yarur SpA
	Director	Bci Seguros Vida S.A.
	Director	Bci Seguros Generales S.A.
Lionel Olavarría Leyton	Vicepresidente	Banco de Crédito e Inversiones
	Director	Bci Seguros Vida S.A.
	Director	Bci Seguros Generales S.A.
Mario Gómez Dubravcic	Director	Banco de Crédito e Inversiones
	Director	Bci Seguros Vida S.A.
	Director	Bci Seguros Generales S.A.
Eugenio Von Chrismar Carvajal	Presidente	Bci Factoring
	Presidente	Bci Securitizadora
	Presidente	Bci Asesoría Financiera
	Director	Bci Seguros de Vida
	Director	Bci Seguros Generales
	Director*	Empresas Juan Yarur SpA

*Reemplazó a Lionel Olavarría como Director de Empresas Juan Yarur SpA a contar del 15 de diciembre de 2015.

Cargos que los miembros del Directorio de Bci ocupan en órganos de administración de otras sociedades distintas a la sociedad controladora del Banco y sociedades filiales Bci

Director	Cargo	Sociedad	
Luis Enrique Yarur Rey	Presidente	Empresas JY S.A.	
	Presidente	Empresas Jordan S.A.	
	Presidente	Empresas SB S.A.	
	Vicepresidente	Inversiones Belén S.A.	
	Vicepresidente	Empresas Lourdes S.A.	
	Director	Banco de Crédito del Perú	
Lionel Olavarría Leyton	Director	Credicorp	
	Director	SINACOFI	
José Pablo Arellano	Director	Plaza S.A. AES GENER S.A.	
Juan Manuel Casanueva	Presidente	GTD Teleductos S.A.	
	Presidente	Telefónica del Sur	
	Presidente	Compañía De Teléfonos de Coyhaique	
	Director	Fundación Rodelillo	
	Director	Corporación del Patrimonio Cultural	
Mario Gómez Dubravcic	Director	Sociedad de Recaudación y Pago de Servicios Limitada (SERVIPAG)	
	Director	Artikos Chile S.A.	
	Director	Administrador Financiero del Transantiago S.A.	
	Director	Inmobiliaria Salcobrand S.A.	
	Director	Glaciar S.A.	
	Director	Depósito Central de Valores	
	Director	Empresas JY S.A.	
	Máximo Israel López	Director	Fundación Rostros Nuevos
		Director	CTI S.A.
	Dionisio Romero Paoletti	Presidente	Banco de Crédito del Perú
Presidente		Credicorp	
Presidente		Banco de Crédito de Bolivia S.A.	
Presidente		Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros	
Presidente		Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros	
Presidente		Alicorp S.A.A.	
Presidente		Ransa Comercial S.A.	
Presidente		Industria del Espino S.A.	
Presidente		Palmas del Espino S.A.	
Presidente		Agrícola del Chira S.A.	
Vicepresidente		Inversiones Centenario S.A.A.	
Director		Sierra Metals	
Director	Cementos Pacasmallo S.A.A.		



REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

Durante 2015, la estructura de remuneraciones vigente para los Directores de Bci consideró las siguientes dimensiones, según fuera aprobado por los accionistas en Junta Ordinaria de fecha 24 de marzo de 2015:

Remuneración mensual fija

150 UTM para cada uno de los integrantes del Directorio, con excepción del Presidente, a quien le corresponde una remuneración fija de 850 UTM, conforme a las funciones que desempeña en razón de su cargo y en cumplimiento del mandato especial que le ha conferido el Directorio.

Remuneración por asistencia

5 UTM por la asistencia a cada sesión del Directorio, Comité Ejecutivo del Directorio, Comité de sustentabilidad y RSE, Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo, Comité de Compensaciones y Comité de Innovación y Tecnología, y Comité de Ética.

Remuneración Variable

Equivale al 0,3% de la utilidad líquida, considerando para estos efectos el promedio de las utilidades de los ejercicios 2013, 2014 y 2015. La participación en las utilidades así determinada será dividida por 10, asignando dos décimos al Presidente del Directorio en su calidad de Presidente de la institución, en cumplimiento del mandato que le confiere el Directorio, y un décimo a los demás directores.

Estas remuneraciones se entienden sin perjuicio de las asignaciones por servicios especiales, permanentes o transitorios, que presten los directores.

En 2015, el monto total de las remuneraciones pagadas al Directorio del Banco Bci, considerando sumas fijas y variables, se elevó a \$1.851.328.197.

GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO EN 2015

Durante 2015, nuestro trabajo en materia de Gobierno Corporativo continuó focalizado en el proceso de adaptación del Banco a los lineamientos contenidos sobre estas materias en la Circular N° 3.558 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que incorporó la señalada temática entre las dimensiones a considerar en la evaluación de que trata el título II del Capítulo 1-13 de la Recopilación Actualizada de Normas de dicha Superintendencia.

Dicho trabajo culminó con la aprobación por parte del Directorio, del **Manual de Gobierno Corporativo**, que recopiló en un solo documento las disposiciones contenidas en diversos cuerpos legales, así como las normas contempladas en los estatutos sociales y las pautas acordadas por el Directorio respecto del Gobierno Corporativo de nuestro Banco. Dentro de la normativa considerada para tales efectos, destacan principalmente la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas; la Ley N° 20.382, que introdujo modificaciones a la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores y a la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, con la finalidad de contribuir al perfeccionamiento del gobierno corporativo en las empresas chilenas; el Reglamento de Sociedades Anónimas, y, el Capítulo 1-13 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que en su párrafo 3.1 se refiere al "Gobierno Corporativo y el Rol del Directorio".

El referido Manual – disponible en www.bci.cl - se refiere a diferentes tópicos relacionados al gobierno corporativo de la empresa y, entre otros, a la ética y buenas prácticas; a nuestros valores corporativos o principios institucionales; a los órganos encargados de la administración de la empresa, en especial las Juntas de Accionistas, el Directorio, el Presidente, Vicepresidente y Gerente General; los Comités integrados por los directores y los Comités gerenciales; las políticas relativas a selección, evaluación, remoción y sucesión de la alta administración; políticas de riesgo; el Manual de Control de Filiales en Chile y Sucursales en el Exterior; el Manual sobre Manejo y Divulgación de Información para el Mercado; las operaciones con partes relacionadas y la gestión de crédito a deudores relacionados, entre otras materias.

PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DEL DIRECTORIO

Desde 2005, nuestro Directorio desarrolla anualmente un proceso de autoevaluación sobre la base de diversos aspectos vinculados a su funcionamiento como instancia superior de la administración del Banco, tales como el nivel de información con que cuentan los directores para las sesiones, la profundidad con que se abordan los temas en tabla, la forma en que las prioridades e inquietudes del Directorio se reflejan en la Administración y el compromiso de los directores en la gestión del Banco.

Durante 2015 se adecuaron los cuestionarios utilizados para la autoevaluación, con la finalidad de incluir aquellos tópicos emanados de las nuevas disposiciones en materia de gobierno corporativo establecidas en la Circular N°3.558 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Las materias evaluadas están referidas a las sesiones de Directorio (formalidades y duración de las reuniones, anticipación y forma con que

se recibe la información por los directores, tiempo destinado a tratar las diferentes materias, etc.); aspectos sobre gobierno corporativo (principios y valores institucionales, prácticas de gobierno corporativo, etc.); revisión y seguimiento de la gestión de temas como planificación estratégica, competencia relevante, riesgos financieros, operacionales, legales y reputacionales, situación de los mercados nacionales e internacionales; prevención del delito y lavado de activos; la relación del Directorio con la Alta Administración del Banco, entre otras.

Analizados los resultados de las respuestas entregadas por la totalidad de los directores del Banco, el Directorio acordó, entre otras, las siguientes mejoras: agregar a la presentación mensual que efectúa la gerencia de planificación y control un resumen sobre aspectos no financieros, tales como métricas operacionales, colaboradores, otros contenidos del *Balance Scorecard* (BSC), especialmente temas asociados a riesgo; destinar tiempo adicional para el análisis de las estrategias de negocios del Banco o cambio de planes corporativos o de sus prioridades; enviar a los directores con mayor anticipación a la reunión de que se trate, las presentaciones que se realizarán en ella; profundizar las capacitaciones a nivel de Directorio sobre temas relacionados a riesgo financiero, invitando a los directores a talleres, congresos, charlas o eventos análogos, que les puedan ser útiles para profundizar y mantenerse actualizados en las contingencias de esta naturaleza del país y del mundo; levantar un plan de contingencia propio, que permita afrontar cualquier situación extraordinaria de crisis que impida al Directorio o sus Comités reunirse en las condiciones habituales de funcionamiento; profundizar en las sesiones del Comité Ejecutivo el conocimiento y análisis de los proyectos de ley que afecten a la industria, conociendo al menos trimestralmente aquellas iniciativas en marcha como las que se hubieren dictado en el período; destinar mayor tiempo en las reuniones del Comité de Finanzas y Riesgo Corporativo, al análisis del Informe de Estabilidad Financiera del Banco Central, así como otros de similar naturaleza como, por ejemplo, los que emite el FMI; etc.

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS Y POLÍTICAS GENERALES DE HABITUALIDAD

El Directorio de Bci acuerda anualmente en su sesión de diciembre, las políticas generales de habitualidad sobre operaciones ordinarias en consideración al giro social del Banco, que permitirán celebrar operaciones con partes relacionadas sin necesidad de aprobación previa del Directorio, sin necesidad de darse a conocer en la próxima Junta de Accionistas, ni que los directores, gerentes y ejecutivos principales deban informar al Directorio.

En ese contexto, se considerarán como **operaciones habituales** las siguientes, que se celebren entre el Bci y sus directores, gerentes, ejecutivos principales, sus cónyuges, parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, así como toda entidad controlada directa o indirectamente por aquellos.

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

Asimismo, el Directorio ha acordado que podrán ejecutarse sin los requisitos y procedimientos establecidos en el artículo 147 de la Ley de Sociedades Anónimas:

- a) Aquellas operaciones que no sean de monto relevante;
- b) Aquellas operaciones entre personas jurídicas en las cuales Bci posea, directa o indirectamente, al menos un 95% de la propiedad de la contraparte.

Sin perjuicio de lo señalado por las normas legales, el Comité de Directores, ha dispuesto que toda operación con parte relacionada, independientemente de su monto, debe ser presentada a dicha instancia, para su aprobación o para su revisión previa a ser sometida a la aprobación del Directorio conforme lo disponen las normas legales.

Asimismo, acordó que deben ser aprobadas por el Directorio aquellas operaciones, que aún siendo por montos menores a UF 20.000, al sumarse dicha operación a las operaciones celebradas con un mismo grupo de relacionados en los últimos 12 meses, se supere el monto antes señalado.

*Con excepción de los directores, que tienen prohibición de endeudarse con el Banco (Cap. 12-12 RAN SBIF)

NÓMINA DE PROVEEDORES RELACIONADOS AL CIERRE DE 2015



Proveedores habituales de bienes y servicios vigentes al 30 de diciembre de 2015		
N°	Razón Social	Pagos 2015 \$
1	TRANSBANK S.A.	11.965.312.367
2	IBM DE CHILE S.A.	9.917.081.227
3	SERVIPAG	8.803.741.481
4	NEXUS S.A.	6.608.955.249
5	REDBANC S.A.	5.999.483.502
6	Bci COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES	3.822.455.826
7	EMPRESAS JORDAN S.A.	2.816.061.703
8	CENTRO COMPENSACION AUTOMATIZADO S.A. (CCA)	996.116.167
9	BCI COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA	913.064.648
10	EMC CHILE S.A.	910.113.484
11	IMAGEMAKER S.A.	880.629.593
12	ARTIKOS S.A.	836.810.181
13	(SERVICIO DE INFORMACIÓN AVANZADA) SINACOFI BURO	831.109.007
14	DISEÑO Y DESARROLLO COMPUTACIONAL LIMITADA (DYDECOM)	689.170.225
15	IMAGEMAKER IT S.A.	571.815.230
16	(SISTEMA NACIONAL DE COMUNICACIONES FINANCIERAS S.A.) SINACOFI S.A.	448.829.910
17	COMDER Contraparte Central S.A.	431.414.397
18	GTD TELEDUCTOS S.A.	428.354.912
19	CONEXXION SpA	401.616.412
20	COMBANC S.A.	357.509.280
21	SALCOBRAND S.A.	351.706.043
22	DEPOSITO CENTRAL DE VALORES S.A. (DCV)	282.090.124
23	PB SOLUCIONES LIMITADA	266.808.813
24	DIGITECH SOLUTIONS S.A.	255.867.574
25	ARCHIVERT S.A.	206.684.516
26	SANTO PRODUCCIONES LIMITADA	200.057.371
27	MARIO GÓMEZ	186.179.189
28	BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO	161.533.634
29	SERVICIOS Y ASESORIAS EN COMUNICACIONES, PUBLICIDAD Y MARKETING (ENGAGE S.A.)	147.776.160
30	IRARRAZAVAL RUIZ-TAGLE GOLDENBERG	137.220.400
31	INVERSIONES CENTINELA	99.936.651
32	DCV REGISTROS S.A.	93.371.938
33	GALERIA DE ARTE PATRICIA READY LIMITADA	62.839.553
34	MAS CAPACITACION S.A.	56.867.601
35	OPENPREVIA	54.740.000
36	VIÑA MORANDE S.A.	49.890.356
37	CIA. NAC DE TELEFONOS TELEF DEL SUR S.A.	46.880.320
38	COMUNICACIONES CAPITULO LTDA.	43.605.980
39	INSTITUTO DE ESTUDIOS BANCARIOS GUILLERMO SUBERCASEAUX	40.713.034
40	TELESAT COMPANIA DE TELEFONOS S.A.	36.186.305
41	MANQUEHUE NET S.A.	25.777.395
42	SUMO ARQUITECTURA DISEÑO LTDA	16.342.957
43	INVERSIONES MRLW SpA (Marian Lingsch)	12.000.000
44	CORPORACION CULTURAL ARTE +	8.330.000
45	BOLSA ELECTRONICA DE CHILE BOLSA DE VALORES	5.642.418
46	CASA DE LA PAZ	4.014.895
47	AUTOMOTORA AVENTURA MOTORS S.A.	2.619.109
48	CIA. DE TELEFONOS DE COYHAIQUE S.A.	2.610.767
49	TU VES S.A	699.709
50	INVERSIONES TRIPAN S.A.	635.703
51	CONSULTORA LASTRA SpA	0
52	MOVINORD CHILE	0
53	VIGAMIL S.A.C.I.	0
54	INMOBILIARIA ANYA S.A.	0
55	CUMPLIMIENTO Y ASESORIAS REGULATORIAS JULIAN BASTIAS E.I.R.L.	0

Perfil de la Organización

A través de nuestra extensa red nacional, con 361 puntos de contacto y un servicio de excelencia, la Corporación Bci -con sede principal en Santiago de Chile y presencia internacional en países como Brasil, China, Colombia, España, Estados Unidos, México y Perú- ofrece una variada gama de productos y servicios desarrollados para responder a las necesidades financieras de personas y empresas. A ellos se suman los servicios que pueden obtenerse a través de distintos canales de atención remota, como cajeros automáticos, Internet, diversas aplicaciones móviles y atención telefónica.

Esta amplia oferta se concreta gracias a la gestión de nuestras cuatro divisiones comerciales: Banco Retail, Banco Empresarios, Banco Comercial y Corporate & Investment Banking (CIB), este último a través de su División Comercial y su División Financiera. Las gerencias de apoyo al negocio, en tanto, complementan el trabajo de las unidades comerciales, lo que nos permite ofrecer una experiencia de cliente de calidad, entender las necesidades específicas de éstos y otorgar soluciones a su medida.



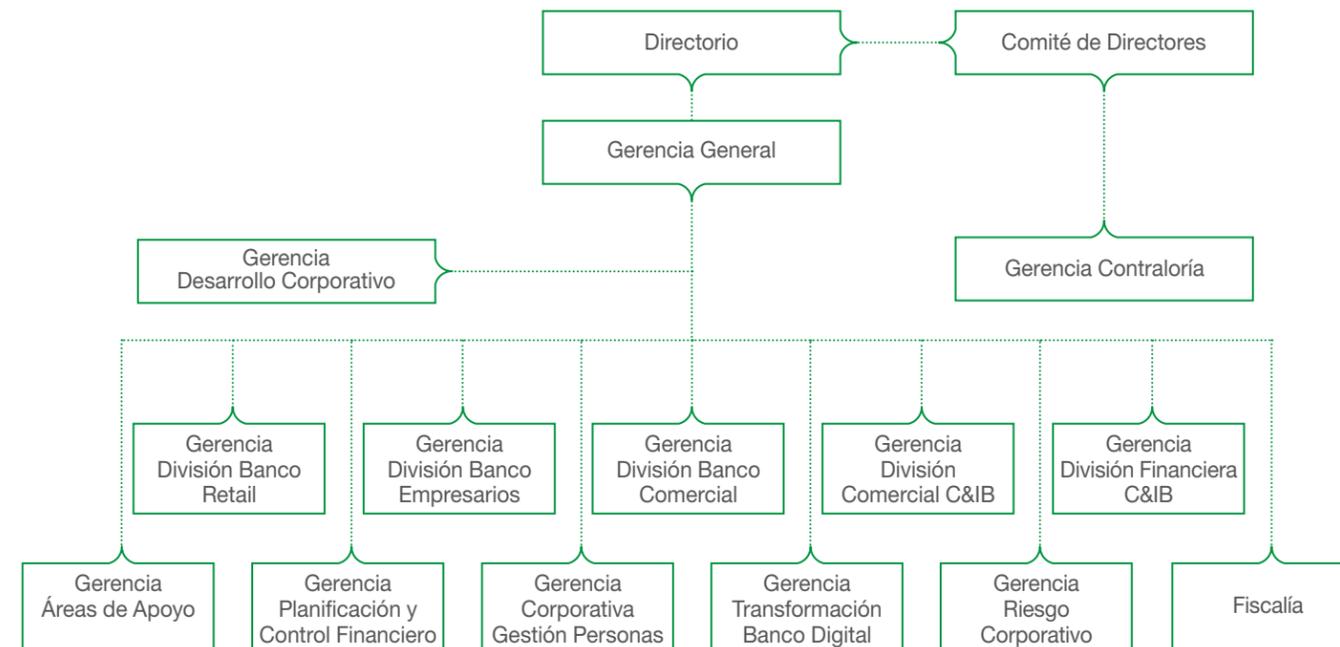
PERFIL DEL GERENTE GENERAL

Eugenio Von Chrismar Carvajal Gerente General

Ingeniero civil de la Universidad de Santiago de Chile, especializado en Gestión Gerencial en Harvard y London Business School. Cuenta con una vasta trayectoria en el sector financiero nacional e internacional, especialmente en banca de Inversión y banca Corporativa, donde se ha destacado por liderar el desarrollo de estrategias de nuevos negocios. En su experiencia se destacan los 15 años que trabajó en el mercado de capitales mexicano como Internacional Staff a cargo de la banca de inversión y trading en Latinoamérica de CitiCorp y, luego, de Bank of America. En 1999 ingresa a Bci como gerente de Finanzas, para luego asumir el desarrollo de la estrategia de internacionalización al abrir la primera sucursal del banco en Miami y las oficinas de representación en el exterior. Posteriormente asumió la creación de Bci Corredor de Bolsa y Bci Securitizadora. En 2008 se sumó Bci Asset Management y Bci Asesoría Financiera, que luego se consolidarían en Bci Corporate & Investment Banking, permitiendo que los clientes accedieran a una propuesta integral y coordinada de todos los productos y servicios del banco.



ORGANIGRAMA Bci



COMITÉS GERENCIALES DE ADMINISTRACIÓN

Estos órganos son instancias ejecutivas de administración donde se discute la marcha del negocio y se fijan los planes de acción para garantizar el logro de los objetivos corporativos. Una de sus responsabilidades es la de generar la información necesaria para el análisis del Directorio o de los Comités integrados por Directores.

A fines de 2015 operaban en la alta administración de Bci los siguientes comités gerenciales de Administración:

Comité de Dirección	Comité de Activos y Pasivos ALCO	Comité de Mora
Comité de Planificación Estratégica	Comité de Riesgo operacional	Comité de Seguridad de la Información y Riesgo Tecnológico
Comité de Nuevos Productos	Comité de Prevención de Lavado de Activos	Comités de Normalización Banco Comercial y CIB
Comité Directivo de Informática (CDI)	Comité de Crédito Corporativo	Consejo de Transparencia

ADMINISTRACIÓN

Ignacio Yarur Arrasate
Gerente Banco Retail



Javier Moraga Klenner
Gerente División Financiera,
C&IB



Gerardo Spoerer Hurtado
Gerente División Comercial,
C&IB



Pablo Jullian Grohnert
Gerente Corporativo
Gestión de Personas



José Luis Ibaibarriga Martínez
Gerente Corporativo
Planificación y Control Financiero



Rodrigo Corces Barja
Gerente Transformación
Banco Digital



Antonio Le Feuvre Vergara
Gerente Riesgo
Corporativo



Juan Pablo Stefanelli Dachena
Gerente Banco Empresarios



Diego Yarur Arrasate
Gerente Banco Comercial



Ximena Kutscher Taiba
Gerente Corporativo Contraloría

↓
**Nuestra Corporación
ha tenido especial
preocupación para
que sus resultados,
que la han distinguido,
se obtengan siempre
poniendo a las personas
como el centro de todo.**



Pedro Balla Friedmann
Fiscal



Eduardo Nazal Saca
Gerente Desarrollo
Corporativo



Patricio Subiabre Montero
Gerente Corporativo
Áreas de Apoyo

NUESTRO NEGOCIO

Banco Retail

Banco *Retail* atiende las necesidades financieras de crédito, ahorro, inversión y seguros de personas naturales, con la entrega de productos innovadores y con la mejor calidad de servicio. Basado en el trabajo de un equipo humano de más de 4.000 colaboradores, buscamos permanentemente que “los sueños de nuestros clientes se hagan realidad a través de relaciones de confianza durante toda la vida con ellos”.

Cuenta con una extensa red de sucursales - distribuidas a lo largo de todo Chile- y distintos canales de atención remota, como Internet, Telecanal, aplicaciones móviles y cajeros automáticos.

La oferta de productos de Banco *Retail* contempla créditos de consumo e hipotecarios, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, seguros, líneas de crédito y de sobregiro, entre otros. Adicionalmente, ofrece productos de inversión, como depósitos a plazo, fondos mutuos nacionales y extranjeros, libretas de ahorro, compra y venta de acciones y bonos, seguros con ahorro y Ahorro Previsional Voluntario (APV).

Nuestro Banco *Retail* está compuesto por dos unidades de negocio: Banco de Personas y Bci Nova. Además, pertenecen a dicho banco áreas de apoyo a la gestión y comercialización como son Marketing (productos, segmentos y medios de pago), Canales (telecanal, convenios, *web*, móvil, ATM) y Efectividad Comercial, además de la filial Bci Corredores de Seguros.

Durante el ejercicio 2015, Bci Nova realizó un significativo cambio de imagen en respuesta a la evolución que han vivido sus clientes. Bajo el lema “Te Veo Bien” que fue acompañado de un cambio de imagen de su sitio *web* y una Aplicación Móvil (App) ofrece una atención acorde con el mayor conocimiento del mercado financiero que muestra el segmento al que atiende.

Este año, Banco *Retail* concretó una serie de mejoras, con el objetivo de fortalecer la experiencia de clientes y establecer relaciones de largo plazo con ellos. Para esto, continuó transformando los procesos de

gestión en todos los canales presenciales, unificando los protocolos de atención y perfeccionando los niveles de respuesta de los canales remotos.

Estos logros se sostienen en el cumplimiento de cuatro focos de gestión: desarrollo permanente de campañas de consumo, cuya eficiencia se mide en el crecimiento de ingresos netos de riesgo; incorporación de nuevos clientes, apalancado en convenios con empresas y una mejor y renovada oferta de valor; mantener cartera al día y la mora controlada; y una dotación capacitada para atender las necesidades de nuestros clientes. En este sentido, la escuela de formación de ejecutivos nos asegura contar siempre con capacidad comercial calificada.

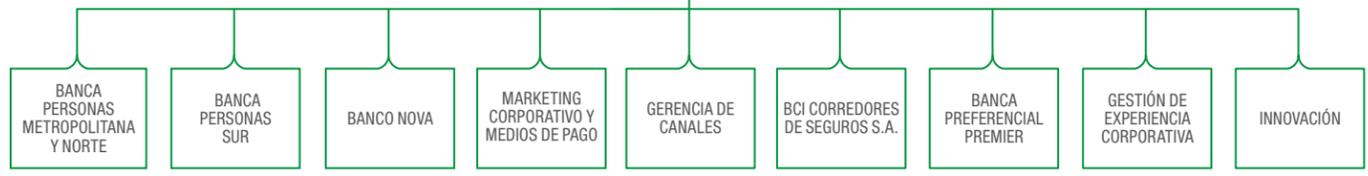
Complementario a todo este proceso, uno de los principales hitos del año de Banco *Retail* fue el lanzamiento de la nueva Banca Preferencial, en línea con el modelo de atención que impulsa el Banco, y nuevas aplicaciones móviles y multipass móvil, entendiéndose que el futuro de la banca está en la digitalización.

Adicionalmente, en 2015 firmamos una alianza estratégica con American Airlines, que otorga al Banco de manera exclusiva en Chile los derechos de emisión de tarjetas de crédito en co-branding con AAdvantage®, el programa de viajero frecuente más grande y reconocido del mundo.

Con foco en los clientes más exigentes, esta alianza permitirá a los titulares de dichas tarjetas, acumular millas a través de sus compras diarias y canjearlas por pasajes en American y más de 20 aerolíneas alrededor del mundo, incluidas las líneas aéreas miembros de Oneworld®, entre otros beneficios.

De esta forma, complementamos la actual propuesta de valor de nuestros productos que se enmarca dentro de nuestra plataforma “Vivir con Beneficios”, fortaleciendo las tarjetas de crédito Bci.

GERENCIA BANCO RETAIL



Bci ACCESIBLE

Con el objetivo de eliminar las barreras que impiden a las personas con discapacidad interactuar con el Banco, este año lanzamos Bci Accesible, un modelo de atención e infraestructura que entrega servicios financieros a personas con discapacidad visual, auditiva, mental y de movilidad reducida.

Con foco en las personas y sus necesidades, no en la discapacidad, trabajando en la desaparición de las barreras y hablando su mismo lenguaje, el Banco se convirtió en la primera y única empresa de América Latina con un modelo de atención diseñado con y para personas con discapacidad.

Bci Accesible contempla cambios concretos en nuestros canales de atención (físicos y virtuales: sucursales, cajeros automáticos, atención telefónica y *web*), que se desarrollarán en diferentes etapas y cuya implementación culminará el primer semestre de 2017.

Así, en 2015 comenzaron a operar las primeras tres sucursales accesibles en la Región Metropolitana (Santiago Centro, Las Condes y La Florida), además de dos importantes sucursales en regiones: Concepción y Antofagasta.

El proyecto implicó la capacitación interna de nuestros colaboradores, el desarrollo de un protocolo de atención, y la adecuación tecnológica. De este modo, para las personas con discapacidad visual correspondiente, Bci Accesible contempla que haya colaboradores capacitados en las sucursales para su atención; transferencias a terceros y pago de cuentas vía telefónica; multipass móvil con clave audible; matriz de cheques y marcadores de tarjetas con relieves; sitio y móvil optimizado para sistemas de lectura de texto enfocado en personas no videntes, y cajeros automáticos (ATM) con transacciones descritas por audio.

Para las personas con discapacidad auditiva, contemplamos colaboradores capacitados en las sucursales para orientarlos. También se implementó interpretación de lengua de señas vía videoconferencia y un ejecutivo virtual experto en lengua de señas habilitado en sitio *web* accesible.

Para personas con discapacidad física, las sucursales accesibles contemplan rampas y espacios de circulación despejada, caja preferencial, mesones y ATMs a la altura correspondiente y estacionamientos preferentes.

Las medidas que considera el proyecto Bci Accesible para personas con discapacidad mental son un conjunto de guías y recomendaciones para facilitar la comunicación entre ellos y los colaboradores de Bci.





Banco Empresarios

Las micro, pequeñas y medianas empresas han sido desde siempre uno de los principales focos de Bci. Con el fin de reafirmar nuestro compromiso de contribuir a la creación de nuevas empresas, a la generación de empleo y al desarrollo económico y social de Chile, en 2013 se fusionaron todas las áreas dedicadas a las Pymes, bajo el alero del Banco Empresarios.

En este Banco atendemos a nuestros clientes en forma personalizada, con productos y servicios que se ajustan a las necesidades particulares de este segmento mediante plataformas de atención especializadas, como el canal presencial, la atención telefónica, la atención en la web o a través de la Aplicación Móvil (App) de Bci Empresarios, pionera en el mercado para este segmento de clientes.

A través de dichos canales los clientes pueden acceder a productos y servicios como cuentas corrientes, diferentes tipos de financiamiento, garantías estatales, factoring, tarjetas de crédito y seguros. Este segmento también tiene acceso a productos más específicos como banca transaccional, comercio exterior, leasing, productos de mesa de dinero e inversiones.

Una de las características del modelo de atención de este Banco es que ofrece servicios de asesoría en gestión financiera tanto a las empresas como a sus socios, para lo que contamos con un equipo de ejecutivos especialistas en nuestros Centros Empresarios.

Con el objetivo de entregar una adecuada propuesta de valor y comprender mejor sus necesidades, el Banco Empresarios está estructurado en tres segmentos según los niveles de ventas y complejidad de cada uno de los emprendimientos: Microempresarios, Emprendedores y Empresarios.

Bci tiene un fuerte compromiso social con los emprendedores y los apoya en todas las etapas del ciclo comercial en que se encuentren en forma ágil, cercana y especializada. Es por esto que Banco Empresarios cuenta con herramientas como el *Crowdfunding* Daleimpulso.com y programas como Bci Microempresarios y Bci Nace y Renace.

El 2015, Banco Empresarios continuó su crecimiento en base a nuevos clientes, robusteciendo procesos y equipos. Para ello desarrolló un nuevo modelo de Inteligencia de Clientes, el que permitió aumentar significativamente la venta de créditos a través de campañas. A ello se suma la creación de la Gerencia de Nuevos Clientes, responsable de toda la captación, y una segmentación de clientes enfocada en las necesidades especiales que requieren, según su etapa de desarrollo.

En línea con lo anterior, la unidad creó un moderno proceso de *On Boarding*, centralizado y único para todo el país, que incluye mejoras en la Bienvenida, un *WelcomePack*, nuevas herramientas de comunicación y un proceso de enrolamiento *web* que ha logrado anticipar la primera colocación.

Para asegurar una asesoría de calidad, este año se graduaron de la Escuela Empresarios para Ejecutivos Comerciales y para Fuerza de Venta cerca de 80 ejecutivos, certificados en productos, riesgo y experiencia. Adicionalmente, se realizó el programa Futuros Líderes Banco Empresarios, que nos permite contar con colaboradores preparados para asumir el rol de líderes.

Entre los nuevos canales creados este año destaca Telecanal para Venta Empresarios, lo que se suma a mejoras en los canales existentes, como la que registró la *web* Empresarios, con más servicios y una navegabilidad más simple, al igual que nuestra App.

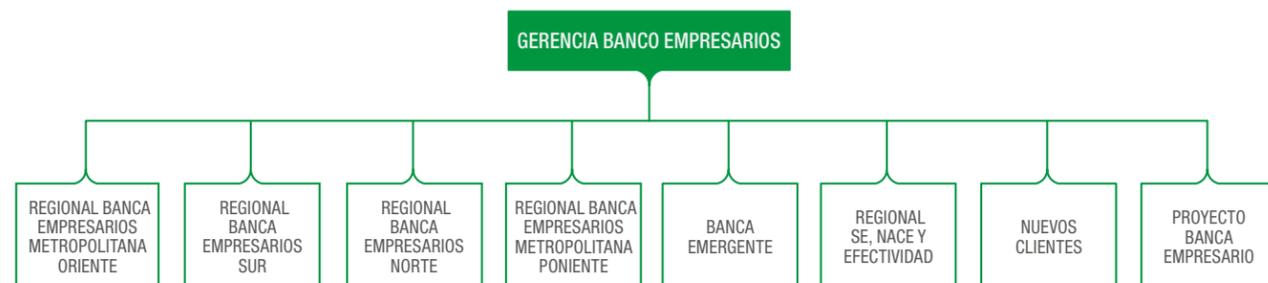
La eficiente gestión de riesgo nos permitió mejorar también la cartera al día y reducir la morosidad en todos los tramos.

Junto con esto, continuamos profundizando los servicios que ofrecemos en el viaje de nuestros clientes, tanto a través de nuestra cartera tradicional de productos como de complementadores, que potencian la oferta de valor a través de productos, servicios y herramientas de apoyo, como una plataforma de capacitación.

Adicionalmente, se profundizaron alianzas estratégicas con importantes actores del ecosistema de emprendimiento en Chile, destacando entre ellas la alianza con la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH), con quienes se realizaron numerosos eventos y actividades con el fin de apoyar a los emprendedores de todo el país.

La calidad del servicio ofrecida fue reconocida por nuestros clientes, lo que se vio reflejado en los excelentes resultados obtenidos en experiencia de clientes, así como en nuestros indicadores internos y una menor tasa de reclamos.

Este año se consolidó el modelo de Bci Microempresarios, logrando importantes resultados financieros, con un servicio ágil y cercano a nuestros clientes. Fuimos reconocidos como N°1 en el *Top of Mind* de los clientes, entre las instituciones financieras privadas en el segmento Microempresas, según el estudio realizado por ProPyme.



SEGMENTOS ATENDIDOS POR BANCO EMPRESARIOS



Microempresarios
ventas menor a UF 2.400 al año



Emprendedores
ventas anuales entre UF 2.400 y 12.000 al año



Empresarios
ventas anuales entre UF 12.000 y 80.000 al año

↑ 16,7%

AUMENTO DE EMPRENDEDORES NACE FINANCIADOS

2.100 en 2015 v/s 1.800 en 2104

#1

TOP OF MIND DE CLIENTES,

entre las instituciones financieras privadas en segmento Microempresas, según estudio ProPyme.






Banco Comercial

Banco Comercial ofrece asesoría comercial integral de productos y servicios financieros de acuerdo con las necesidades específicas de las empresas, en especial para aquellas con ventas anuales entre UF80.000 y UF350.000 (Banca Empresas) y entre UF350.000 y UF1.500.000 (Banca Grandes Empresas). Este último segmento incorpora también a la Banca Inmobiliaria, que entrega soluciones financieras a firmas del rubro inmobiliario y de construcción, y a la Banca Institucional, que desarrolla y administra propuestas de valor para clientes Institucionales (municipalidades, entidades gubernamentales, Fuerzas Armadas y universidades).

La oferta de productos y servicios comprende financiamientos en moneda nacional y extranjera, servicios transaccionales, pagos, recaudación, factoring, leasing, asesorías financieras, seguros, operaciones de mesa de dinero, derivados, y comercio exterior e inversiones.

Para apoyar transversalmente a todos sus clientes, nuestro Banco Comercial cuenta con tres áreas de negocios, Banca Transaccional (que incluye comercio exterior y *cash management*), Leasing y Factoring, además de equipos multidisciplinarios conformados por ejecutivos comerciales y especialistas en cada una de las áreas, distribuidos en 11 plataformas comerciales ubicadas en el edificio corporativo y 15 plataformas a lo largo del país. A lo anterior, se añade una amplia red de distribución, que incluye sucursales tanto en Chile como en el extranjero, empresas filiales, oficinas de representación, plataformas *web* y aplicaciones móviles.

Con el fin de continuar entregando una atención cercana y a la medida de nuestros clientes, además de generar relaciones de largo plazo, durante 2015 continuaron las giras a las principales ciudades del país, como una forma de conocer en profundidad los negocios, recoger sus experiencias de servicio con Bci y sus necesidades financieras. Este ejercicio se concretó en ocho ciudades: Concepción, Iquique, La Serena, Puerto Montt, Viña del Mar, Rancagua, Quillota y Antofagasta, ciudad esta última en que, además, se realizó una sesión de directorio del Banco.

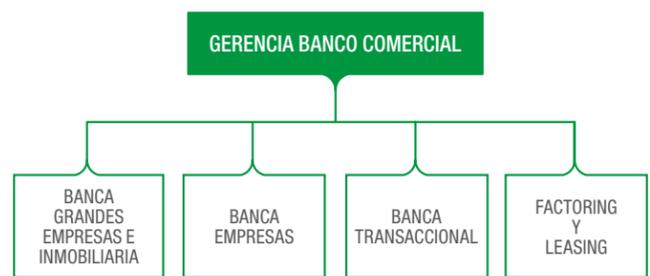
Se lanzó un plan sectorial para apoyar los negocios con potencial en regiones y se crearon plataformas especializadas. Además, la recién creada subgerencia de proyectos de Energías Renovables no Convencionales (ERNC) concretó este 2015 sus primeros financiamientos a proyectos entre tres y 60 MW. Destacan entre ellos Hidroeléctrica Cumpeo S.A., a la que se financió el desarrollo, construcción y operación de Central Hidroeléctrica de pasada de 5,5 MW de potencia, para proveer de energía al Sistema Interconectado Central; Empresa Eléctrica La Leonera S.A., propietaria de Central Hidroeléctrica Pulelefu, de potencia instalada de 9,4 MW, y el Sistema de Transmisión de Los Lagos S.A., sociedad constituida en 2008 para construir línea de transmisión a la Subestación Los Negros.

En 2015, además, el Banco Comercial logró saldos históricos en depósitos vistas netos, gracias a nuestros servicios de *Cash Management* que ofrecen tesorería integral, tanto para nuestros clientes tradicionales como para los clientes institucionales.

Productos y Soluciones Innovadoras

Banco Comercial se preocupa por desarrollar una experiencia diferenciadora y una oferta de valor de acuerdo a la cercanía con los clientes. Así, durante 2015 continuamos la consolidación de los productos y soluciones demandadas por nuestros clientes:

- **Eficiencia Energética:**
Para fomentar y potenciar el desarrollo del consumo sostenible en el país, se ofrece a los clientes, auditorías de eficiencia energética a través de financiamiento para inversiones que requieran optimizar la utilización de energía.
- **App Empresas:**
Es una aplicación móvil que permite autorizar nóminas de pagos, transferencias, pago de impuestos y consultas de cuentas corrientes, con un solo clic desde cualquier *smartphone*.
- **Compraventa de divisas vía web:**
Herramienta que permite a los clientes personas jurídicas comprar o vender dólares y euros en línea, ingresando a la página *web* de Bci. Las ventajas de este servicio *web* son su rapidez y seguridad. Durante 2015 se incorporaron 12 nuevas monedas.
- **Motor de pago web worldclass:**
Este sistema -que mejora la capacidad de procesamiento de transacciones de pago en sus diferentes variedades -continuó con su consolidación en el ámbito de pagos masivos.
- **Plataforma ERP Connection:**
Plataforma que automatiza y controla los intercambios de transacciones de pago y reportes, entre el Enterprise Resource Planning (ERP) del cliente y Bci, todo realizado en un ambiente seguro. Esta plataforma ofrece un canal alternativo con tecnología world class, siendo de fácil integración a los principales ERP del mercado.
- **Aplicación Factoring Móvil:**
Es una aplicación única desarrollada por Bci Factoring, que permite a los proveedores que tienen publicaciones de pagadores con opción de financiamiento y que operan a través de Bci, realizar el adelanto electrónico total o parcial de sus facturas a través de sus *smartphones*.



DIRECTORIO Bci SESIONA EN ANTOFAGASTA

En el mes de junio se realizó en Antofagasta la primera sesión de Directorio fuera de la Región Metropolitana. Los miembros del Directorio fueron acompañados por nuestro Gerente General Eugenio Von Chrismar, y una delegación de altos representantes de Banco Retail, Banco Empresarios, Banco Comercial y Corporate & Investment Banking.

Esta instancia sirvió, además, para potenciar el plan de cercanía regional, por lo que se llevaron a cabo numerosas reuniones con los principales clientes de cada banco, para conocer en terreno sus principales necesidades.





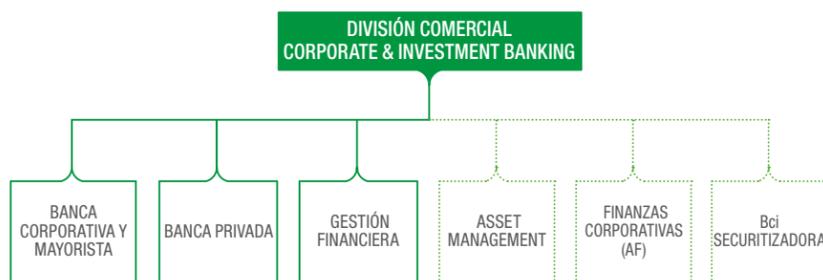
Corporate & Investment Banking

El Corporate & Investment Banking (CIB) tiene como finalidad proveer un modelo integral de atención para grandes corporaciones, clientes de alto patrimonio e instituciones financieras. En este contexto, este 2015 se concretó la reestructuración de esta unidad, cuya gestión se dividió en dos áreas: la División Comercial y la División Financiera.

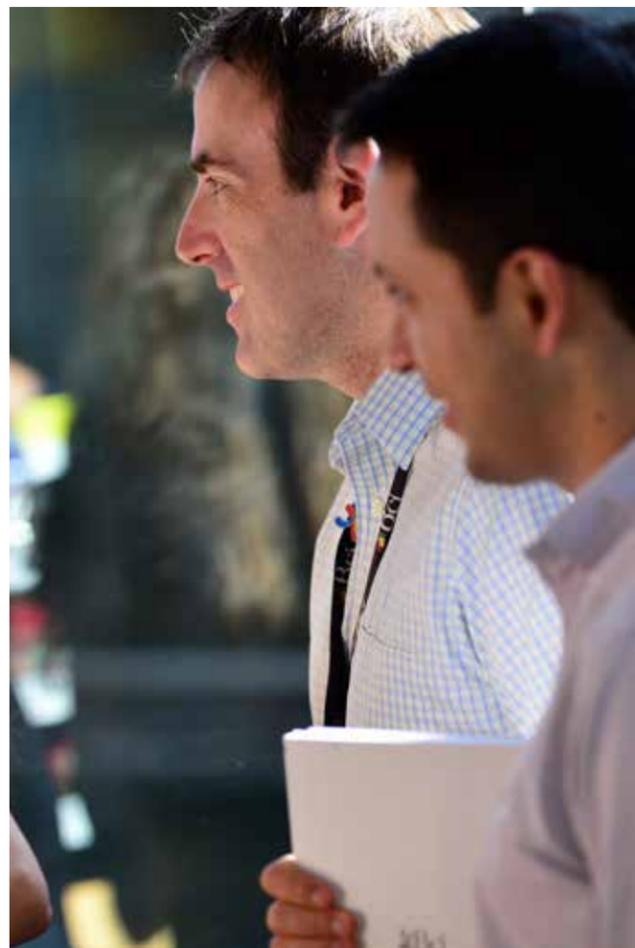
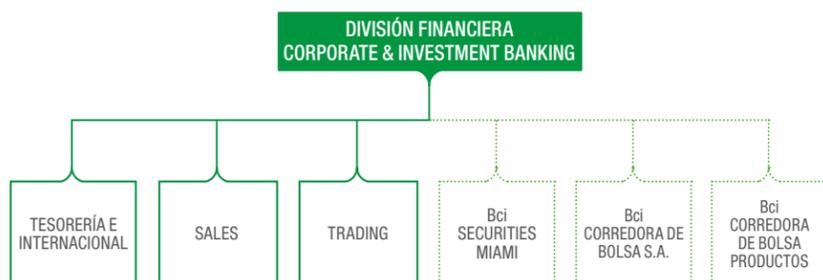
El objetivo de la División Comercial es atender a los segmentos Mayorista, Corporativo, Banca Privada, Finanzas Corporativas y el negocio de *Asset Management*, buscando potenciar la relación y desarrollo integral de negocios con sus clientes. Para lograr una mayor cercanía y un mejor reconocimiento de sus necesidades, la división comercial de CIB orienta su estrategia de atención en dos ámbitos: por tipo de relación y clientes, y por especialización de servicios y productos.

La posición del CIB como actor relevante en el mercado de capitales se fundamenta, en gran medida, en la profundidad de las relaciones con sus clientes y en la oferta de un portafolio de productos y servicios financieros sofisticados y de alto valor, tanto a nivel local como global. Su oferta de productos, desde los más sencillos hasta los más complejos, está hecha a la medida y es flexible, rápida y de alta calidad. Ella tiene en cuenta, además, las necesidades de los clientes corporativos, que por su tamaño, complejidad o sofisticación requieren de productos con un mayor valor agregado.

Los encargados de coordinar esta oferta son los Gerentes Banqueros Corporativos, quienes en conjunto con los ejecutivos especialistas de productos, tienen la misión de entregar una solución de valor para los negocios que realizan sus clientes.



La División Financiera, en tanto, incorpora la responsabilidad de la administración de la Tesorería, encargada de determinar la estructura de financiamiento del Banco, optimizando el uso de capital; Sales and Trading y la Corredora de Bolsa, los que proporcionan la mejor asesoría y ejecución en actividades de cobertura de riesgos e inversión de sus clientes en instrumentos financieros, productos estructurados y servicios de intermediación.



Banca Corporativa Mayorista

Con un modelo de atención integral, que cubre todas las necesidades financieras y servicios bancarios de alta complejidad, nuestra Banca Corporativa y Mayorista ofrece productos y servicios a las principales empresas del país, nacionales y transnacionales, creados a su medida, y disponibles tanto en Chile como en el extranjero.

Para ello cuenta con una estructura conformada por gerentes banqueros especialistas en asesoría a cargo de la relación con el cliente (*relationship managers*), quienes trabajan basados en un modelo de confianza y en la construcción de relaciones de largo plazo, principio fundamental de la cultura Bci. El modelo se apoya en un equipo de servicio, personalizado y especialista, multisectorial y multiproducto.

Con la misión de convertirse en el mejor socio financiero de nuestros clientes y ser el número uno en Chile en Banca Corporativa y Mayorista, esta área acompaña en la actualidad a grandes corporaciones e instituciones financieras en sus procesos de crecimiento y desarrollo de negocios tanto a nivel local como global. Nuestra oferta de servicios, eficientes y ágiles, contiene productos tecnológicamente seguros y de la más alta calidad, comprendiendo, entre otros, el financiamiento de proyectos, estrategias de cobertura de riesgo financiero, financiamiento de adquisición, soluciones de tesorería y emisión y reestructuración de deuda, trabajo que junto a Finanzas Corporativas nos ha permitido ocupar los primeros puestos en emisiones de deuda en Chile.

Como banco tesoro de las grandes corporaciones e instituciones financieras del país, la Banca Corporativa y Mayorista lidera negocios de *cash management* con sus servicios en *Enterprise Resource Planning (ERP)* de pago a proveedores, convenios y pago de remuneraciones, recaudaciones electrónicas, pagos previsionales, cuenta centralizadora (*cash pooling*), comercio exterior y servicio de cuenta corriente

Para continuar entregando un servicio de excelencia a nuestros clientes, iniciamos la primera fase de internacionalización de nuestro servicio de *cash management*, que implicó realizar el diagnóstico y evaluación de las mejores prácticas internacionales de bancos con atención globalizada en este servicio, y también creamos un área de agenciamiento y proyectos.

En materia de innovación, se aplicaron mejoras tecnológicas para apoyar la eficiencia transaccional y de pago de las grandes corporaciones y pusimos en marcha un proceso de innovación conjunta con los primeros clientes del área en alianza con el ESE de la Universidad de los Andes. En 2015, nos enfocamos en unificar también, el modelo de atención integral para mayoristas y banca corporativa.

Entre los negocios que se concretaron durante 2015 destacan el financiamiento de proyectos y adquisiciones en los sectores de energía, infraestructura, *retail* y servicios financieros. Y, en línea con los estándares internacionales, estamos incluyendo en nuestra evaluación variables extra financieras -sociales y ambientales-, además de la tradicional evaluación económico-financiera, para asegurar a nuestros clientes una mirada integral de su negocio.



Con el objetivo de estar cada vez más cerca de nuestros clientes y conocer sus necesidades financieras, este año realizamos una nueva versión del encuentro Bci Day, que en esta ocasión reunió a los gerentes de Finanzas de las principales empresas del país.

Banca Privada

La Banca Privada de Bci es un modelo de negocios dedicado en forma exclusiva a dar atención y servicio integral a familias de alto patrimonio. Su función es administrar los activos y pasivos de sus clientes, muchas veces dueños de empresas. En esa labor son apoyados por otras bancas tales como la Corporativa, Inmobiliaria y Grandes Empresas.

Tenemos como objetivo ayudar a nuestros clientes a cuidar, preservar y aumentar su patrimonio, estableciendo una relación basada en la confianza y confidencialidad.

Lo anterior, con el fin de entregar una solución de excelencia y calidad a todas las necesidades que nuestros clientes requieren, ya sea a través de sociedades de inversión, fondos de renta inmobiliarios, fondos privados, *single o multi family offices* o cualquier otro vehículo familiar, con una amplia y diversa oferta de inversiones.

A través de un punto de contacto -el Banquero Privado- nuestros clientes acceden a distintas áreas de negocios en Bci y a la amplia red de negocios que hemos desarrollado por casi 80 años. Gracias a ello, en Banca Privada los clientes pueden acceder a productos como leasing, seguros, fondos temáticos e inmobiliarios, además de negocios asociados a financiamientos estructurados, financiamientos en general, fondos mutuos, administración de cartera, monedas, derivados, acciones y cuentas en el exterior, entre otros.

Además de contar con un modelo de atención único y ampliamente reconocido por el mercado, nuestra Banca Privada posee una infraestructura de alto nivel. Esto ha sido en gran medida resultado del trabajo de sus colaboradores, quienes cuentan con las competencias y habilidades necesarias para ofrecer negocios de primera clase, entregar la mejor experiencia de clientes y llevar a cabo su gestión con absoluta discreción.

Durante 2015, la Banca Privada se propuso acelerar su plan de crecimiento, con el objetivo de aprovechar las oportunidades de mercado para incrementar su base de relación con clientes.

Desde su puesta en marcha en 2008, esta Banca creció de manera importante, manteniendo la calidad en el servicio. Lo anterior, aumentando de manera significativa su dotación e infraestructura dedicada al negocio, logrando atender hoy a más de mil familias de alto patrimonio en Chile, lo que nos deja en una buena posición para seguir creciendo a través de la entrega de productos y servicios adecuados a las necesidades de cada cliente.



Para mantener el estándar de calidad que esta área acostumbra, en materia de innovación, a principios de 2015 se lanzó un nuevo sitio *web* que consolida e integra la información de los clientes, integrando en una sola plataforma todos los productos contratados. De esta forma, pueden consolidar en una sola vista todos sus activos y pasivos a través de un único acceso *web*.

Además, durante el año se realizaron diversas charlas y actividades de fidelización con clientes, como una forma de entregar información útil y oportuna sobre temas de interés, estrechando así mayores lazos de confianza.

Finanzas Corporativas

Finanzas Corporativas asesora a clientes en el diseño e implementación de soluciones que les permita abordar sus requerimientos de financiamiento, contando con una vasta experiencia en la estructuración de créditos sindicados, financiamiento de proyectos, reestructuración de pasivos, financiamientos de adquisición, entre otros.

Los servicios financieros, además, incluyen la estructuración de financiamiento en el mercado de capitales a través de la emisión de bonos corporativos y securitizados, asesorías en operaciones de fusiones y adquisiciones (M&A), aumentos de capital, y valorizaciones y *fairness opinions*.

Esta unidad se ha posicionado como uno de los líderes en la colocación de bonos del mercado, como también en la estructuración de financiamientos a proyectos en las áreas de energía e infraestructura (*project finance*), con 22 contratos ejecutados de asesoría a clientes en diferentes sectores industriales.

Cuenta con un equipo compuesto por gerentes de negocios con reconocida experiencia en el mercado nacional e internacional en los distintos productos que ofrece.



Wealth Management

Esta área, que incluye las filiales Bci Asset Management, Bci Corredor de Bolsa y Bci Securities, Inc.*, tiene por objetivo desarrollar propuestas de valor en inversiones acorde a las expectativas de los clientes.

El equipo de *Wealth Management* determina y gestiona la oferta de productos y servicios de inversiones para los diferentes tipos de clientes, de acuerdo con las mejores prácticas y procesos de *suitability*. Con este objetivo, establece y administra procesos mediante Comités de Inversiones, *Asset Allocation*, Riesgo y *Research*. Ello le permite alinear, en una única visión, la oferta, distribución, comunicaciones y el timing de mercado adecuado para la comercialización de aquellos.

Durante 2015, el área *Wealth Management* de Bci realizó su primer seminario Internacional de Inversiones, donde Gary Schlossberg, economista senior de *Wells Capital Management*, y Brian S. Wesbury, economista jefe de *First Trust Advisors*, dieron su visión actual sobre la economía en Estados Unidos y sus perspectivas para el año 2016.

Los encuentros se dieron en el contexto de una alianza de cooperación entre Bci Asset Management con *Wells Capital* y Bci Corredor de Bolsa con *First Trust* para su distribución de fondos ETF en Chile, Perú y Colombia, de manera de complementar su oferta de servicios para el mercado institucional en la gestión de activos.

*Bci Securities, Inc. Broker-Dealer incorporado en el Estado de Florida, EEUU, próximo a iniciar operaciones.

Sales & Trading

La gerencia de *Sales & Trading* entrega una oferta diferenciada y variada de productos a clientes corporativos, empresas e instituciones financieras, para satisfacer sus necesidades de cobertura de riesgos financieros y de inversión.

Con el objetivo de brindar una ejecución a la medida, cuenta con soluciones flexibles, ágiles e innovadoras, que responden al tamaño y complejidad de las transacciones que realizan las firmas de este segmento.

Sales es un área de negocios que tiene como misión distribuir productos financieros a clientes de todos los segmentos de empresas. Su oferta incluye, entre otros servicios, la compra y venta spot de monedas; forwards de monedas, de inflación y de bonos; opciones de monedas; swaps de tasas de interés (IRS) y *cross currency swaps* (CCS).

Los productos financieros que ofrece Sales & Trading tienen una doble funcionalidad. Por un lado, cubren los riesgos financieros de las entidades ante exposiciones a riesgos de tipo de cambio, de inflación y de tasas de interés. Por otro, satisfacen las necesidades de inversión de los clientes a través de distintas alternativas, desde depósitos a plazo o pactos de retrocompra hasta estructuras más complejas, en que se combinan distintos instrumentos en una misma transacción.

A su vez, *Trading* tiene como función principal proveer de precios y productos a las áreas de Sales en su interacción permanente con clientes de todos los segmentos. Además, administra de manera activa y dinámica el riesgo de la cartera propia, apoyándose en sus relaciones con otras instituciones financieras, las que le proveen de coberturas y liquidez. Esta interacción y apoyo a las áreas de Sales puede ir desde una liquidación de dólares en el mercado spot, hasta la elaboración de estructuras más complejas, en que se combinan distintos instrumentos derivados, como *swaps*, opciones o *forwards*.

La elevada volatilidad vista en los mercados financieros este 2015 provocó incertidumbre en las empresas en cuanto a la toma de decisiones financieras. Ante este escenario externo, *Sales & Trading* canalizó asesorías de coberturas de riesgo, posicionando a su equipo dentro de los más altos estándares de la industria. Prueba de esto, fue el incremento de las transacciones de monedas de Latinoamérica, lo que se explica por la necesidad de coberturas que debieron realizar algunos clientes con mayor actividad en la región.

En paralelo, el Banco estuvo sujeto a cambios regulatorios que buscaban mejorar prácticas internacionales. En este contexto, el foco estuvo en la estrategia de internacionalización, mantener su posición en el mercado de derivados locales y, principalmente, en mejorar la experiencia de clientes, disminuyendo así los riesgos operacional y reputacional, con mayores controles y automatización de procedimientos formales.

Así, el área fortaleció su posición competitiva en el segmento de instituciones financieras y corporativas, transformándose en uno de los principales proveedores de coberturas financieras de dicho segmento en el país.





Tesorería

Entre las principales labores del área de Tesorería están la administración del balance del Banco, sus descalces, y gestionar la liquidez y los riesgos de precios, plazos, monedas y tasas inherentes a sus operaciones y a las variables de mercado.

Conformada por un vasto equipo de especialistas, esta área es la encargada de financiar el crecimiento de las colocaciones de Bci con instrumentos de deuda de corto y largo plazo, tanto en el mercado local como en el internacional.

En este contexto, durante 2015 el área realizó una correcta lectura del mercado, ya que se anticipó al escenario de alta inflación que se dio durante el ejercicio, desarrollando nuevos tipos de coberturas contables para un escenario de alza de tasas e inflación al alza.

Para el área de Tesorería, la innovación financiera es un pilar fundamental de su quehacer, por lo que, a través de su área especializada en la materia, continuó trabajando en productos e iniciativas innovadoras y soluciones que se realizan con los clientes.

Estas actividades se suman a que 2015 fue un año de cambio normativo (Basilea III por liquidez y Dodd Frank, entre otros), lo que obligó a redefinir procesos, controles y estructuras internas en Tesorería, a fin de cumplir con los desafíos que la nueva normativa imponía.

Área Internacional

Esta área tiene la responsabilidad de desarrollar la relación con los bancos corresponsales del exterior, de modo de generar una sólida red de contrapartes financieras alrededor del mundo. De esta manera, facilita el fluido desenvolvimiento de las operaciones de comercio exterior y los negocios transnacionales que nuestros clientes efectúan.

Esta gerencia también es la encargada de obtener convenientes fuentes de financiamiento internacional para el crecimiento del Banco y/o distribución directa en su base de clientes. De hecho, para financiar la expansión del Banco se han efectuado diversas incursiones en los mercados internacionales de deuda, que han permitido emitir bonos en Estados Unidos, México, Suiza y Japón. Asimismo, se ha buscado obtener financiamientos especiales de organismos multilaterales que permiten el crecimiento focalizado en determinados segmentos.

Gracias a la estrecha relación que posee con los principales bancos del mundo, el Área Internacional ha logrado alianzas y oportunidades de colaboración que expanden las posibilidades de servicio en el ámbito de la banca internacional.

En 2015, las principales operaciones fueron dos *Club-Deal*, por US\$150 millones y US\$160 millones, respectivamente, y un bono en Suiza equivalente a US\$160 millones, el quinto que emite el Banco y que logró el cupón más bajo histórico.

Bci Estudios

Bci Estudios satisface múltiples demandas, tanto internas como externas, centradas en el análisis del estado de la economía, identificando las principales tendencias macroeconómicas y anticipando su evolución más probable en el mediano y largo plazo.

De cara a los clientes, el principal objetivo es otorgar una asesoría ágil y especializada en temas económicos, bajo un entorno que se ha vuelto más desafiante y difícil de anticipar. En este contexto, esta área difunde la visión respecto del desempeño de la economía mediante reportes regulares y especiales, así como en reuniones a las que invita a clientes para analizar el escenario económico y evaluar los impactos de los acontecimientos en desarrollo, entre los que destacan eventuales nuevas regulaciones, cambios en el escenario económico internacional o shocks en los mercados financieros internacionales.

En el ámbito interno, la principal labor de esta área es establecer un marco de proyecciones oficial, que resulta clave para el proceso de generación de ciertas estrategias seguidas por el Banco, especialmente en el ámbito de los mercados financieros. En este contexto, participa en comités, entre los que destaca el *Assets & Liabilities Comité* (ALCO). También provee apoyo a la organización en labores que incluyen *roadshows* de emisión de bonos y otros instrumentos de oferta pública en el exterior.



NEGOCIOS DESTACADOS 2015



<p>2015</p> <p>US\$ 50.000.000</p> <p>Cross Currency Swap</p> <p>USD - CLP</p>	<p>2015</p> <p>US\$ 50.000.000</p> <p>Cross Currency Swap</p> <p>USD - CLP</p>	<p>2015</p> <p>UF 1.000.000</p> <p>Cross Currency Swap</p> <p>UF - USD</p>	<p>2015</p> <p>UF 1.628.571</p> <p>Cross Currency Swap</p> <p>UF - CLP</p>
<p>2015</p> <p>\$ 22.292.695.706</p> <p>Interest Rate Swap</p> <p>CLP</p>	<p>2015</p> <p>US\$ 57.521.681</p> <p>Cross Currency Swap</p> <p>CLP - UF</p>	<p>2015</p> <p>US\$ 57.768.872</p> <p>Cross Currency Swap</p> <p>CLP - UF</p>	<p>2015</p> <p>US\$ 40.581.984</p> <p>Cross Currency Swap</p> <p>CLP - UF</p>
<p>ABRIL 2015</p> <p>Emisión de Bonos Corporativos Serie I</p> <p>\$ 43.500.000.000</p> <p>Asesor Financiero y Agente Colocador</p>	<p>ABRIL 2015</p> <p>Primera Emisión de Bonos Corporativos</p> <p>UF 3.500.000</p> <p>Co-Agente Colocador</p>	<p>ABRIL 2015</p> <p>Project Finance Eólico Estructuración Línea de IVA</p> <p>US\$ 60.000.000</p> <p>Asesor Financiero, Agente Estructurador y Banco Agente</p>	<p>MAYO 2015</p> <p>Emisión de Bonos Securitizados Activo Subyacente Revolving de Facturas</p> <p>\$ 25.010.000.000</p> <p>Asesor Financiero y Agente Estructurador</p>
<p>JULIO 2015</p> <p>Emisión y Colocación Bonos Corporativos Serie G</p> <p>UF 2.000.000</p> <p>Co-Asesor Financiero y Co-Agente Colocador</p>	<p>OCTUBRE 2015</p> <p>Emisión y Colocación Bonos Corporativos Serie A y C</p> <p>UF 2.500.000</p> <p>Co-Asesor Financiero y Co-Agente Colocador</p>	<p>NOVIEMBRE 2015</p> <p>Reestructuración de Pasivos</p> <p>\$ 91.062.000.000</p> <p>Asesor Financiero, Agente Estructurador y Banco Agente</p>	<p>DICIEMBRE 2015</p> <p>Project Finance Central Hidroeléctrica de Pasada</p> <p>US\$ 16.800.000</p> <p>Asesor Financiero y Agente Estructurador</p>



SOCIEDADES FILIALES

Germán Acevedo Campos

Gerente General
Bci Factoring S.A.



Francisco Cuesta Ezquerro

Gerente General
Bci Asesoría Financiera S.A.



Tomás Flanagan Margozzini

Gerente General
Bci Corredor de Bolsa S.A.



Francisco García Pinochet

Gerente General Corredora
Bolsa de Productos S.A.



Jorge González Echazabal
Gerente General
City National Bank of Florida



Eric Recart Balze
Gerente General
Bci Corredores de Seguros S.A.



Patricio Romero Leiva
Gerente General
Bci Asset Management
Administradora de Fondos S.A.



Jerónimo Ryckoboer Rovaletti
Gerente General
Servicios de Normalización y
Cobranza Normaliza S.A.



Bci Corredor de Bolsa S.A

Creada en 1987, Bci Corredor de Bolsa ofrece a sus 24.000 clientes servicios de asesoría en intermediación financiera para clientes institucionales, Administradoras de Fondos de Pensiones, Fondos Mutuos, Fondos de Inversión, intermediarios extranjeros y *family offices* locales.

Esta filial, que está integrada por más de 115 profesionales altamente calificados, tiene oficinas en Santiago y centros de inversiones en Viña del Mar y Concepción.

Durante 2015, continuó avanzando en su plan de consolidación en el mercado de clientes institucionales locales y extranjeros, entregando una oferta de valor integral, ejecución de alta calidad y asesoría de primer nivel con su equipo *Equity Research* y Estrategia. Al igual que en años anteriores, sus recomendaciones nuevamente lograron rentabilidades superiores a los índices de referencia.

En 2015, nuestra corredora de bolsa obtuvo buenos resultados por cuarto año consecutivo, logrando sortear un deteriorado entorno financiero, generando crecimiento en ventas de 9%. En términos de flujos de negocio de clientes (montos transados), Bci Corredor de Bolsa subió un puesto en el ranking de la Bolsa de Comercio de Santiago, al alcanzar el tercer lugar.

También por cuarto período consecutivo, la Bolsa de Comercio de Santiago y la Bolsa Electrónica de Chile premiaron a la compañía por alcanzar los mayores montos transados en operaciones simultáneas durante el año 2014, desempeño exitoso que se mantuvo en 2015.

En 2015, Bci Corredor de Bolsa participó en la colocación de cinco emisiones de bonos corporativos, en conjunto con otras unidades del Banco, como Corporate & Investment Banking.

Todo lo anterior ha permitido ubicar a Bci Corredor de Bolsa como uno de los líderes del mercado, logrando situarla dentro de la industria como una de las corredoras con mayor utilidad durante 2015.

Este año, la compañía firmó un acuerdo comercial con *First Trust Advisors L.P.*, empresa que maneja activos por US\$117 billones y que está orientada a entregar soluciones financieras a través de distintos productos de renta variable y fija. Asimismo, es la empresa de ETF's con mayor crecimiento en los últimos tres años a nivel mundial, con lo cual Bci Corredor de Bolsa continúa complementado su oferta de productos internacional para los segmentos de clientes institucionales y de alto patrimonio.

En este escenario, para 2016 los principales desafíos son implementar el servicio *web/móvil* transaccional de la Corredora de Bolsa: expandir la oferta de productos internacionales de inversión; implementar un nuevo modelo atencional en segmento *retail*; consolidar la posición de la compañía en el segmento institucional e incrementar el cruce de clientes con el resto de la Corporación Bci.

Bci Asset Management Administradora General de Fondos S.A.

Bci Asset Management Administradora General de Fondos tiene por objetivo realizar administración de fondos de terceros para personas, empresas e instituciones. Este mandato se realiza a través de fondos mutuos, fondos de inversión, ahorro previsional voluntario, administración de cartera (ADC) en Chile y de fondos domiciliados en Luxemburgo para inversionistas extranjeros.

Bci Asset Management cuenta con cerca de 185 colaboradores y un equipo directivo que, en promedio, tiene más de 20 años de trayectoria en el sistema financiero. Los productos que ofrece están basados en un proceso de inversión disciplinado y una adecuada diversificación de riesgo.

En la actualidad cuenta con 49 fondos mutuos, los que permiten acceder a una amplia gama de alternativas de inversión en instrumentos de deuda y capitalización, tanto en el mercado chileno como en el extranjero.

Durante 2015 incorporó a su oferta seis nuevos fondos mutuos: Fondo Mutuo Bci Estructurado Depósito 108 II, Bci De Negocios Dólar, Bci Europa Garantizado II, Bci Gestión Global Dinámica Ahorro, Bci PB Strategy Debt y Bci Garantizado Depósito 110.

Este año, esta filial también firmó un acuerdo de cooperación para la distribución de fondos en Chile, Perú y Colombia con Wells Capital que cuenta con US\$349.000 millones en activos bajo administración y es la unidad de asset management del banco estadounidense *Wells Fargo*.

Ellos son diseñados a la medida de sus clientes, considerando las necesidades de cada inversionista en términos de riesgo, rentabilidad y horizonte de inversión.

Por la excelencia de su gestión de inversiones, Bci Asset Management ha obtenido numerosos reconocimientos. Durante el año 2015 el Fondo Mutuo Bci Chindia serie clásica recibió el premio Salmón en categoría Accionario Asia Emergente, otorgado por la Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos y Diario Financiero y el Fondo Mutuo Bci Asia recibió el premio Morningstar como el mejor fondo en Renta Variable.

Además, la prestigiosa revista inglesa *World Finance* reconoció por tercera vez consecutiva a Bci Asset Management. En esta oportunidad recibe el premio a la "Mejor Administradora en Renta Variable en Chile 2015". Esta publicación premia anualmente desde 2007 a los mejores bancos de inversión del mundo, además de líderes de la industria, equipos ejemplares y organizaciones distinguidas, relacionadas con el mundo financiero.

Asimismo, durante 2015, se consolidó la migración a un nuevo sistema operacional para la administración de fondos, que permite a Bci Asset Management contar con sistemas de clase internacional y entregar a sus clientes productos a la medida de sus necesidades de inversión.



Al cierre del ejercicio, Bci Asset Management se encuentra en el primer lugar de utilidades de la industria de administradora de fondos, con una participación de mercado en volúmenes de fondos mutuos bajo administración de 13,15% a diciembre, manteniendo el tercer lugar de la Industria.

En el contexto de un año complejo para la Industria, los niveles de satisfacción de sus clientes, en tanto, se situaron en altos niveles, lo que representa un motivo de gran satisfacción para la empresa relacionado a entregar la mejor experiencia para clientes en la gestión de inversiones.

Bci Factoring S.A.

Con más de 20 años de trayectoria en el mercado, Bci Factoring está presente en las principales ciudades del país con sus servicios de factoring, y es parte de la cadena internacional de *Factoring Factor Chain International* (FCI), lo que le permite ofrecer cobertura en más de 70 países. Posee un equipo de 294 profesionales, altamente capacitados, para responder a las necesidades financieras de compañías que necesitan mantener liquidez en el corto plazo.

Según cifras de la Asociación Chilena de Empresas de Factoring (ACHEF), en 2015 Bci Factoring se consolidó en el primer lugar en participación de mercado en los segmentos de ventas acumuladas (21,3%) y en stock de colocaciones (23,6%). Estos resultados responden a la entrega de un servicio de excelencia, que incorpora innovación tecnológica y que proporciona una experiencia diferenciada de cara al cliente. Los excelentes indicadores de la encuesta de calidad de servicio mencionado son un ejemplo de ello, junto al crecimiento del canal móvil con la aplicación E-Factoring móvil, el cual permite realizar diversas operaciones a través del celular.

En línea con esta estrategia de innovación, durante 2015 esta filial adecuó su *back office* de cara al nuevo escenario de negocios que plantea la entrada en vigencia de la factura electrónica para las grandes empresas.

Bci Corredores de Seguros S.A.

Establecida en 1998, Bci Corredores de Seguros brinda asesoría basada en la multicanalidad y multiproductos a todos los segmentos de clientes, tanto personas naturales como empresas, teniendo siempre como base garantizar la mejor experiencia de servicio, siendo líderes innovadores en la configuración de soluciones, a través de una amplia gama de productos que cubren diferentes tipos de riesgos.

La filial actúa como intermediaria de contratos de seguros generales, de vida y de crédito y garantía ofrecidos por las compañías aseguradoras establecidas en el país, las que son seleccionadas en consideración de su experiencia, solvencia y la calidad de servicio.

Compuesta por un equipo de 127 colaboradores y con cerca de 400.000 clientes, esta filial proporciona una experiencia de servicio innovadora, basada en la confianza y el conocimiento de cada cliente, entregando propuestas de valor que generen tranquilidad y otorguen cobertura. En ese sentido, en 2015 la filial creó e implementó un modelo de posventa,

así como un call center para resolver -en punta- las consultas de nuestros clientes. Bci Corredores de Seguros logró en 2015 el tercer lugar en el segmento Banca Seguros, con una participación de mercado de 16,4%, y una participación de mercado de 19,2% en seguros generales, ocupando el primer lugar.

Como hitos de 2015, cabe destacar además, la creación de un *call center* de ventas y del área desarrollo de negocios y fidelización, sumado a más de 2.000 horas de capacitación a nuestros colaboradores en el marco de nuestra preocupación por ellos.

Bci Securitizadora S.A.

Desde el año 2001, esta sociedad filial entrega soluciones financieras a empresas, a través de la estructuración y emisión de bonos securitizados, respaldados en activos financieros, como carteras de créditos de consumo, facturas, pagarés, contratos y flujos futuros.

Gracias a la aplicación de ingeniería financiera avanzada, a un elevado conocimiento del mercado de capitales y sus inversionistas y a una rigurosa gestión de los activos bajo su administración, permite a las empresas acceder al mercado de capitales, diversificando sus fuentes de financiamiento.

Durante el año 2015, fue distinguida con el premio Líderes Financieros, otorgado por Deloitte y Diario Financiero, por la estructuración del mejor bono en el mercado local.

Bci Asesoría Financiera S.A.

Con la experiencia obtenida desde 1992, Bci Asesoría Financiera ofrece a sus clientes diferentes servicios de asesoría en el ámbito de las finanzas corporativas, tales como la asesoría en la estructuración de financiamientos bancarios según las necesidades específicas de cada cliente (créditos sindicados, financiamiento de proyectos, reestructuración de pasivos y financiamientos especiales, etc.); operaciones en el mercado de capitales tanto de deuda como de capital, mediante la asesoría en la estructuración y colocación de bonos y efectos de comercio, aumentos de capital y apertura de compañías a la bolsa; asesoría en fusiones, compra y venta de compañías y búsqueda de socios (M&A), y asesorías financieras, valorizaciones y fairness opinions a clientes, que les permitan adoptar decisiones financieras y estratégicas adecuadas.

En 2015 lideramos por segundo año consecutivo el ranking de colocaciones de bonos no bancarios (ocho colocaciones), destacando las colocaciones de bonos inaugurales de Enaex y Lipigas, y la colocación privada por UF4.500.000 para Caja Los Andes. Adicionalmente obtuvimos el premio Líderes Financieros, otorgado por Deloitte y Diario Financiero, al Mejor Bono Local.

En el área de Reestructuraciones de Pasivos, lideramos las reestructuraciones del Grupo Graneles y de la CCAF 18 de Septiembre, por un total aproximado de US\$600mm.

Servicios de Normalización y Cobranza S.A.

Creada en 1998, Servicios de Normalización y Cobranza, Normaliza, se especializa en maximizar la recuperación de la cartera morosa de Banco *Retail* a través de servicios de cobranza judicial y extrajudicial, cumpliendo los estándares presupuestados de normalización y recuperación de créditos de Bci.

Para ello cuenta con un equipo de colaboradores altamente calificados, comprometido con los valores y cultura Bci y una estructura tecnológica de punta, que incluye un call center y áreas de negociación y gestión domiciliaria que se distribuyen desde Arica a Punta Arenas. De esta forma, Normaliza logra entregar a cada cliente una solución adecuada a su situación, resguardando los intereses financieros de Bci.

Esta filial también cuenta con un área de cobranza judicial, que incluye un estudio jurídico interno y una red de abogados externos a lo largo del país, encargados de proteger los intereses del Banco ante los tribunales de justicia.

Durante 2015, la sociedad desarrolló e implementó un nuevo software de cobranza, que permitió integrar la totalidad de las gestiones y contacto de todos nuestros canales de cobranza. De igual forma, se desarrollaron nuevos modelos predictivos, que se integraron a la estrategia de cobranza, permitiendo optimizar los recursos y maximizar los recuperos, y se implementó la última versión del discador *Interactive Intelligence 4.0*, con nuevas funcionalidades junto con incorporar un robot que permite interactuar en forma automática con los clientes, mejorando la productividad del *call center*.

Asimismo, se creó una nueva área de efectividad comercial con el objetivo de optimizar los canales comerciales, la adecuada asignación de recursos y uso de las capacidades, y se generó una nueva área de proyectos especiales legales (PEL), para acompañar los actuales y próximos cambios normativos (Ley de Insolvencia y Reemprendimiento, digitalización del poder judicial, entre otros).



City National Bank

Fundado en 1946, City National Bank es el quinto banco más grande de Florida. Cuenta con 26 sucursales, 479 colaboradores, un excelente posicionamiento de marca y una administración consolidada de reconocida trayectoria. Su foco de negocios está en Banca Empresas Mediana y Pequeña, Banca Inmobiliaria y Segmento Preferente y Alto Patrimonio.

La compra de City National Bank representa una importante oportunidad de negocios para Bci en Florida, el tercer estado más grande de Estados Unidos en términos de población, cuarto en depósitos, y el cual se distingue por tener una economía dinámica y atractiva. Sólo el PIB de Miami es similar al de Chile, y el de Florida es tres veces el de nuestro país.

Al estar ubicado en Florida, City National Bank podrá crear una importante conexión con Latinoamérica, tanto para quienes quieren invertir en Estados Unidos, como para inversionistas que quieren utilizar la plataforma que ofrece Florida para acceder al mercado latino.

En 2015 fue seleccionado como "Mejor Banco" en Florida según clientes en seis categorías, de acuerdo al *Daily Business Review*. Asimismo, obtuvo el rating más alto por *Bauer Financial*, en los últimos once trimestres, con cinco estrellas.



Bci Corredora de Bolsa de Productos S.A.

Esta filial se constituyó en 2015 y fue autorizada por la Superintendencia de Valores (SVS) en noviembre del mismo año.

Bci Corredora de Bolsa de Productos es la primera entidad bancaria tradicional en ingresar a esta industria, Bolsa de Productos, cuyo fin es proveer una plataforma de subasta pública para la transacción de productos, contratos, facturas y sus derivados.

Un aspecto relevante en la decisión de Bci en ingresar a este mercado, es el objetivo de integrar a las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) al mercado de capitales; optimizar la comercialización de productos y formación de precios; y generar nuevas alternativas de inversión.

UTILIDAD PRINCIPALES SOCIEDADES FILIALES EN 2015	Participación sobre utilidad Bci			
	31/12/14	31/12/15		
	MM\$	MM\$	%	%
Bci Asesoría Financiera S.A.	3.628	3.948	1,06%	1,19%
Bci Asset Management Administradora de Fondos S.A.	26.449	28.325	7,71%	8,56%
Bci Corredor de Bolsa S.A.	9.988	5.948	2,91%	1,80%
Bci Corredores de Seguros	20.387	23.002	5,94%	6,95%
Bci Factoring S.A.	16.593	13.553	4,84%	4,10%
Bci Securitizadora S.A.	750	374	0,22%	0,11%
Servicio de Normalización y Cobranza - Normaliza S.A.	1.003	354	0,29%	0,11%
Banco de Crédito e Inversiones Sucursal Miami	12.393	8.638	3,61%	2,61%
Bci Financial Group, INC. and Subsidiaries*	0	8.513	0,00%	2,57%
Total resultado filiales	91.191	92.655	26,59%	28,01%
Utilidad Bci	342.972	330.823		

Nota: El resultado completo de todas las filiales se puede encontrar en las notas de los estados financieros.

* Utilidad considerada desde el cierre de la transacción, 16 de octubre de 2015. Preparada bajo normas IFRS las que pueden diferir de las normas USGAAP (ej: pushdown accounting)

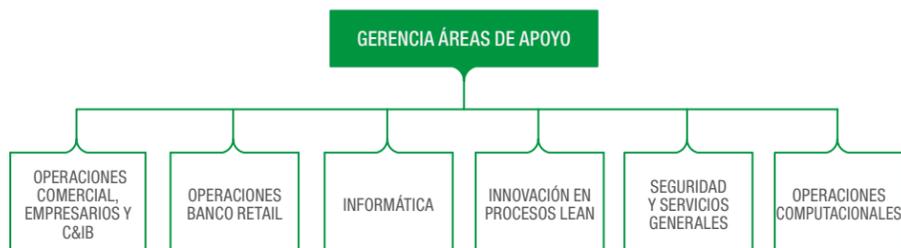


UNIDADES DE APOYO

Áreas de Apoyo

La Gerencia de Áreas de Apoyo garantiza la continuidad operacional y tecnológica de la Corporación Bci, para lo cual cuenta con un equipo multidisciplinario altamente calificado, que cumple sus funciones según los cuatro criterios de experiencia de clientes de la Corporación: seguridad, cercanía, diligencia e imagen. Estos criterios le entregan el marco de operación, en cumplimiento con las normas internas y externas, nacionales e internacionales, y las prácticas del Gobierno Corporativo Bci.

Esta gerencia define las directrices tecnológicas y de procesos que se materializan en los planes y proyectos de la Corporación; es responsable de la plataforma tecnológica y de la operación diaria, ya sea de manera centralizada o a través de la red de sucursales; define y ejecuta la estrategia de innovación; gestiona proyectos corporativos; propone a la organización transformaciones de procesos claves para el negocio y es responsable de la administración de las oficinas y unidades del Bci.

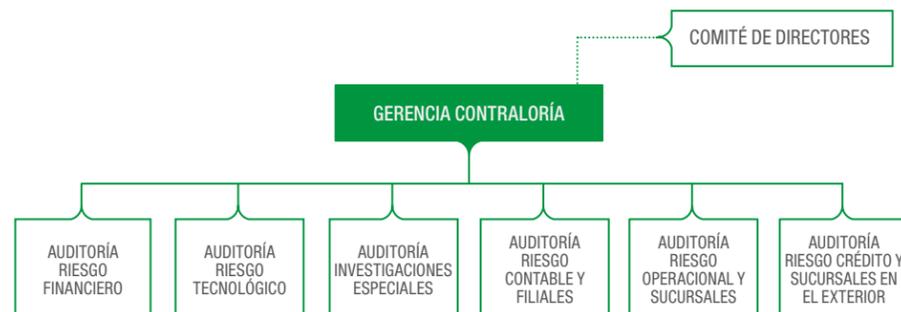


Contraloría

La Contraloría depende del Comité de Directores del Banco y su objetivo es entregar una opinión independiente, tanto de la calidad y eficiencia de los principales sistemas de control interno, como del cumplimiento de las normas externas e internas, de las políticas y de los procedimientos vigentes.

Contraloría mejora y refuerza los sistemas de control internos, identifica los riesgos potenciales, e impulsa acuerdos con los ejecutivos responsables de cada unidad para que sean llevadas a cabo las recomendaciones formuladas por organismos externos, auditores externos y Contraloría.

Para reforzar su labor, el área basa su metodología en mejores prácticas internacionales y sus colaboradores cuentan con una capacitación permanente, la que les permite estar al día de los continuos cambios normativos que se producen en Chile y en los países donde Bci tiene presencia, así como en los requerimientos de los nuevos negocios, planes y objetivos estratégicos desarrollados por la Corporación.

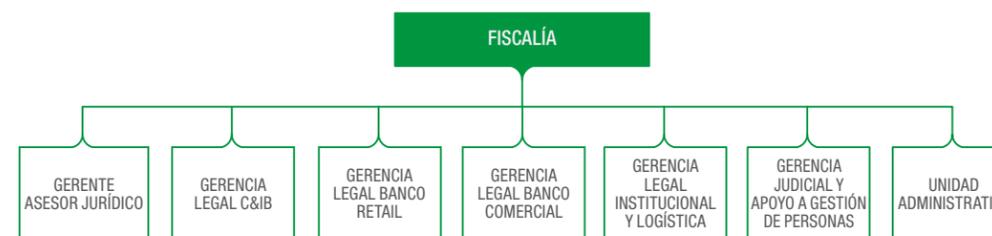


Fiscalía

Es la gerencia responsable de entregar a la Corporación Bci diferentes servicios legales en forma oportuna, confiable y comprometida con el resultado de los negocios. Su actuación está inspirada en los principios de legalidad, idoneidad profesional y moralidad, que aseguran que las políticas y gestión del Banco y sus filiales se ajusten a las disposiciones legales y demás regulaciones que rigen su actividad.

Entre sus principales responsabilidades, destacan asistir al Directorio y al gerente general de Bci en las labores de la alta administración que tienen incidencia legal, atender la totalidad de los requerimientos de carácter legal formulados por la administración superior de Bci, así como por las diferentes gerencias y ejecutivos comerciales, por los proveedores y los clientes, en asuntos relacionados con operaciones, productos y servicios bancarios.

Asimismo, debe pronunciarse sobre la factibilidad o modo idóneo de realizar los negocios conforme a la normativa vigente y participar en diversos Comités de Bci, así como en instancias externas y gremiales u otras que son propias de la industria, en que la institución debe manifestar su posición jurídica frente a diversas contingencias. También debe coordinar y defender los intereses institucionales en toda clase de juicios, litigios y acciones que ejerzan terceros contra Bci, asumiendo su representación y ejerciendo activamente los recursos legales, judiciales y administrativos que procedan.



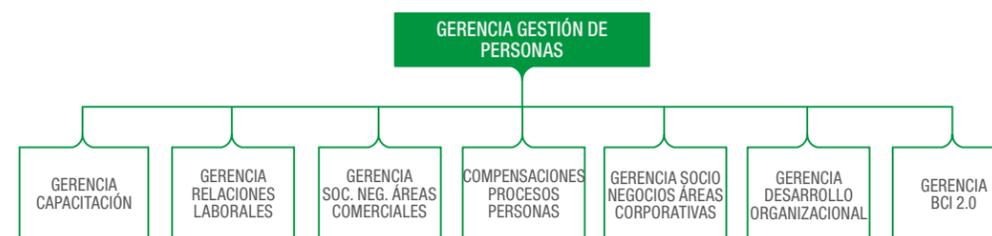
Gestión de Personas

Esta gerencia tiene como propósito contribuir al crecimiento de la Corporación Bci, a través del desarrollo del talento, potenciando las capacidades de las personas que integran la organización, liderando la implementación de una estrategia integrada de recursos humanos que pone énfasis en el crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Al mismo tiempo, promueve iniciativas que contribuyen al desarrollo de las capacidades estratégicas de la organización, como la experiencia de clientes y colaboradores, liderazgo, colaboración, innovación y mejora continua, entre otros.

Entre sus principales funciones y responsabilidades se encuentra velar por el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en los valores de integridad, respeto y excelencia. Así, procura que exista un ambiente y condiciones de trabajo que promueva la creatividad y colaboración, y permita atraer, retener y desarrollar el talento de los colaboradores. Junto con esto, enfrenta el desafío de potenciar una oferta de valor atractiva, que responda a las diversas necesidades de los colaboradores y sus familias, mejorando su calidad de vida y promoviendo su desarrollo, tanto a nivel profesional como personal.

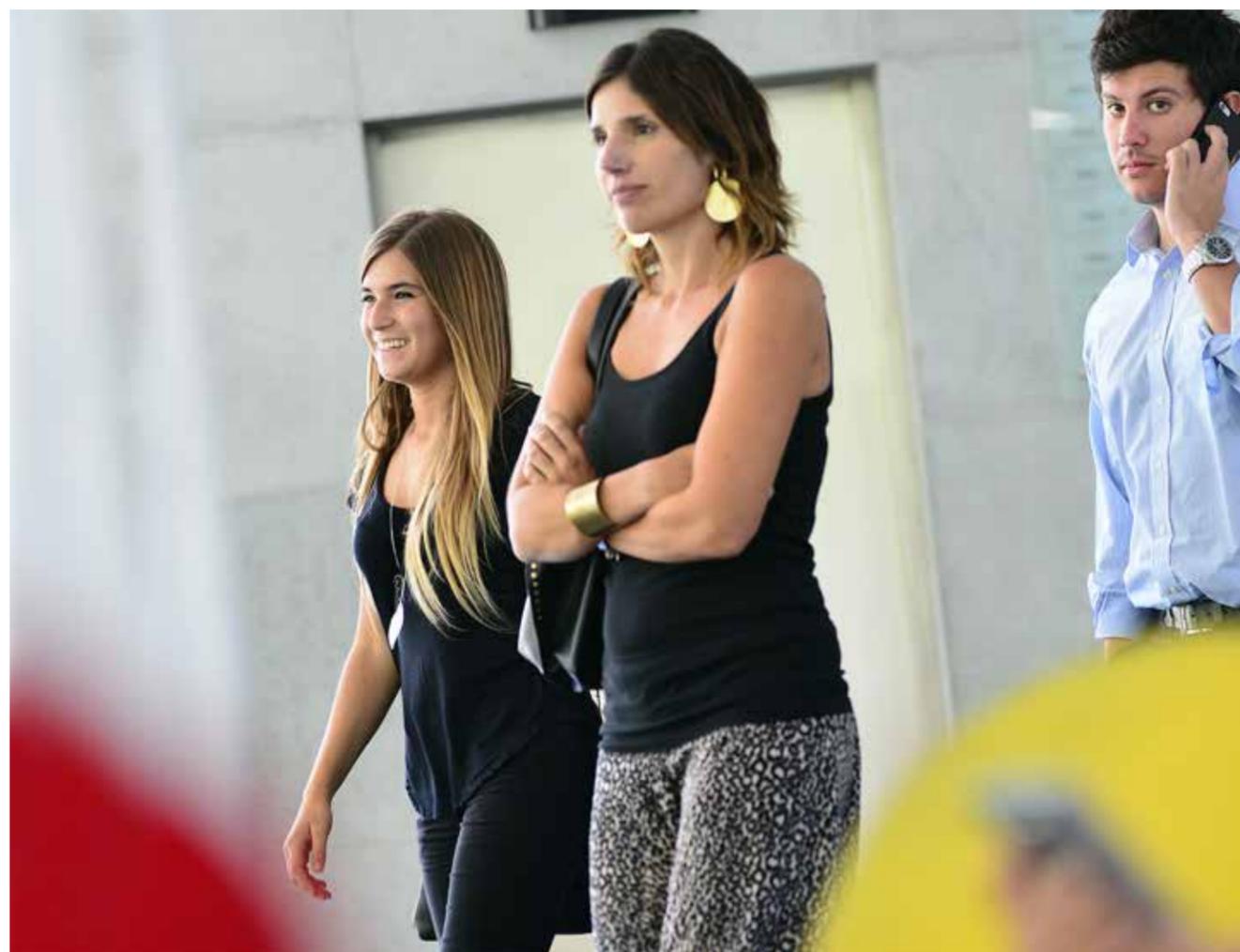
Esta gerencia responsable de custodiar, fortalecer y promover la cultura y atributos Bci en los líderes de la Corporación, potenciándolos como una verdadera ventaja competitiva para el desarrollo de nuestro negocio, a través de la Academia Líder Bci, que desde 2008 forma y transforma el estilo de liderazgo de nuestros líderes. A su vez, diseña y ejecuta estrategias y programas de formación de vanguardia para desarrollar en los colaboradores capacidades organizacionales como el liderazgo, la innovación, la experiencia y la ejecución.

Gestión de Personas también mantiene una estrategia de compensaciones justa y competitiva y asesorar integralmente a las diferentes unidades que componen la Corporación Bci en todas las materias propias de la gestión de personas, identificando y dando respuesta oportuna a las necesidades que el negocio requiera.



Planificación y Control Financiero

A la gerencia de Planificación y Control Financiero corresponde definir, dirigir y controlar el proceso de planificación estratégica de Bci a corto, mediano y largo plazo. Además, es responsable del control financiero y la gestión corporativa, para garantizar la entrega de información adecuada, precisa, oportuna y de valor para la toma de decisiones de la alta dirección.



Riesgo Corporativo

La Gerencia de Riesgo Corporativo es la encargada de evaluar y controlar el riesgo integral de la Corporación –ya sea crediticio, de mercado, de liquidez u operacional- con el propósito de contribuir a la optimización de la relación rentabilidad/riesgo de sus operaciones. Comprende también las labores de Cumplimiento Corporativo y Prevención, a cargo de la gerencia del mismo nombre que reporta al Comité de Directores del Banco, pero que es parte integrante de la gestión de riesgo global.

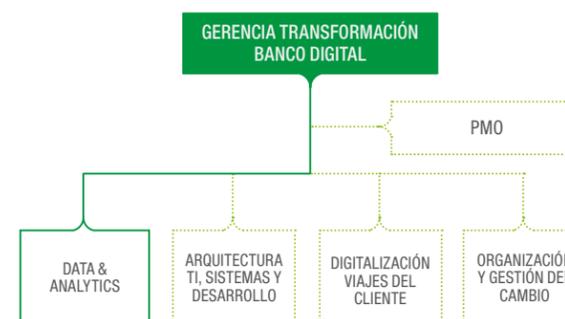
En esta materia, Bci tiene el desafío de seguir avanzando en las diferentes dimensiones de riesgo para alcanzar así las mejores prácticas que le permitan, a la vez, aumentar la rentabilidad ajustada por riesgo y proteger la salud financiera del Banco.



Transformación Banco Digital

Dados los relevantes y acelerados cambios que está experimentando la sociedad, la industria en la que participamos, el ecosistema donde nos desenvolvemos y los hábitos, exigencias y necesidades de nuestros clientes, el objetivo de esta gerencia, creada en 2015, consiste en desarrollar las capacidades de tecnología de información, procesos, sistemas y *big data* que son críticas para entregar una experiencia digital diferenciadora y con ello contribuir a ser el banco más querido y preferido del mercado, entregando por medio del uso de nuevas tecnologías, los mejores estándares de atención en términos de tiempo y calidad, así como mejores y mayores alternativas de productos y servicios.

Por medio del desarrollo de formas de trabajo ágiles y colaborativas, que promuevan la innovación y la búsqueda permanente de nuevas y mejores formas de hacer nuestro trabajo, esta gerencia desarrolla su quehacer por medio de cuatro frentes de trabajo: Arquitectura, Sistemas y Desarrollo Tecnológico, *Data & Analytics*, Viaje del Cliente y, Organización y Gestión del Cambio.



Desarrollo Corporativo

Dentro de sus responsabilidades se encuentra monitorear y apoyar la correcta ejecución de la agenda estratégica que lidera la Gerencia General de Bci; supervisar y facilitar que tanto la integración como la ejecución del plan estratégico y negocios de City National Bank of Florida se concreten de acuerdo a lo planificado; y, potenciar la internacionalización de la Corporación Bci mediante la búsqueda y materialización de adquisiciones, alianzas estratégicas, exploración y desarrollo de nuevos mercados. También es responsable de velar por la gestión comunicacional, relacional y de sostenibilidad de la Corporación, de manera de ser reconocidos como la empresa más querida y preferida del mercado, por medio de su innovación, reputación corporativa y cercanía con sus diferentes grupos de interés.





Publicidad Bci Accesible

Nuestra publicidad de Bci Accesible se ha centrado en las personas y sus necesidades, no en la discapacidad, destacando la desaparición de barreras y hablando en su mismo lenguaje desde un tono positivo y no asistencialista.

Con el concepto Independiente en tu vida, independiente en tu banco, damos a conocer el modelo atencional de Bci basado en la estrategia de experiencia de clientes, que responde a las necesidades naturales de las personas con discapacidad.



**INDEPENDIENTE
EN TU VIDA,
INDEPENDIENTE
EN TU BANCO**



Presencia Nacional



El número total de cajeros automáticos (ATM) al cierre de 2015 fue de **1.057**, 20 más que en 2014.



SUCURSALES MULTISERVICIO 262

Sucursales que ofrecen un servicio integral. Cuentan con personal de atención y ejecutivos especialistas en créditos, inversiones, factoring y apoyo a empresarios, entre otros servicios.

PLATAFORMA COMERCIAL 42

Plataformas de servicio, atendidas por ejecutivos especialistas, que responden de manera personalizada y exclusiva a los requerimientos de determinados segmentos de clientes.

PUNTOS DE VENTA 19

Puntos de contacto donde se atiende principalmente a clientes de Banca de Personas. Cuentan con servicios de venta y postventa.

CAJAS AUXILIARES 8

Puntos de contacto cuyo objetivo es solucionar aspectos transaccionales y de tesorería. Cuentan con ATM y servicios automatizados de consulta.

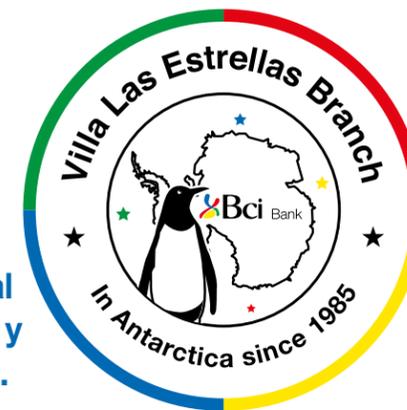
BANCA PRIVADA Y PREFERENCIAL 28

Sucursales orientadas a atender a clientes de alto patrimonio.

CENTRO DE ATENCIÓN A DISTANCIA 2

30 AÑOS SUCURSAL ANTÁRTICA

Con orgullo, en 2015 cumplimos 30 años de presencia ininterrumpida en la Antártica con nuestra sucursal inaugurada en febrero de 1985 en Villa Las Estrellas. Abrimos así las puertas de la oficina bancaria más austral del mundo, instalando de manera permanente la primera y única sucursal bancaria del mundo en territorio antártico.



Desde entonces, nuestros colaboradores cumplen una labor social con las familias de las Fuerzas Armadas, científicos, profesores, residentes y con quienes transitan por la zona, que realizan sus operaciones financieras en forma habitual allí, a 1.600 kilómetros al sur de Punta Arenas.

Para celebrar este aniversario, un equipo de la Corporación Bci viajó hasta Villa Las Estrellas y destacó el excelente trabajo de los 60 colaboradores que desde 1985 han representado a Bci con integridad, respeto y excelencia, superando las condiciones climáticas adversas, el aislamiento y la soledad.



CANALES DE ATENCIÓN

La estrategia multicanal nos ha permitido cumplir con variados desafíos para nuestros canales de atención digitales, remotos y presenciales; que nos ha permitido conocer cada vez mejor la ruta y las preferencias de cada cliente. Así, en línea con nuestro objetivo de entregar una interacción con la mejor experiencia y cada vez más eficiente, en 2015 nos adecuamos a sus necesidades sumando a más clientes nativos digitales, que interactúan remotamente con el banco.

Como base de nuestra propuesta de valor y modelos de atención, en los últimos años Bci ha desarrollado una amplia variedad de aplicaciones móviles que complementan los canales más tradicionales del sector. En 2013 el Banco contaba con cinco Apps, elevándose a fines de 2015 a 16 aplicaciones personalizadas para diferentes tipos de clientes, trabajo que sentó las bases de una nueva “Generación Móvil basado en Apps”.



Canales digitales y remotos de atención al cliente:



Bci Móvil: Apps Corporativas

Este canal nos permite acompañar permanentemente a nuestros clientes, estén donde estén, con una oferta de productos y servicios Bci creadas para los diferentes segmentos de clientes y posibles de usar desde cualquier dispositivo móvil.

En 2015 se complementó la propuesta de soluciones móviles, que hoy suman 16 Apps, incluidas las nuevas aplicaciones “Bci Accesible” y “Bci Nova”. Así, al cierre del periodo, 343.358 clientes cibernautas adoptaron estas propuestas digitales con una renovada oferta de productos y servicios. Las ventas en 2015 por el canal móvil crecieron más de 4 veces respecto al año anterior.

A fines del 2015 potenciamos nuestra oferta en canales móviles, lanzando nuevos servicios en los dispositivos *Applewatch* lo que nos permite conectarnos y movilizarnos con los clientes en cualquier momento y lugar.



Internet www.bci.cl

Durante el ejercicio 2015, se siguió fortaleciendo la propuesta para posibilitar la compra de más productos y nuevos servicios en línea, mediante información más simple, educativa, personalizada y potenciada con las mejores prácticas de marketing digital. Ello se ha logrado usando las herramientas que entrega este canal digital –videos y gráfica más limpia– y respondiendo a las necesidades de los clientes. Asimismo, se implementaron nuevas iniciativas que ampliaron la oferta de productos de una manera distinta e innovadora, como la renovada *web* de Bci Nova. Todo esto, acompañado por la seguridad, transparencia y cercanía que caracteriza a la Corporación Bci.



Redes Sociales Bci

Bci siempre busca crear y poner a disposición de sus clientes y la comunidad nuevos espacios de contacto para atender sus requerimientos en tiempo real. Un ejemplo de esto es “Bci Conectados” en Facebook, una innovadora herramienta que permite, a través de interacciones virtuales, entregar a los clientes servicios o productos financieros, ayudándoles a adquirirlos de forma simple, segura y fácil. A fines de 2015 Bci contaba con más de 328.000 personas en “Bci Conectados”. Para aprovechar la interacción que permiten las redes sociales, Bci dispone también de la cuenta “Trabaje con nosotros” que informa a través de Facebook las oportunidades laborales que existen al interior de la Organización. Con esto Bci prepara sus canales para avanzar en la estrategia de digitalización, que le permitirá obtener mejor y más información, para ofrecer productos y servicios cada vez más acordes con las necesidades de sus clientes.



Telecanal (Call Center)

Es el servicio de atención telefónica para los negocios Bci, TBanc y Bci Nova. A través de ejecutivos altamente capacitados y con los mejores estándares de calidad, Telecanal es responsable de solucionar de manera remota -24 horas del día, siete días de la semana y las 52 semanas del año- los requerimientos, emergencias y necesidades asociadas a productos tanto para los clientes del segmento *Retail* como para Empresarios.



Cajeros Automáticos (ATM) y Autoservicios

Estas máquinas tienen como principal ventaja permitir que los clientes efectúen transacciones a toda hora, pues operan en modalidad 24x7. Junto con continuar adaptando el parque de ATMs a la nueva normativa dispuesta en el Decreto Supremo N°222, durante 2015, el Banco fortaleció la oferta de productos a través de este canal, implementando la venta de créditos de consumo con abono en línea en la cuenta corriente del cliente, permitiendo así agilizar y facilitar la compra en todo momento. Bci es el único Banco de la industria con este servicio habilitado en su red de cajeros.

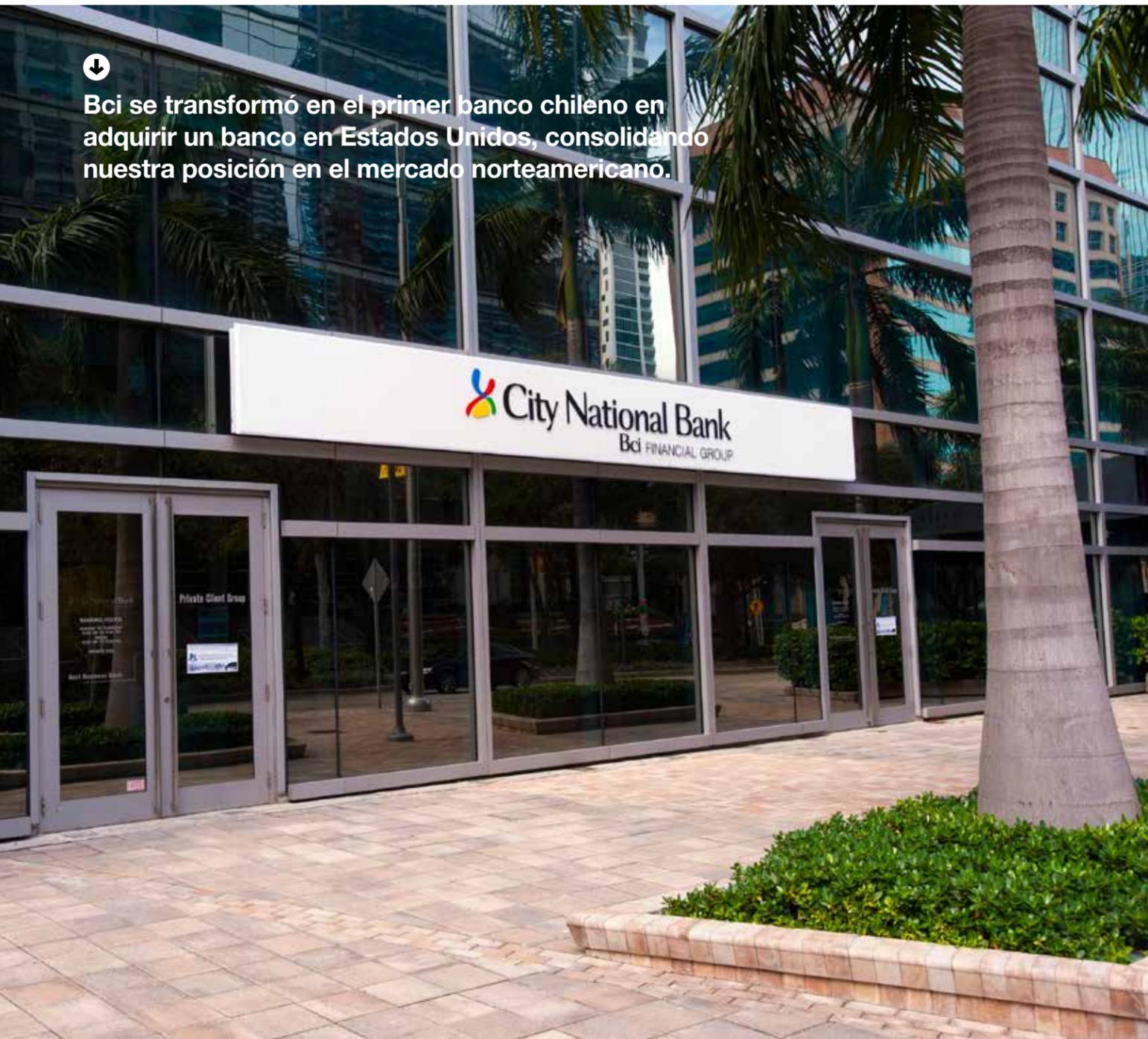


Presencia Internacional

ADQUISICIÓN DE CITY NATIONAL BANK OF FLORIDA



Bci se transformó en el primer banco chileno en adquirir un banco en Estados Unidos, consolidando nuestra posición en el mercado norteamericano.



La adquisición de City National Bank, en octubre de 2015, marcó un hito en el plan de internacionalización de Bci. Tras obtener la aprobación de la Reserva Federal de Estados Unidos para concretar la transacción, nos transformamos en el primer banco chileno en adquirir un banco en dicho país, consolidando nuestra posición en el mercado norteamericano. De esta manera, Bci pasó a ser la entidad financiera nacional con la mayor presencia en Estados Unidos y uno de los principales bancos latinoamericanos en Florida, con activos consolidados por aproximadamente US\$9.020 millones, entre City National Bank y Bci Miami Branch.

Esta adquisición representa un importante paso en nuestra estrategia de internacionalización, cuyo objetivo es generar nuevas fuentes de ingresos, diversificar geográficamente nuestro negocio y acompañar a los clientes de la Corporación en el exterior.

Considerando la exigente regulación estadounidense, la aprobación de la compra de City National Bank destaca la solidez financiera y altos estándares de gobierno corporativo que han convertido a Bci en un banco líder a nivel regional, representando un importante reconocimiento para nuestro país.

El precio alcanzó los US\$946.9 millones, monto pagado al banco español Bankia, por el 100% de *CM Florida Holdings Inc*, matriz del banco adquirido. Esta cifra supera los US\$ 882.8 millones del acuerdo inicial entre Bci y Bankia, debido a que el proceso de aprobación del regulador estadounidense fue de mayor duración a la estimada inicialmente. No obstante, en dicho período también se incrementaron el balance y resultados de City National Bank, mejorando los múltiplos de la transacción, al compararlos con aquellos vigentes en el momento de la firma del acuerdo de compra.

Al 31 de diciembre de 2015, City National Bank tenía activos totales por US\$6.478 millones, colocaciones netas por US\$4.041 millones, depósitos por US\$4.483 millones y un patrimonio tangible (Tier 1) de US\$845 millones. Su utilidad alcanzó los US\$47 millones*. Estas cifras representaban, al cierre del ejercicio, aproximadamente, el 11% de los activos, 10% de las colocaciones y 13% de los depósitos de Bci. Además, City National Bank, posee un alto nivel de Capital Tier 1, de 17,6%, muy superior a los bancos comparables. Esta holgada capitalización, si bien ha afectado fuertemente el ROAE, nos permitirá un importante crecimiento en este mercado los próximos años, manteniendo una sólida base de capital.

Fundado en 1946, City National Bank cuenta con 26 sucursales en el estado de Florida, en los condados de Dade, Broward, Palm Beach y Orange -Orlando-, 479 colaboradores, un excelente posicionamiento de marca y una administración consolidada de reconocida trayectoria.

Su foco de negocios está en empresas pequeñas y medianas, negocios inmobiliarios, clientes de alto patrimonio y segmento preferente, orientación que permitirá a City National Bank seguir creciendo en estos atractivos segmentos. Adicionalmente, al estar en Florida, este banco podrá crear una importante conexión con

Latinoamérica, tanto para quienes quieren invertir en Estados Unidos, como para inversionistas que quieren utilizar la plataforma que ofrece Florida para acceder al mercado latino.

Cabe señalar que la compra de City National Bank representa una importante oportunidad de negocios para Bci en Florida, el tercer estado más grande de Estados Unidos en términos de población, cuarto en depósitos y el cual se distingue por tener una economía dinámica y atractiva. Sólo el PIB de Miami es similar al de Chile, y el de Florida es tres veces el de nuestro país. El sector bancario, además, está muy fragmentado: con 165 bancos locales, City National Bank está entre los cinco más grandes del Estado.

Luego de concretarse el proceso de compra de City National Bank, en una junta extraordinaria de accionistas de Bci- realizada el 27 de octubre de 2015- se aprobó aumentar el capital con la emisión de 10.737.300 acciones, con el objetivo de mantener sus sólidos ratios de capital.

PLAN DE INTEGRACIÓN

Bci puso énfasis durante 2015 en los primeros pasos de un Plan de Integración, el cual permitirá el proceso de incorporación de las operaciones de City National Bank y sus colaboradores al banco Bci.

En esta primera etapa, las acciones estuvieron enfocadas en los principales aspectos críticos de la integración, cubriendo así diferentes áreas como Gestión de Personas, Riesgo, Control de Gestión, Operaciones y Tecnología, entre otras, permitiendo una adecuada y exitosa integración de City National Bank.

En el plano de Colaboradores, la labor de Gestión de Personas estuvo enfocada en levantar información referida a cultura, valores, procesos de gestión de personas y políticas del banco estadounidense, con el objetivo de determinar cuáles son los elementos comunes con Bci y así facilitar la integración a través de un plan de corto y mediano plazo. En esta misma línea, un equipo de ejecutivos de Bci realizó una jornada de inducción en Miami, para introducir a los ejecutivos de City National Bank en temas relacionados a la historia, cultura y valores de la Corporación Bci.

* Utilidad Neta de 2015 normalizada para reflejar utilidad del año completo (doce meses), y no solo aquella generada desde toma de control (a mediados de octubre 2015), la que ascendería a US\$10,4 Millones.



Banca Empresas Mediana y Pequeña,
Banca Inmobiliaria, Segmento
Preferente /Alto Patrimonio.

5°

BANCO MÁS GRANDE EN ACTIVOS
BASADO EN FLORIDA

26

SUCURSALES

479

COLABORADORES

RATING MÁS ALTO
POR BAUER
FINANCIAL

(últimos 11 trimestres - 5 estrellas)

“MEJOR BANCO”

en Florida según clientes.
6 categorías por el Daily Business
Review (2015).



Principales Cifras (US\$ MM)			
	2013	2014	2015
Activos Totales	\$ 4.822	\$ 5.353	\$ 6.478
Colocaciones Netas	\$ 2.750	\$ 3.311	\$ 4.041
Depósitos	\$ 3.680	\$ 4.159	\$ 4.483
Patrimonio Tangible	\$ 695	\$ 761	\$ 845
Utilidad Neta	\$ 38 ¹	\$ 43	\$ 47 ²

¹ Utilidad Neta de 2013 normalizada, excluyendo pérdida por castigo de goodwill de US\$165 Millones.
² Utilidad Neta de 2015 normalizada para reflejar utilidad del año completo (12 meses), y no solo aquella generada desde toma de control (a mediados de octubre 2015), la que ascendería a US\$10,4 Millones

AMPLIA RED GLOBAL

La compra de City National Bank se suma a la presencia que Bci mantiene en Brasil, Colombia, España, Estados Unidos, México y Perú, a la que este año se sumó China, con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y facilitar sus negocios en el extranjero.

Por medio de una Sucursal, cinco Oficinas de Representación Internacional, distintas alianzas y acuerdos de cooperación, y una extensa red de corresponsales, Bci cuenta con una diversificada oferta de servicios financieros para los negocios de importación y exportación de nuestros clientes, así como para las inversiones que ellos realizan del exterior o para inversiones extranjeras en Chile.

Esta red global también le permite a Bci diversificar su portafolio de inversiones y colocaciones.

Sucursal Bci Miami

Creada hace 16 años, esta oficina apoya las operaciones comerciales que clientes chilenos- sean ellos personas naturales o jurídicas- realizan con Estados Unidos u otros mercados internacionales.

La sucursal cuenta con los servicios propios de un banco, incluyendo depósitos y cuentas transaccionales en las principales monedas, gestión de efectivo, Internet Banking, líneas de créditos, servicios de comercio exterior, factoring y forfaiting.



Integrada por más de 50 personas, la sucursal está conformada por un equipo multicultural de vasta experiencia.

Oficinas de Representación

Bci cuenta con Oficinas de Representación en España, Brasil, Colombia, México, Perú y, desde 2015, también en Shanghái, China.

El propósito de dichas oficinas es apoyar las operaciones de comercio exterior e inversiones que realizan los clientes del Banco en dichos países.

Desde su apertura, estas oficinas han contribuido al desarrollo de las inversiones y negocios de nuestros clientes chilenos en esos países. Además, han aportado cartera de riesgo local, cuya dispersión geográfica contribuye a la diversificación del portafolio de negocios de Bci y han facilitado la estructuración de soluciones a la medida para importantes empresas.

La nueva oficina de Shanghái busca apoyar a las empresas chinas que quieren hacer negocio en Chile, y la relación con los bancos locales chinos.

Desk Bci en Banco Popular España

Bci mantiene un despacho de atención en el Banco Popular de España, con el objetivo de acompañar a los clientes chilenos que buscan iniciar o desarrollar operaciones comerciales con ese país. El mismo modelo se aplica en Chile, con un despacho en el que Bci recibe en Chile clientes del Banco Popular de España que inician operaciones en nuestro país.

Acuerdo de cooperación con Sinosure y Exim Bank

En este contexto se enmarca también acuerdo de cooperación que Bci firmó con Sinosure y Exim Bank, en mayo de 2015, en el marco de la visita de Li Keqiang, primer ministro del Consejo de Estado de China.

Sinosure es un organismo del Estado Chino que otorga garantías para mitigar el riesgo de empresas Chinas en el exterior.

El acuerdo con Exim Bank de China, en tanto, contempla el acceso de Bci a una línea de crédito por US\$ 700 millones que podrá ser utilizada para financiamientos otorgados a empresas chinas que operen en Chile.

Red de Bancos Corresponsales

Con más de mil bancos corresponsales en el mundo, Bci ha establecido relaciones comerciales, cubriendo de esta forma los cinco continentes. Esta amplia red le permite poner a disposición de sus clientes los servicios financieros que requieran para operar comercialmente en los distintos mercados.

Alianzas Internacionales

Mantenemos relaciones comerciales con una red de más de mil bancos corresponsales en el mundo con el objetivo de facilitar y optimizar las operaciones de nuestros clientes en el exterior.

• Acuerdo de Cooperación con Banco de Crédito del Perú

Tiene por objetivo referir empresas chilenas que invierten en Perú para que cuenten con un banco local en ese país, que les permita desarrollar sus operaciones. Este proceso de referidos también se usa para empresas peruanas que invierten en Chile.

• Acuerdo de Cooperación con Banco Internacional de Costa Rica

Busca potenciar el comercio exterior de Chile en Centroamérica y fomentar las inversiones recíprocas, incrementando las oportunidades de negocio para las empresas chilenas en dicha zona. Adicionalmente, sirve para situarnos como banco de referencia entre las empresas de la región.

• Acuerdo de Cooperación con Banco Credicoop de Argentina

Tiene como finalidad impulsar el comercio entre Chile y Argentina mediante el apoyo tanto a las empresas nacionales que deciden instalarse en el vecino país como a las empresas trasandinas que buscan explorar en el mercado local.

• Acuerdo de Cooperación con Intesa San Paolo de Italia

Este acuerdo apunta a la colaboración conjunta entre ambas entidades para apoyar de la mejor manera posible a los clientes de Intensa en Chile como también a los nuestros en Italia.

• Alianza con Wells Fargo de Estados Unidos

Suscrito en 2011, tiene como propósito incrementar el intercambio comercial entre empresas norteamericanas y chilenas. Mediante este acuerdo, Bci brinda sus servicios a los clientes de Wells Fargo que quieren acceder al mercado nacional. Esta institución hace lo mismo con nuestros clientes que deciden desarrollarse en Estados Unidos.





Transformación banco digital



Bajo la "Visión" de ser líderes regionales en innovación, cercanía y experiencia de clientes, y ser reconocidos como la mejor empresa para trabajar y desarrollarse, Bci ha implementado durante los últimos años diferentes estrategias, programas e iniciativas corporativas para hacer real esta aspiración.

Así, en 2012 lanzó la Estrategia de Experiencia Clientes y Colaboradores, la cual sentó las bases para impulsar una cultura de experiencia clientes y transformarla en la principal ventaja competitiva.

En 2013 entró en escena la Estrategia de Segmentación de Clientes, la que contribuyó al fortalecimiento de la Estrategia de Experiencia mediante la implantación de un modelo que buscaba satisfacer de manera integral y mediante un asesoramiento especializado los requerimientos de los clientes Personas, Pymes, Empresas y Corporaciones, ofreciendo nuevas propuestas de valor diseñadas a la medida de cada segmento.

En 2014 el Banco comenzó la implantación de una transformación de la gestión y gerenciamiento en toda la Corporación, con el objetivo de consolidar la Estrategia de Experiencia de Clientes y Colaboradores, asegurando su sostenibilidad en el tiempo, mediante la mejora continua centrada en el cliente.

Movilizados para ser el banco más querido y preferido, en 2015 Bci decidió emprender un viaje alineado con las transformaciones previas, con el objetivo de adquirir una nueva ventaja competitiva: ser líder en transformación digital de cara al 2020. La aspiración es brindar a nuestros clientes una experiencia y oferta de valor diferenciadora, productos novedosos logrados a través de innovación disruptiva y la posibilidad de auto atención en cualquier canal, en forma instantánea y con la más completa información.

Así, con la Transformación Banco Digital se impulsarán importantes cambios en la forma de trabajar, desarrollando capacidades a través de cinco principios: Experimentación, Agilidad, Centro en el Cliente, Colaboración e Innovación Continua.

Con lo anterior, Bci busca dar un nuevo salto en la experiencia de clientes y colaboradores, poniendo en el centro de su actividad a los clientes y a todos los que trabajan día a día para ayudarlos a cumplir sus sueños, y hacer realidad nuestra Visión para ser líderes en Banca Digital.

Continuaremos avanzando en la implantación de esta transformación y en el acompañamiento organizacional para asegurar una exitosa ejecución y arraigo a la cultura corporativa. Este desafío es, sin duda, altamente ambicioso y desafiante. Sin embargo, contamos con las condiciones necesarias para abordarlo con éxito: una estrategia de negocio clara y consistente en el tiempo, una cultura organizacional sólida y madura, prácticas de gestión avanzadas y, lo más importante, un equipo de colaboradores profesional, de excelencia y comprometido.

Todo esto, para seguir siendo un Banco Diferente.



Administración de Riesgo

En Bci evaluamos y controlamos el riesgo integral de la Corporación, considerando las diferentes dimensiones de riesgo para estar alineados a las mejores prácticas internacionales, con el propósito de contribuir a la maximización de la relación rentabilidad/riesgo de sus operaciones y proteger la salud financiera del Banco.

TIPOS DE RIESGOS ADMINISTRADOS POR Bci

Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito es la pérdida potencial que asume el Banco al momento de otorgar un crédito, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.

La administración del riesgo de crédito comprende políticas y procedimientos mediante los cuales Bci evalúa, asume, califica, controla y cubre el riesgo crediticio. Ello, no sólo desde la perspectiva de las provisiones, sino también a través de la administración del proceso de otorgamiento de créditos y el permanente monitoreo y seguimiento de sus deudores.

Los procesos de admisión y seguimiento crediticio están estructurados sobre la base de las mejores prácticas internacionales y el uso de modelos estadísticos en los distintos segmentos de la cartera grupal, tanto para el ámbito comercial como de *retail*. Para la cartera individual, Bci ha estructurado sus procesos de admisión y seguimiento en base al análisis caso a caso y según su complejidad, de manera de mejorar el análisis y la calidad de aprobación.

En 2014, la Gerencia Corporativa de Riesgo desarrolló un Plan de Transformación, con el objetivo de nivelarse con las mejores prácticas de la industria financiera mundial. Esto hizo necesario adecuar su estructura organizacional, incorporando nuevas áreas como Tolerancia al Riesgo, Políticas, Validación de Modelos y Red de Monitoreo, entre otras, y orientarla hacia la especialización en negocios masivos (*Retail* y Pymes) y mayoristas (Medianas, Grandes, Mayoristas y Corporativo).

En el ejercicio anterior se desarrolló la Declaración de Tolerancia al riesgo y se fijaron los límites para los distintos indicadores definidos. Durante el 2015, en tanto, se revisó de cada uno de estos indicadores y sus límites y se ha dado cuenta al Comité Ejecutivo de todos aquellos indicadores que se han excedido en los límites definidos y el plan de acción para volver a ellos.

De igual forma, se operacionalizó un nuevo Gobierno de Riesgo, que parte desde el Directorio, pasando por la Alta Administración y los niveles tácticos del Área de Riesgo.

Como parte de las mejoras operativas, se elevó el nivel de automatización de las resoluciones en banco *Retail* desde un 40% aproximadamente, al inicio del plan, hasta un 72% aproximadamente a diciembre de 2015, con el objetivo de llegar al 80%. También se implementó el nuevo proceso de aprobación de operaciones de crédito en los distintos Comités de Créditos, en banco Comercial y CIB, de acuerdo con su

perfil de riesgo y complejidad y no tan sólo por monto, como era antes, sino que también con métricas y controles. Esto permitió mejorar la herramienta tecnológica de aprobaciones de crédito al incorporar las variables mencionadas.

Para estar alineados con los estándares internacionales, en 2015 nuestra área de Riesgo adquirió e implementó una nueva herramienta tecnológica de clase mundial para el desarrollo de modelos de riesgo que nos permite reducir los tiempos de desarrollo de los modelos de Probabilidad de Incumplimiento (PI) y de Pérdida Dado el Incumplimiento (PDI).

Por áreas de negocio, en la banca Pyme se redefinieron los procesos de originación con el objeto de aumentar la automatización de las aprobaciones de crédito; se definieron nuevos procesos de seguimiento de clientes, y se inició el desarrollo de metodologías de QCA en modelos de admisión. Para banco Comercial y C&IB, en tanto, se desarrolló una nueva metodología de definición de políticas y se implantó un nuevo modelo de cobranzas para grandes deudores.

Durante el 2015 maduró la nueva política de Pricing de *Retail* y Pyme, que aumentó los ingresos de estas bancas, principalmente en aquellos segmentos de mayor riesgo.

En tanto, se creó una red de monitoreo con el objetivo de realizar un seguimiento a los controles clave de los procesos críticos para Bci, llegando el 2015 a abarcar 24 procesos del banco. Esta función ha permitido identificar proactivamente las debilidades y ejecutar planes de acción para el mejoramiento de éstas

Riesgo Financiero

El riesgo financiero es la probabilidad de incurrir en pérdidas asociadas a la disminución del valor de los portafolios de inversiones, o a caídas del valor de los fondos o patrimonios administrados por la Corporación, ocurridos como consecuencia de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones.

La administración del riesgo financiero es una materia ampliamente supervisada al interior de nuestro Banco. El Comité ALCO, aprueba y monitorea las estrategias de cobertura, liquidez y tasa de interés, definiendo estructuras de límites en línea con la declaración de Tolerancia al Riesgo. Asimismo, realiza un seguimiento de los crecimientos comerciales, precios de transferencia, entorno macroeconómico y marco regulatorio, así como del desempeño financiero de la Corporación.

Por su parte, el Comité de Finanzas y Riesgos, junto con analizar el entorno macroeconómico y regulatorio, realiza un seguimiento mensual de las estrategias y del cumplimiento tanto de la normativa interna como de la establecida por los organismos reguladores.

Para cumplir con sus funciones, Bci utiliza un conjunto de políticas, procedimientos, metodologías de medición y mecanismos, tanto de seguimiento como de control interno. Ello permite identificar, medir, gestionar y controlar las posibles pérdidas causadas por movimientos negativos en el valor de los activos y pasivos, incluyendo:

- **Riesgo de monedas o paridades.**

- **Riesgo de tasa de interés:** base, spread, prepago, y premios por liquidez, entre otros factores.

- **Riesgo de precio:** commodities, acciones, e índices bursátiles, entre otros.

- **Riesgo de opcionalidad (volatilidad).**

- **Riesgo de liquidez.**

La Corporación controla el riesgo de balance de los activos y pasivos registrados en base devengada, utilizando dos modelos:

Spread en Riesgo (SeR): cuantifica el impacto que un movimiento específico de las tasas de interés de corto plazo podría producir en las utilidades.

Market Value Sensitivity (MVS): cuantifica el efecto que provocan las fluctuaciones de las tasas de interés de largo plazo sobre el valor económico del patrimonio, los activos y pasivos de Bci.

En cuanto a la cartera propia de instrumentos financieros disponibles para intermediación, el modelo *Value at Risk (VaR)* permite calcular las pérdidas potenciales que podrían producir cambios en variables como la tasa de interés, el tipo de cambio, la inflación y la volatilidad.

Durante 2015, y consciente de la importancia que tiene la gestión eficiente de los riesgos financieros, Bci continuó intensificando el uso de las coberturas contables (*hedge accounting*), lo que fue acompañado de un fortalecimiento de los procesos y de controles internos centralizados y altamente especializados.

Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles para el cumplimiento de las obligaciones contraídas y/o en la necesidad de asumir costos inusuales en las fuentes de financiamiento.

La administración del riesgo de liquidez permite identificar, medir y controlar la contingencia de no poder cumplir, plena y oportunamente, las obligaciones de pago en las fechas establecidas.

De acuerdo a lo dispuesto por el Banco Central de Chile, para el control de la posición de liquidez se aplican modelos econométricos y estadísticos sobre los activos y pasivos de Bci, cuya finalidad es calcular las necesidades de liquidez, tomando en consideración el comportamiento histórico de las obligaciones y acreencias de los clientes de la Corporación.

Adicionalmente, el control de liquidez considera la fijación de límites internos por parte del Directorio, el uso de indicadores de alertas tempranas, y la constitución de un plan de contingencia, que permite anticiparse a períodos de iliquidez y adoptar con rapidez las acciones pertinentes.

La administración del riesgo de liquidez está compuesta por cuatro elementos:

Barrera de liquidez: Bci ha establecido una barrera de liquidez formada por activos altamente líquidos. Su monto es propuesto de manera periódica por la Gerencia de Riesgos Financieros, y es revisado y aprobado tanto por el ALCO como por el Comité de Finanzas y Riesgo.

Diversificación de las fuentes de fondeo: Ello se logra accediendo a nuevos mercados internacionales, lo que permite diversificar el tipo de inversionistas, la ubicación geográfica de éstos y los instrumentos de financiamiento.

Descalces de plazos: Los descálces de plazos modelan el comportamiento de la renovación, renegociación y prepago de las colocaciones, así como las tasas de renovación de los pasivos a plazo. Además, establecen supuestos sobre la liquidez del portafolio de inversiones, comportamiento del uso y pago de las líneas de sobregiro y tarjetas de crédito, entre otros factores.

Stress de liquidez: Tanto el ALCO como el Comité de Finanzas y Riesgo, analizan permanentemente la suficiencia de liquidez en condiciones extremas del mercado. Para ello se utilizan las pruebas de tensión (*stress testing*), mediante las cuales se analiza -cualitativa y cuantitativamente- el perfil de riesgos del balance y de la cartera propia, en escenarios de tensión financiera.

Estos análisis permiten, además:

- Comunicar a la Alta Administración el perfil de riesgos de mercado.
- Revisar la consistencia y racionalidad de los límites asociados al riesgo de liquidez.
- Reforzar iniciativas asociadas a planes de contingencia.

Durante 2015 se realizaron los ajustes necesarios para la adecuación a las nuevas normas dictadas por el Banco Central de Chile (Capítulo III.B.2.1) y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (Capítulo 12-20 de la RAN), lo que se ve reflejado en la Política de Administración de Liquidez de Bci. Los cambios normativos se encuentran en línea con las exigencias de liquidez de Basilea III y fortalecen además, la supervisión centralizada de liquidez para bancos y sus filiales.

Como acciones concretas se destacan, la incorporación de filiales en el estrés de liquidez y desde diciembre de 2015 se envía a la SBIF el nuevo reporte de Situación de Liquidez, en que diariamente se mide la liquidez del banco individual y a nivel consolidado con sus filiales en Chile.

Además se han realizado los desarrollos para informar al regulador en 2016, los indicadores de liquidez de corto y largo plazo que exige Basilea III (LCR y NSFR). Por último destacar que se han realizado acciones para fomentar la diversificación del financiamiento y la constitución de una base de activos líquidos de alta calidad.





Riesgo Operacional

Riesgo operacional es aquel que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, y fallas en los sistemas como consecuencia de acontecimientos externos. El riesgo operacional es inherente a todas las actividades, productos, sistemas y procesos, siendo sus orígenes muy variados, desde fraudes o prácticas comerciales hasta fallas tecnológicas, errores humanos o catástrofes naturales.

En Bci, la gestión del riesgo operacional está integrada en la estructura de la gestión global de riesgos de la Corporación y constituye una responsabilidad de los comités de riesgos operacionales de procesos, proveedores, tecnológicos, de continuidad del negocio y de finanzas. Estos comités revisan periódicamente las pérdidas ocurridas, preparan planes para corregir sus causas, y gestionan planes de mitigación para los riesgos operacionales identificados.

Asimismo, Bci cuenta con especialistas de riesgo operacional en los ámbitos de procesos, tecnología, continuidad del negocio y gestión de los riesgos operacionales. Estos especialistas están debidamente entrenados en talleres de evaluación y administración de riesgos, y su función es evitar pérdidas en los procesos y adquirir tanto los conocimientos teóricos como prácticos para anticiparse –en la medida de lo posible– a aquellas contingencias inesperadas en esos ámbitos.

Producto de la transformación implementada en 2014, se creó la unidad llamada Red de Monitoreo, la que controla la adherencia a los procesos y controles, considerando tanto una visión de riesgo inherente como un análisis del riesgo residual.

Riesgos Extra Financieros

La gestión de nuestros riesgos extra financieros se realiza en el contexto del Plan de Transformación de Riesgo, dentro del cual existe una definición de tolerancia al riesgo realizada por el Directorio, que nos permite conocer los límites razonables y prudentes bajo los cuales se puede desarrollar la estrategia del Banco.

Los riesgos extra financieros son identificados y gestionados, destacando algunos indicadores cualitativos y cuantitativos de tolerancia reputacional, de externalización de servicios y proveedores, y de relaciones laborales, los que mensualmente, son informados al Comité de Finanzas y Riesgo, para monitorear su gestión

2015 se destacó por la realización de programas de formación y capacitación en materias de libre competencia y de riesgos reputacionales del Banco.

Los focos de desarrollo para 2016 son libre competencia y cohecho.

Gobierno de Riesgo

El Gobierno de Riesgo considera la administración de riesgos que es de responsabilidad del Directorio y de un conjunto de comités del Banco. Sus principales componentes son:

Instancias en que participa el Directorio

Directorio

Define el marco de gestión global de riesgos y efectúa el seguimiento de los mismos. Además, analiza de manera integral los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco, y establece los niveles de suficiencia de provisiones, provisiones adicionales e Índice de Basilea.

Comité Ejecutivo

Por delegación del Directorio, define y aprueba la tolerancia y políticas de riesgo y decide sobre créditos de montos significativos dependiendo de su complejidad.

Comité de Directores

Es responsable de las funciones propias del Comité de Auditoría conforme a la Ley de Sociedades Anónimas y disposiciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. Tiene la supervisión directa de las actividades de la Gerencia de Contraloría y de la Gerencia de Cumplimiento Corporativo y Prevención.

Comité de Finanzas y Riesgo

Monitorea la gestión de riesgos de crédito, mercado y operacional, realizando seguimiento periódico a los principales indicadores de estos, junto a la evolución de la calidad de la cartera de créditos y a las tasas de riesgo asociadas a cada una.

Comité de Riesgo EE.UU.

Este Comité es la instancia regular al más alto nivel que informa al directorio y monitorea el nivel de los riesgos de crédito, mercado, balance, liquidez, operacional, tecnológico y cumplimiento de los negocios de Bci en Estados Unidos.

Instancias en que participa la Alta Administración Comité ALCO

Es responsable del marco de políticas de riesgos financieros, y de las decisiones sobre la administración de los activos y pasivos, riesgos de mercado y liquidez, y hace seguimiento a dichos riesgos.

Comité de Riesgo Operacional

Es responsable de definir la estrategia de riesgo operacional, de la revisión continua de las políticas para la gestión del riesgo operacional, riesgo tecnológico y seguridad de la información, continuidad de negocio, prevención de fraudes y riesgo normativo. A su vez, es responsable del monitoreo de los niveles de riesgo y del seguimiento de los planes de mejora para mantener los riesgos dentro de los niveles de riesgo tolerables.

Comité de Prevención de Lavado de Activos

Establece y monitorea las políticas para prevenir el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo.

Comité Estratégico de Riesgo

Su función principal es generar discusiones de alto nivel en temas claves y estratégicos de riesgo, que permitan el direccionamiento del negocio hacia el portfolio deseado, dentro de los límites de Tolerancia al Riesgo definidos por el Directorio.

Gerencia de Riesgo Corporativo

Gestiona las unidades de riesgo de crédito, riesgo operacional y financieros, la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.

Cumplimiento Corporativo y Prevención

La Gerencia de Cumplimiento Corporativo y Prevención es la unidad encargada de detectar, monitorear y reportar operaciones inusuales o sospechosas que pudieran estar vinculadas a posibles casos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho. En Bci mantenemos un compromiso continuo con la prevención y detección de estos ilícitos, no sólo para cumplir con las normativas legales, sino porque ello forma parte de los principios y valores propios de nuestro Banco.

Adicionalmente, la gerencia debe velar por el cumplimiento de la Ley FATCA (*Foreign Account Tax Compliance*) a nivel holding, y de la aplicación del Programa de Cumplimiento, Promoción y Defensa de la Libre Competencia, conforme a las directrices establecidas por el Comité de Directores y por el Consejo Consultivo de la Libre Competencia.

En 2010, Bci implementó un modelo de prevención y detección de delitos, designando al Gerente de Cumplimiento Corporativo como "Encargado de Prevención", de acuerdo con los lineamientos de la Ley N° 20.393. Desde entonces, la Corporación ha hecho un esfuerzo continuo por robustecer las herramientas tecnológicas y los procedimientos de monitoreo de transacciones, productos y servicios. Asimismo, evalúa las zonas geográficas de alto riesgo y aquellos clientes con actividades riesgosas, además de las nuevas bancas, segmentos y/o productos.

Durante 2015, y al igual que en años anteriores, se impartieron cursos de capacitación y entrenamiento destinados a los colaboradores de Bci y sus filiales, para que sean un apoyo efectivo en el cumplimiento de políticas y procedimientos preventivos, incentivando el uso de los canales de denuncia diseñados por la organización. Es así como se realizaron 56 charlas presenciales, a las que asistieron 851 colaboradores nuevos y 853 colaboradores antiguos de sucursales, banca privada, unidades de apoyo y filiales.

Además, se cumplió con el programa de visitas a sucursales, en el que se revisaron 21 sucursales Banco *Retail*, seis centros empresarios, cinco plataformas comerciales y cinco filiales, incluida la sucursal Miami, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las políticas corporativas relacionadas con el conocimiento del cliente.





UNA HISTORIA DIFERENTE

Álvaro Araya

Jefe de Servicio al Cliente Iquique

En vísperas de navidad se acercó a mi caja una señora de edad junto a su hijo con síndrome de Down. Me dijo que necesitaba cobrar un cheque que estaba a nombre de su hijo. Le expliqué que no era posible, ya que el cheque era nominativo y sólo podía ser cobrado por el joven. Noté que la señora se complicó con mi respuesta, pero inmediatamente le pregunté el nombre de su hijo y ella respondió: "Álvaro". Me dirigí a Álvaro su hijo y le expliqué el procedimiento para efectuar el pago de su cheque. El trámite lo realizamos de manera exitosa y ambos se retiraron de la sucursal muy agradecidos.

Durante la noche celebré nochebuena junto a mi familia y como es nuestra costumbre, salimos a pasear por la costanera de Playa Cavancha. De pronto, alguien me tocó el hombro y al darme vuelta, Álvaro me abrazó y me deseó una Feliz Navidad. ¡Me quedé sin palabras! Nuevamente, la señora me agradeció la ayuda prestada diciendo: "Usted hizo algo que nunca nadie había hecho por mi hijo; porque no solo lo trató como persona, sino que lo trató como una persona normal".

Sentí una enorme alegría porque me di cuenta que basta un pequeño gesto para lograr una gran repercusión en la vida de los demás. Este hecho me estimula para seguir brindando siempre la mejor atención a todos nuestros clientes, sin importar las dificultades, diferencias o su condición.

10 Experiencia Clientes

La estrategia de Experiencia Clientes que desarrollamos desde 2012, apunta a marcar una diferencia en el mercado a partir de un enfoque atencional cuya finalidad es conectarnos emocionalmente con nuestros clientes para así entregarles una experiencia memorable y alineada con el propósito común de nuestro Banco, que es “hacer que los sueños se hagan realidad a través de relaciones de confianza durante toda la vida de nuestros clientes”. En ese contexto, hemos desarrollado un proceso de transformación interno que ha sido liderado por la Gerencia de Experiencia Clientes e Imagen Corporativa, y ha involucrado un trabajo constante y simultáneo en dos frentes de acción: la transformación propiamente tal, tanto de colaboradores como de clientes, y la sustentabilidad de estos cambios.



En 2015, esta labor consideró los siguientes aspectos:



Transformación de Experiencia Colaboradores:

Antes de transformar nuestros procesos de negocio de cara a los clientes, es necesario que logremos la mejor experiencia de Colaboradores, para brindarles a ellos el mejor Bci, con los mejores beneficios y condiciones de trabajo. Todo esto, con una alta conexión con sus emociones y su mejor disposición para traspasarla a los clientes. En este marco, trabajamos en la segmentación de los colaboradores, en el diseño de nuevos beneficios y en el reforzamiento del plan de capacitación.



Transformación de Experiencia Clientes:

Buscamos transformar los procesos de negocios críticos y los canales de Bci para brindar a nuestros clientes una experiencia única. Estos cambios apuntan a mejorar la experiencia de nuestros clientes en el contacto, a través de protocolos y hábitos, y a modificar los procesos de negocio que están detrás de esa relación. Esta transformación la define un equipo especializado del Banco en conjunto con los colaboradores de distintas áreas y se monitorea a partir de un indicador interno, que mide diariamente y en línea, el desempeño de todas nuestras unidades. En 2015, realizamos 11 transformaciones exitosas en procesos de negocio, entre ellos las filiales Leasing y Corredora de Seguros, los procesos de Cuentas Especiales Unidad de Activos No Bancarios, Modelo de Atención Postventa Empresarios, Riesgo Mayorista y Origenación Planes. Además, como respuesta a la necesidad de las personas con discapacidad visual, auditiva y motora de suprimir las barreras físicas, tecnológicas y culturales a la hora de acceder a los servicios financieros, pusimos en marcha el programa Bci Accesible que contempla el rediseño de todos sus canales de atención; sucursales, cajeros automáticos, *contact-center*, *sitio web* y *apps*; incorporando nuevas tecnologías bajo estándares internacionales. Se trata de un programa alineado con los valores de nuestro Banco, que busca extender la mejor experiencia a los clientes con discapacidad, convirtiéndonos así en líderes regionales en la materia.



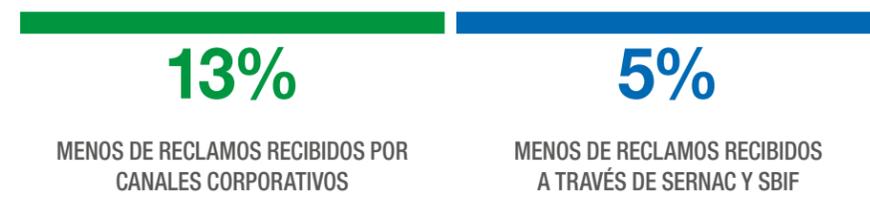
Sustentabilidad:

Nos encargamos de que las transformaciones implantadas sean sostenibles en el tiempo, para lo cual operamos a través de un equipo de gestores y facilitadores en el reforzamiento de los hábitos de los colaboradores y en la corrección de las eventuales brechas que se presenten para que exista una mejora continua. Orientamos este trabajo en función de lo que detectan nuestros especialistas en los recorridos que realizan por todas las sucursales y unidades del Banco en el país, así como por los resultados que arroja el Coeficiente Operacional de Experiencia (COEX)^{2*}. Asimismo, nos nutrimos también con las propuestas de mejora continua que nuestros propios colaboradores nos hacen llegar a través del programa Bci+1%, que en 2015 contó con su cuarta versión. Esta iniciativa invitó a los colaboradores a desarrollar ideas para optimizar la relación con nuestros clientes desde la perspectiva de los servicios y la atención y desde el punto de vista de las condiciones con que contamos para brindarles esa experiencia. Así, logramos la implementación de 1.677 ideas enfocadas en colaboradores, y 1.054 iniciativas enfocadas en clientes.

Satisfacción de clientes y gestión de reclamos

La implantación de la estrategia de Experiencia Clientes se ha traducido durante los últimos cuatro años en una mejora constante de la percepción que tienen nuestros clientes. La encuesta Servitest³ que se realiza todos los años y que compara los canales de atención de los distintos actores de la industria, nos ubicó en primer lugar de satisfacción global con el servicio entre los bancos masivos, y en el cuarto lugar a nivel de industria.

También hemos experimentado una evolución alineada con estas tendencias a nivel de reclamos recibidos: en 2015, los reclamos mensuales promedio se redujeron en 13% respecto de 2014. En esta misma línea los reclamos de clientes que llegan a través del Sernac y la SBIF, disminuyeron en un 5%.



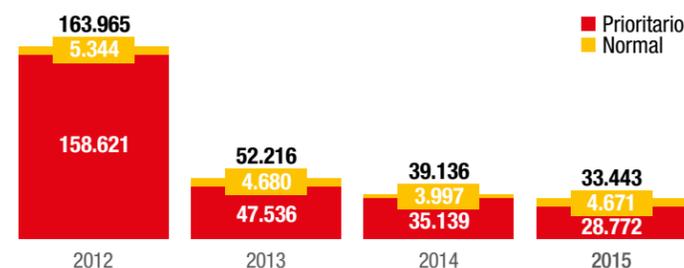
En estos resultados han influido una serie de iniciativas de mejora, entre las que destacan un trabajo focalizado con nuestros ejecutivos que muestran mayores niveles de satisfacción y la constitución de una Mesa de Reclamos, que se reúne cada 15 días y que tiene por finalidad encontrar soluciones a las causas raíces que originan estas situaciones.

Satisfacción Neta Experiencia Clientes			
2012	2013	2014	2015
82%	83%	87%	87%

Promedio Resolución de Pedidos y Reclamos			
2012	2013	2014	2015
77%	92%	94%	95%

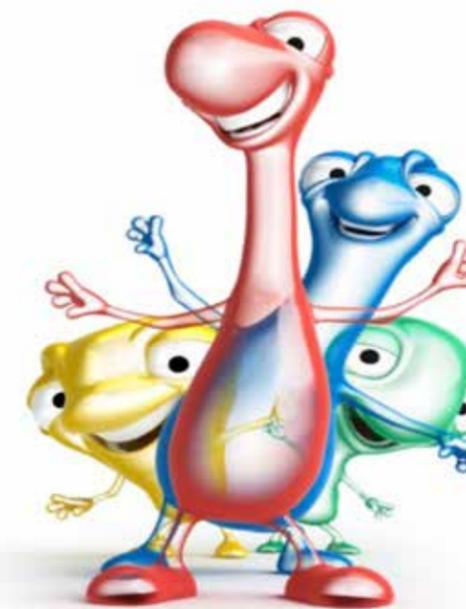
Fuente: Estudio realizado para Bci por la empresa Ipsos.

GESTIÓN DE RECLAMOS



Transparencia

La transparencia es una condición clave para establecer relaciones de confianza y largo plazo con nuestros clientes, objetivo que plantea la estrategia de Experiencia Cliente. Para fortalecerla como un atributo distintivo de Bci, en los últimos años hemos impulsado diversas iniciativas y programas, que se agrupan en las tres dimensiones en que se aborda este concepto a nivel corporativo:



Los principales avances registrados en cada una de estas líneas durante 2015 fueron los siguientes:

Canal de educación financiera www.conletragrande.cl:

Lanzamos este canal *on line* en 2013 con el objetivo de contribuir a un mejor entendimiento de los servicios bancarios por parte de la comunidad y para potenciar la bancarización de los segmentos sociales que no forman parte del sistema financiero. Con cápsulas de vídeo sobre temas relacionados con las finanzas personales y un programa de conversación, logramos acumular en este espacio al cierre del año más de 2.900.000 visualizaciones. Entre las innovaciones que introdujimos en 2015 con el fin de robustecerlo destacan el lanzamiento de un nuevo sitio *web* más interactivo y fácil de navegar, y el desarrollo de contenidos para microempresarios y mujeres emprendedoras. Asimismo, incluimos 19 programas a lo largo del año y 21 cápsulas audiovisuales, y sumamos a la aplicación móvil un juego interactivo que permite avanzar a medida que se van respondiendo las preguntas correctamente.



Mes de la Educación Financiera:

Octubre fue declarado por la SBIF como el Mes de la Educación Financiera. En el marco de esta iniciativa, desarrollamos diversas actividades, entre las que cabe mencionar la instalación de cinco stands "Corner Con Letra Grande" en sucursales de Bci Nova, permitiéndonos disponer de contenidos específicos para que nuestros clientes se auto-eduquen. Con el objeto de evaluar la efectividad de este iniciativa, en 2016 realizaremos la medición y seguimiento de la satisfacción del cliente. En el contexto de esta actividad, se realizó un ciclo especial de programas en la plataforma Con Letra Grande, en el que participó como uno de sus invitados el Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, Eric Parrado, quien se refirió al presente de la educación financiera en Chile y sus desafíos futuros.

Publicaciones educativas:

Continuamos desarrollando el ciclo de publicaciones de educación financiera "Con Letra Grande" en El Mercurio y "HoyxHoy" con la asesoría de la Universidad del Desarrollo⁴.

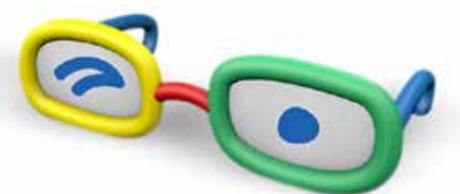
Spot masivo:

Desarrollamos cinco nuevos videos "Sabiduría de los Niños" que muestran la visión de los niños frente a los diferentes temas de la industria financiera y que obtuvieron más de 500.000 mil visualizaciones.

Acuerdo con Chile Transparente:

En 2015, renovamos nuestro acuerdo con Chile Transparente⁵, institución que apoya a Bci en materias de capacitación y ejecución de prácticas de transparencia, poniendo énfasis en la capacitación de nuestros colaboradores en la Ley de Lobby.

En este período se continuó promoviendo la educación financiera, entendiendo la relevancia del endeudamiento responsable para la sociedad en su conjunto. En este sentido, los ejecutivos de la división realizaron charlas de capacitación y entrenamiento en empresas, municipalidades, las diversas ramas de las Fuerzas Armadas, Carabineros y la Policía de Investigaciones.



RANKING DE TRANSPARENCIA

En el marco de esta labor, cabe destacar que en 2015 obtuvimos el primer lugar en el Ranking de Transparencia Corporativa, elaborado por la Universidad del Desarrollo, la consultora Inteligencia de Negocios, Chile Transparente y KPMG. En esta versión del certamen, obtuvimos 92,2 puntos en el Índice Global de Transparencia, lo que nos consolida en un nivel de excelencia en estas materias y a la altura de los estándares internacionales más exigentes en términos de transparencia.

Entre 2011 y 2015, hemos mejorado sostenidamente nuestra evaluación en cada una de las cinco dimensiones de transparencia que evalúa esta clasificación: Gobierno Corporativo, Información Financiera, Servicios al Inversionista, Misceláneos y Sostenibilidad. En 2015, la puntuación que obtuvimos en esta última materia fue 34% superior al promedio de las empresas de referencia a nivel local y se ubicó 10% puntos por sobre el promedio global.



Lugar obtenido por Bci en Ranking* de Transparencia



* Este ranking tiene un máximo de 100 puntos.
⁴ www.udd.cl
⁵ www.chiletransparente.cl



Valor compartido

Nuestra Estrategia de Valor Compartido durante 2015 se centró en la consolidación, con muy buenos resultados, del modelo y el posicionamiento de los programas Nace y Renace. Estos programas operan desde el año 2014 en una misma plataforma, bajo el alero del primer Centro de Emprendimiento especializado de América Latina.

El programa **Nace**, apoya a los emprendedores desde su etapa más temprana de desarrollo, siendo ésta la primera y única propuesta de valor en su tipo en el país. Nuestro objetivo es vincularnos a largo plazo con los emprendedores que forman parte del programa, creando lazos de confianza a partir de un apoyo para la viabilidad y sostenibilidad de sus negocios.

Durante el 2015, nuestro programa Nace de Santiago contó con 2.100 clientes, incrementando su base desde los 1.800 clientes con los cuales contaba en 2014, llegando a contar con más de \$8.000 millones en créditos activos. Nuestro volumen de colocaciones a Diciembre de 2015 creció en un 86% versus diciembre de 2014.

Nuestro Centro de Emprendimiento mantuvo su operación a cargo de diez ejecutivos especializados y dos subgerentes, entregándoles a nuestros clientes del segmento una asesoría continua y especializada.

Durante 2015 fomentamos y fortalecimos el desarrollo de alianzas que permiten dar una oferta de valor integral a los Emprendedores, tales como las llevadas a cabo con Asech (Asociación de Emprendedores de Chile) y Mujeres Empresarias. Con el objetivo de reforzar la entrega de conocimientos y herramientas más accesibles para la entrega de contenidos relevantes para este segmento, trabajamos en conjunto con E-Class en el desarrollo de Aula Digital, plataforma *on line* de capacitación en temas de Emprendimiento y productos bancarios.

También realizamos diversas actividades para posicionar a nuestros emprendedores en el mapa de actores relevantes en el microemprendimiento en Chile.

Destacamos entre ellas las siguientes:

- StartUp Salud UDD Ventures. Iniciativa que busca emprendimientos innovadores y tecnológicos de alto impacto, que resuelvan problemas reales en el sector de la salud de nuestro país.
- Despega 2015, en alianza con Fundación Chile y *Chilean Global Angels* (CGA), con un resultado de más de 120 proyectos evaluados.
- *Networking* Mujeres Empresarias, con más de 100 empresarias asesoradas.
- Feria del Emprendimiento de Las Condes.
- Taller Contabilidad aceleradora Link, con la participación de 50 empresarias.
- Bci *Challenger* UDD, con la participación de 20 clientes Bci Nace.
- Premio Empresario Destacado.

Adicionalmente al apoyo que brindamos a los emprendedores como parte de la gestión de nuestros ejecutivos especializados, durante 2015 realizamos acciones en conjunto con organizaciones abocadas a potenciar el microemprendimiento en nuestro país. Entre ellas destacamos el Desarrollo del Camino del Emprendedor, con nuestra presencia en Cumbre Asech, y la realización de ocho eventos en el año; la participación comercial de nuestra corporación en actividades para socios Asech; la realización conjunta con Asech del *Pitch Day* Bci-Asech, actividad realizada bajo el marco de nuestra alianza con centro de negocios *Just People* y Asech. Este 2015 realizamos cuatro *Pitch Day* Bci en Santiago y diez a nivel nacional, con un total de más de 50 proyectos evaluados y más de \$1.000 millones aprobados, versus \$300 millones aprobados en 2014.



RENACE

Este programa, inédito en la industria bancaria, busca respaldar la recuperación comercial de Emprendedores clientes y ex clientes de Bci, que tuvieron problemas con el desarrollo de su negocio, de modo de que puedan re-emprender.

El objetivo de Bci es potenciar RENACE a partir de 2016, de manera de continuar apoyando a estos clientes, que necesitan una segunda oportunidad para emprender y generar desarrollo para nuestro país, entendiendo el valor que tiene la experiencia adquirida, lo que les permitirá enfrentar de mejor forma sus nuevos desafíos.

Durante 2015, RENACE continuó desarrollándose a partir del fondo anual permanente con que cuenta como programa y que asciende a \$10 mil millones.

RUTA DEL EMPRENDIMIENTO

Son talleres que se realizan en regiones y tienen por finalidad fortalecer el ecosistema de emprendimiento local. En 2015, la Ruta del Emprendimiento visitó las ciudades de Puerto Varas, Concepción, La Serena, Valparaíso, Antofagasta y Temuco. En esta versión, el ciclo contó con la participación de funcionarios del Servicio de Impuestos Internos, empresarios, emprendedores y ejecutivos de Bci.

	Asistentes
Antofagasta	121
La Serena	182
Valparaíso	175
Concepción	85
Temuco	114
Puerto Varas	246

Premio Empresario Destacado

Durante 2015, organizamos la XIII versión de este reconocimiento, al cual se presentaron más de 160 postulantes para las 5 categorías evaluadas en dicha competencia: Innovación, Mejor Experiencia Cliente, Trayectoria Mujer Empresaria, Negocio Sostenible y Nuevo Emprendimiento o Premio Nace.

La distinción para el Premio Empresario Destacado la obtuvo este año la empresa Innovaxion, y el Premio Nace, Categoría Oro, fue para Isaías Sharon por la iniciativa "Smart Coach".

MICROEMPREDIMIENTO

Desde el diseño del nuevo modelo atencional desarrollado en el año 2013, estamos trabajando este segmento mediante la atención de un ejecutivo especializado que, dado el alto nivel de informalidad administrativa propia de estos clientes, los aborda en terreno con una oferta de valor customizada y específica de acuerdo a la etapa de desarrollo del negocio de cada cliente.

En 2015, los principales hitos logrados por nuestra Banca Microempresas fueron los siguientes:

- **Consolidación del Modelo Operacional:** Se mantuvo en operación la estructura operacional puesta en marcha en 2014, con staff de más de 100 ejecutivos expertos en el segmento de microempresarios y jefes zonales microempresarios, contando con una presencia en 37 puntos distribuidos de Arica a Puerto Montt. Gracias a la consolidación de nuestra estructura para dicho segmento, llegamos a atender a más de 1.300 microempresarios al mes, convirtiéndonos en el banco privado más importante de nuestro país en flujo de atención a clientes en este segmento.

- **Resultados en Estudios:** Durante 2015 recibimos destacados resultados en estudios. Entre ellos fuimos reconocidos por Propyme como el banco privado número 1 en Top of Mind, tras Banco Estado y en nuestro estudio de satisfacción de clientes, realizado por primera vez para este segmento, obtuvimos un 97% de satisfacción.

- **Convenios:** Nuestra área de Convenios Microempresarios continuó potenciando durante 2015 las alianzas entre nuestro Banco y aquellas organizaciones que agrupan a microempresarios, ofreciéndoles soluciones específicas de acuerdo a su rubro. Los acuerdos se mantuvieron centrados en las siguientes áreas: principales asociaciones de microempresarios de Chile, destacando entre ellas la llevada a cabo con ASECH, Grandes Empresas, destacando entre ellas la realizada con CIAL, y Organismos del Estado, entre ellos Chilecompra.

- **Conectividad de Ejecutivos:** Consolidamos la conectividad de nuestros ejecutivos en terreno, manteniendo una distribución geográfica donde cada ejecutivo aborda una zona específica, con el fin de conocer en profundidad la realidad de los negocios y, adicionalmente, optimizar las rutas de recorrido. Gracias a la buena implementación de este modelo, logramos un récord en tiempo de entrega de nuestros créditos al segmento, con 1,5 días a nivel país, versus los cinco días de 2014.

Los principales desafíos de nuestra Banca Microempresas para 2016 son el revalidar nuestro modelo de Microempresarios vigente a la fecha, y el mantener el liderazgo en banca privada respecto del segmento, mediante una renovada propuesta de valor.



Innovación

La innovación es parte de nuestra visión y misión, es uno de nuestros pilares corporativos y está siempre al servicio y plenamente alineada con la estrategia de negocios y los objetivos de Bci.

Nuestra visión de innovación es

“Ser un banco líder en soluciones creativas rentables, con un proceso de innovación superior al de la competencia, dinámico, capaz de generar permanentemente en forma ágil y oportuna la mejor solución financiera para suplir las necesidades cambiantes de nuestros clientes actuales y futuros”.

Para hacer realidad esta visión, centramos nuestros esfuerzos en el cliente como eje en el desarrollo de los nuevos productos y servicios. Para dar soporte a la nueva estrategia, potenciamos la gerencia de innovación pasando a formar parte del Negocio de Banco Retail.

Una de las formas de implementación de nuestra visión fue a través de la creación de Bci Labs, iniciativa compuesta por un equipo responsable de la incubación y aceleración de proyectos de innovación que requieran de actividades de experimentación en etapa temprana. Así, en 2015 realizamos más de doce talleres donde enseñamos y aplicamos la metodología de innovación de nuestro Banco a más de 350 colaboradores de diferentes áreas, consiguiendo con esto experimentar y desarrollar prototipos de baja resolución para testear con clientes y así validar con ellos de manera temprana si valoran o no las diferentes iniciativas de innovaciones en las que trabajamos.

Estos laboratorios han ayudado dentro de la organización a generar una cultura de intraemprendimiento, donde los colaboradores pueden aplicar el contenido y metodología aprendida en sus respectivas áreas de trabajo.

Además, en 2015 comenzamos a indagar sobre el ecosistema Fintech, lo que se tradujo en la realización del primer Demoday Bci Fintech, evento en el que contamos con la presencia de 10 startups del mundo financiero y tecnológico. En esta actividad, ellas pudieron presentar sus propuestas de valor y cómo complementan la experiencia de servicio de nuestros clientes. Luego de este evento, comenzamos un proceso de evaluación y selección de las empresas participantes con mayor potencial, las que ingresarán al programa de aceleración de Bci Labs en 2016.



CENTRO INTEGRADO DE MONITOREO

Con la finalidad de ser líderes en materia de monitoreo permanente y continuo de ATMs, y en su constante preocupación por prestar un servicio de excelencia a nuestros clientes, hace un año Bci puso en marcha la nueva Central de Monitoreo Integral Cemco Bci.

En materia de seguridad bancaria, los mayores logros de Bci en 2015 fueron:

- **Cumplimiento de tasa de reemplazo:**

Bci nuevamente fue el primero de los grandes bancos de Chile en cumplir con la tasa del 20% de reemplazo de ATM dispuesta para el segundo año por el Decreto Supremo N° 222, que impone nuevas medidas de seguridad para cajeros automáticos.

- **Sistema Antiskimmer:**

Preocupados por neutralizar la nueva forma de delito en cajeros automáticos, mediante la técnica de instalación de dispositivos clonadores de tarjetas de nuestros clientes en estos dispensadores, desarrollamos un sistema de alarma anticlonación, cuyas alertas son recepcionadas en la Central de Monitoreo Bci, para la aplicación del protocolo preventivo y así evitar el fraude al cliente, en un trabajo en conjunto con el Departamento de Fraudes, policías y oficinas en caso de corresponder. Durante el 2015 se habilitó este sistema en más de 100 ATMs Bci, priorizando aquellos con un mayor índice de este tipo de delito.

- **Cumplimiento Normativo SBIF 95% de UPTIME en la Red de Cajeros Automáticos:**

A través de la Unidad de Gestión de Cajeros Automáticos, Bci adoptó distintas medidas tendientes a alcanzar y sobrepasar el nivel de disponibilidad de sus ATMs a nivel nacional. Para ello, formó un equipo de trabajo y monitoreo permanente desde la Central de Monitoreo Integral, tanto con empresas transportadoras de valores como con empresas de servicio técnico, a fin de recuperar en el menor tiempo

posible el óptimo funcionamiento de cada dispensador de dinero a lo largo del país, particularmente en Sucursales en un trabajo conjunto con la Gerencia de Sucursales y Seguridad Bci. Todo lo anterior ha permitido a Bci lograr un Uptime de 97% como promedio.

- **Cero robos consumados en Cajeros Automáticos:**

Producto de las diversas medidas de seguridad física implementadas por Bci en los 1.057 cajeros automáticos a lo largo del país, lo que significó proteger con sistema de módulo blindado de nivel de resistencia CEN IV y superior, según norma Europea UNE-1143-1 y la capacitación de los Operadores de Seguridad de la Central de Monitoreo en la aplicación de protocolos para neutralizar estos hechos, la Corporación durante el 2015 no tuvo robos consumados a ATMs.

INCUBADORA DE GESTIÓN MUNICIPAL

En 2015 continuamos desarrollando iniciativas sociales y comunitarias en el marco del convenio con el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile³, y de la Incubadora de Gestión Municipal, creada al alero de dicho convenio.

Esta entidad tiene por finalidad fortalecer el surgimiento y desarrollo de nuevas ideas, metodologías y propuestas que mejoren la gestión de las municipalidades a nivel nacional.

La Incubadora impulsó la que sería la iniciativa más destacada del período en este ámbito de trabajo: el 2° Concurso de Innovación Abierta “Mi Plaza es mi Jardín”.

Este certamen fue planteado como un desafío abierto a todos los ciudadanos (estudiantes, profesionales, vecinos, funcionarios públicos, extranjeros y cualquier habitante interesado en proponer soluciones) para hacer de las plazas el mejor espacio público posible a través de ideas ciudadanas, con el objetivo final de que los municipios puedan acoger, adaptar y ejecutar estas ideas para mejorar la calidad de vida de nuestros habitantes.

El primer lugar del concurso, que en total recibió 496 postulaciones (114 más que en 2014), se lo adjudicó el proyecto “Corre que te pillo”, una propuesta que nos hace jugar de otro modo, poniendo a prueba nuestra creatividad y estado físico. Consiste en una larga línea impresa en el pavimento que genera un circuito conteniendo diferentes juegos, siendo capaz de dar un giro recreativo a nuestros espacios públicos, a través de algo tan simple como el movimiento.

Destaca también la entrega de cientos de becas de capacitación especializadas, otorgadas a diversos municipios para capacitar a su personal, quienes sin duda aportarán con sus nuevos conocimientos al desarrollo y modernización de la gestión municipal. Asimismo, hemos desarrollado importantes estudios, cuyos contenidos han sido la base para la realización de una serie de seminarios para conocer y discutir, por ejemplo, cómo, por medio de la asociatividad, podemos generar potencialidad en la inversión y el desarrollo local.

³www.politicaspUBLICAS.uc.cl



2° concurso de innovación abierta “Mi Plaza es mi Jardín”

La Incubadora impulsó la iniciativa más destacada del período en este ámbito de trabajo

496
POSTULACIONES
CONCURSO





Miguel García

Traductor Lengua de Señas Bci

Me llena de satisfacción mi trabajo en Bci Accesible. Ayudo por medio de lengua de señas a clientes con discapacidad auditiva en su experiencia e interacción con el Banco, guiándolos en la resolución de sus requerimientos. Me alegra también que en la elaboración de esta iniciativa hayan participado colaboradores con algún tipo de discapacidad, de quienes el banco ha tomado en consideración sus opiniones y experiencia de vida.

Cada cliente con discapacidad auditiva atendido ha manifestado su admiración y agradecimiento por este excelente servicio, pionero en la región.



11 Experiencia Colaborador

Nuestros colaboradores

Desde sus inicios, Bci ha ubicado a los colaboradores y sus familias en el centro de sus decisiones, generando relaciones de confianza y largo plazo, con una permanente preocupación por “ofrecer calidad de vida digna y un trabajo estable, con posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar”, como indica la misión corporativa.

Esta forma de hacer empresa centrada en las personas ha sido fundada en sólidos principios y valores como la integridad, el respeto y la excelencia. Así, -guiados por la convicción de que para impactar positivamente a clientes, sociedad y accionistas, lo inicial es preocuparse por sus colaboradores-, Bci ha marcado el estilo diferente que lo caracteriza.

La aspiración de Bci de ser el mejor lugar para trabajar y desarrollarse, moviliza múltiples programas e iniciativas, que permitan atraer, retener, desarrollar y liberar el talento de cada uno de los colaboradores. Así, cada año, distintas unidades de Bci dedican sus esfuerzos a preservar la cultura organizacional, renovar y fortalecer una oferta de valor atractiva para la diversidad de colaboradores, desarrollar permanentemente el liderazgo y cultivar un clima laboral de excelencia.

Para cumplir este desafío, la gerencia corporativa de Gestión de Personas ha enfocado sus esfuerzos, primero, en conocer de cerca las reales necesidades de los colaboradores y sus familias, escuchando y comprendiendo a cada colaborador más allá de sus datos demográficos, para luego abordar de manera segmentada la diversidad de intereses y realidades, contribuyendo con éxito a una mejora sostenida de la calidad de vida de cada persona que conforma la Corporación Bci.



FOCOS DE LA GESTIÓN 2015

Los focos de Gestión de Personas en 2015 estuvieron orientados a acercar a los colaboradores a los contenidos éticos que rigen el actuar de Bci, a fortalecer la formación de líderes alineados con el Perfil Bci, y a otorgar apoyo permanente a colaboradores y sus familias, dando una respuesta real a sus necesidades. Lo anterior se materializó mediante el relanzamiento del Código de Ética, la mejora continua a la oferta de valor y beneficios, relanzamiento de la Academia Líder y el fortalecimiento de instancias de comunicación que permiten detectar y dar respuesta a las diversas necesidades y motivaciones de todos quienes forman parte de Bci.

Número de Personas por género



Colaboradores por tipo de contrato

Tipo de contrato	2014			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	4.508	5.711	10.219	4.592	5.772	10.364
A plazo fijo	114	178	292	76	120	196
Total	4.622	5.889	10.511	4.668	5.892	10.560

Colaboradores por región

Región	2014	2015
Arica y Parinacota	57	53
Tarapacá	192	195
Antofagasta	327	337
Atacama	125	124
Coquimbo	219	217
Valparaíso	543	538
Metropolitana	7.596	7668
O'Higgins	179	172
Maule	216	208
Biobío	415	403
Araucanía	156	159
Los Ríos	76	79
Los Lagos	276	267
Aysén	48	51
Magallanes	86	89
Total	10.511	10.560

Rotación promedio anual *

Año	Total de contrataciones A	Total de desvinculaciones D	Personas contratadas al final del reporte PE	Índice de Rotación de Personal
2013	1.774	1.889	10.533	17,4
2014	1.730	1.844	10.438	17,1
2015	1.509	1.591	10.560	14,7

* Índice de Rotación de Personal: $A+D/2 \times 100/PE$

Nota: No se consideran traslados corporativos para rotación a partir del 2014.

A: Admisiones de personal durante el periodo considerado

D: Desvinculaciones del personal (por iniciativa de la empresa o por decisión del colaborador) durante el periodo considerado (salidas)

PE: Promedio efectivo del periodo considerado

99,5%

de paridad de ingresos entre hombres y mujeres para un mismo cargo, al momento de ingresar a la Corporación en 2015.

Composición de la remuneración por tipo de cargo						
Tipo de cargo	Número de colaboradores	2014		Número de colaboradores	2015	
		Tipo de remuneración Fija	Tipo de remuneración Variable		Tipo de remuneración Fija	Tipo de remuneración Variable
Altos ejecutivos	11	61%	39%	12	63%	37%
Gerentes	78	75%	25%	72	75%	25%
Ejecutivos	6.647	83%	17%	6.726	80%	20%
Administrativos y servicios	3.775	92%	8%	3.750	90%	10%
Total dotación	10.511			10.560		

RED Bci

Tras un año de actividad, Red Bci se consolidó en 2015 como referente interno en la creación y refuerzo de las redes de apoyo entre mujeres líderes de la Corporación. Durante este período, se realizaron cuatro encuentros, con una convocatoria de 41 líderes, lo que permitió el intercambio de experiencias y temas contingentes. En estas instancias se comparten buenas prácticas e ideas, se busca apoyo a determinados proyectos y se promueve la sinergia organizacional.

Los encuentros fueron liderados en un inicio por Lionel Olavarría, Vicepresidente de Bci, y posteriormente por Eugenio von Chrismar, Gerente General, y Pablo Jullian, Gerente de Gestión de Personas.

En el último encuentro, se estudió la factibilidad y posible implementación, en el corto y mediano plazo, de cuatro propuestas en relación al "Desarrollo de las Mujeres en el Mundo Laboral y en Bci":

1. Perfeccionamiento y desarrollo	3. Mayor visibilidad para las mujeres
2. Compatibilizar trabajo y familia	4. Derribar mitos a través de ejemplos

En el cuadro siguiente, se detallan las temáticas que se abordaron durante 2015 y las ideas que se generaron en este espacio de encuentro:

GENERACIÓN MILENIO	DESARROLLO DE LAS MUJERES EN EL MUNDO LABORAL Y EN BCI	Y AHORA... MANOS A LA OBRA
Analizamos las características de la generación Milenio y se conversó acerca de las iniciativas que Bci implementa y que podría eventualmente ejecutar en función de las características de esta Generación.	<ul style="list-style-type: none"> Revisamos aspectos vinculados al desarrollo de mujeres en el mundo laboral y como estos se viven en Bci. En esta oportunidad se sumaron 11 mujeres Subgerentes de Bci. <ul style="list-style-type: none"> Se seleccionaron cuatro iniciativas específicas. 	Se continuó el trabajo de cuatro iniciativas con foco en: <ol style="list-style-type: none"> Perfeccionamiento y desarrollo. Compatibilizar trabajo y familia. Mayor visibilidad. Derribar mitos a través de ejemplos.

El desafío para 2016 es realizar las acciones que permitirán concretar los proyectos seleccionados y fortalecer un modelo de comunicación innovador, que da espacio a los colaboradores para plantear inquietudes y para proponer ideas de beneficio mutuo.

Salario mínimo medio de Bci y salario mínimo legal (en \$)



Salario mínimo medio Bci

2013	2014	2015
\$450.000	\$450.000	\$520.000

Salario mínimo legal vigente

2013	2014	2015
\$210.000	\$225.000	\$241.000

Proporción

2013	2014	2015
2,1	2,0	2,2

Beneficios para colaboradores



En Bci hemos construido una oferta de valor atractiva y que mejora permanentemente gracias a un proceso de escucha continua a los colaboradores, a través de entrevistas individuales, encuestas de valoración, uso de beneficios y reuniones grupales.

Este conocimiento profundo de las necesidades y motivaciones de todos nuestros colaboradores, nos ha permitido ajustar los programas y beneficios para abordar la diversidad de sus realidades profesionales, personales y familiares. A la vez, ha posibilitado establecer métricas e indicadores que den cuenta de los impactos y valoración de las distintas iniciativas.

En 2015 actualizamos por octava vez nuestro Manual de Beneficios, cuyo objetivo principal es procurar el bienestar de los colaboradores y sus familias, robustecer las relaciones de largo plazo y entregar una oferta de valor distintiva en forma proactiva.

Entre las principales mejoras que se realizaron a este Manual, que contiene más de 60 beneficios, destacan las siguientes:

Contribución Económica y Vivienda:

• **Mayor Ingreso Mínimo Renta Fija de la industria**

Incrementamos el ingreso mínimo de nuestros colaboradores a \$600.000 brutos a partir de enero de 2016. Con esta medida, nos situamos como la empresa con el mayor ingreso mínimo garantizado en la banca, para colaboradores de renta fija. Esto significa más de un 33% de incremento total respecto del sueldo mínimo anterior.

• **Crédito Hipotecario Único y Preferencial**

Los colaboradores que cuenten con un año de antigüedad en la Corporación, podrán optar a un crédito hipotecario con condición única y preferencial de una tasa de interés a costo fondo y la posibilidad de cubrir el 100% del financiamiento de la propiedad. El objetivo del inmueble a adquirir es la primera vivienda familiar, sin considerar el refinanciamiento de créditos hipotecarios vigentes.

Tiempo y Flexibilidad Laboral:

• **Programa Trabajo a Medida (TAM)**

En 2015 incorporamos cuatro modalidades TAM, y se extendió el programa a todos los colaboradores de la Corporación. Esta iniciativa fue altamente valorada, por la posibilidad que les otorga el acomodar las condiciones de la jornada laboral a sus necesidades. La flexibilidad horaria y de locación es una tendencia a nivel mundial que tiene un impacto positivo en el compromiso, motivación y productividad de los colaboradores.

En 2015, fueron 241 colaboradores los que participaron en alguna de las siguientes modalidades:

HORARIO FLEXIBLE	TRABAJO MIXTO	TRABAJO HOGAR
Permite flexibilizar la jornada laboral al modificar el horario de entrada y salida de la oficina.	Permite realizar una parte de la jornada laboral en el domicilio del colaborador.	Traslada la estación de trabajo al domicilio del colaborador.
HORARIO FLEXIBLE POR SEIS MESES	HORARIO FLEXIBLE DE VERANO	JORNADA PARCIAL
Permite flexibilizar la jornada laboral al modificar el horario de entrada y salida de la oficina durante seis meses.	Permite flexibilizar la jornada laboral al modificar el horario de entrada y salida de la oficina de diciembre a febrero.	Consiste en trabajar hasta las 14:00 o 15:00.
TIEMPO PARA TUS SUEÑOS		
Consiste en otorgar 3 meses sin goce de sueldo para cumplir un sueño		

• **Programa Días Flexibles**

Este programa ofrece la posibilidad a cada colaborador de canjear puntos por días u horas libres, en cualquier momento del año, a través de un portafolio de alternativas con puntaje asignado. En 2015, a partir del *feedback* recibido de los colaboradores, se realizaron mejoras a seis de las 21 alternativas de días flexibles y se incorporaron seis nuevas categorías, entre las que destaca "Tiempo para tu Pasión", para realizar actividades como leer o viajar. A fines de 2015, el 74% de los colaboradores utilizó Días Flexibles.

• **"Extensión Viernes Semiformal"**

Para aquellos colaboradores que no atienden clientes de manera presencial, se extendió el beneficio "Viernes Semiformal" para el resto de la semana. De esta manera, podrán asistir a trabajar de lunes a viernes sin corbata y de acuerdo al protocolo definido en el Manual de Imagen Bci.

Padres y Madres:

• **Rol Padres y Madres**

Consiste en el retiro anticipado para madres, desde el sexto mes de embarazo, hasta el pre natal, lo que se complementa con charlas de reintegración y orientación al regreso del posnatal. El bono por cuidado de hijos en domicilio se incrementó en un 25%, mientras que el bono carga duplo se duplicó en 2 UF, además de aumentar su cobertura hasta los 30 años del hijo. También se incorporaron permisos especiales para madres y padres, lo que permite aumentar en un día lo que la ley establece.



• Beneficio de Matrimonio a colaboradores con Acuerdo Unión Civil

Algunos ejemplos de los beneficios que se hacen extensivos son el Seguro de Salud Complementario, los días de permiso y bono por matrimonio, entre otros.

Desarrollo Profesional y Personal:

• Fondos Concursables

El monto destinado a Fondos Concursables aumentó a UF4.000, para co-financiar proyectos destinados al desarrollo de actividades deportivas, culturales y sociales. Este incremento permitirá financiar un 15% adicional de proyectos. En 2015 fueron seleccionados 98 proyectos, que abarcaron a 1.107 colaboradores.

• Becas para Completar Estudios Técnicos o Universitarios

Se incrementó en 100 el número de becas destinadas a apoyar a colaboradores que desean completar sus estudios técnicos o universitarios, y se aumentó desde 160 becas en 2015, a un total de 260 becas anuales a partir de 2016.

ÁREA GESTIÓN DEL CAMBIO

Durante 2015 se consolidó el área dedicada a la gestión de cambio, que tiene por objetivo asesorar y acompañar a líderes que realizan transformaciones al interior de la Corporación mediante apoyo en capacitación, estrategias de comunicación que aseguren canales de comunicación abiertos y establecimiento de lineamientos, buscando que el proceso de cambio implementado tenga el mínimo impacto en los colaboradores.

Se destaca la exitosa iniciativa de integración de la fuerza de venta, en el cual 800 personas pasaron a formar parte de Bci en un proceso rápido y transparente, con jefes y gerentes alineados y colaboradores bien informado

Reclutamiento y selección

La Subgerencia Corporativa de Reclutamiento y Selección lidera el proceso de selección, con el objetivo de asegurar el mejor talento para los puestos de trabajo de nuestra organización. El modelo de selección utilizado cuenta con diferentes fases que permiten evaluar los aspectos relacionados a valores, conocimientos y competencias requeridas para el correcto desempeño de los cargos, además de permitir que se mantenga informado tanto al potencial jefe como al candidato en cualquier etapa del proceso.

En Bci hemos sido pioneros en los métodos de reclutamiento, al utilizar entrevistas breves o de pre-filtro que permiten evaluar a una mayor cantidad de candidatos en menor tiempo y visualizar de forma más sencilla las competencias para un cargo particular. La herramienta se basa en que los candidatos deben analizar un caso atinente al puesto que se busca llenar y un examinador registra y tabula las respuestas para identificar al candidato que mejor se ajusta al cargo. Otra fórmula aplicada consiste en brindar la posibilidad a los postulantes de responder en pocos minutos, desde cualquier equipo y lugar, preguntas en video que son desconocidas por ellos, lo que permite detectar, por ejemplo, competencias relacionadas con el trabajo bajo presión.

Dentro de las iniciativas realizadas durante 2015 destacan:

• **Sistema online de referidos:** Los colaboradores de Bci pueden acceder a través de Intranet a un formulario simple que les permite referir a potenciales candidatos. El sistema permite enviar ofertas laborales a dichos referidos y paralelamente, mantener informado al colaborador Bci que refirió a un candidato.

• **Cajeros Senior:** Programa creado en 2012, que busca la incorporación de adultos mayores a la posición de cajeros. En 2015 se integraron al Banco diez personas. Cabe destacar que Bci recibió el primer lugar del Premio Plenus 2015 en la categoría "Empleabilidad", por la labor realizada a través de este programa de inclusión laboral.

• **Proceso de Selección de Personas con Discapacidad:** Hemos incorporado mejoras en el proceso de selección de personas con discapacidad, utilizando un *software* para que las evaluaciones del proceso de selección sean audibles, permitiendo a los candidatos con discapacidad visual participar sin barreras en el proceso. Asimismo, se habilitó un espacio y salas de evaluación equipadas para que personas con movilidad reducida puedan tener una mejor experiencia.

• **Reclutamiento a través de Redes Sociales:** En 2015 se lograron altos niveles de visibilidad en Twitter, Facebook y LinkedIn, logrando alcanzar 30.000 nuevos seguidores en el transcurso del año.

• **Trainee Corporativo:** Se introdujeron acciones que dan la posibilidad a los candidatos de responder preguntas mediante un video para evaluar creatividad e innovación.

• **Prácticas profesionales:** En 2015, el programa de prácticas profesionales permitió a los colaboradores que buscan practicantes, revisar una terna de candidatos mediante un video, optimizando el tiempo en el proceso de selección.

Bci SIN LÍMITES: PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Bci Sin Límites tiene por finalidad abrir posibilidades de desarrollo profesional a personas con discapacidad física, visual y auditiva. Al cierre del ejercicio, 20 colaboradores participaron de este programa.

Durante 2015 destacó la iniciativa "Expo-Arte", que consistió en la exposición de obras de arte de niños de la Teletón en dependencias de la Corporación, con la finalidad de sensibilizar a nuestros colaboradores acerca de la relevancia que tiene este programa de inclusión.

Otras de las medidas impulsadas en 2015 fueron:

• Reuniones de trabajo para ampliar la fuente de reclutamiento con nuevas organizaciones, lo que permitió sumar a TACAL y Funadis, como entidades que envían referidos de candidatos para que sean incorporados al equipo de colaboradores de la Corporación.

• Actualización de *software* JAWS para colaboradores con discapacidad visual, con la finalidad de facilitar las labores que realizan.

• Apoyo a colaborador Alberto Abarza Díaz como deportista destacado, mediante el otorgamiento de permisos especiales y soporte financiero. Desde 2014 Alberto ha participado en diversos torneos deportivos nacionales e internacionales como Seleccionado Nacional de Natación. En 2016 representará a Chile en la rama Natación de los Juegos Paraolímpicos en Río de Janeiro, Brasil.

En 2015 fue renovado por dos periodos el Sello Chile Inclusivo, Categoría Inclusión Laboral y Accesibilidad de Entornos, entregado por el Servicio Nacional de Discapacidad, SENADIS.



Gestión del desempeño y desarrollo profesional

En Bci buscamos alinear el desempeño de nuestros colaboradores con la estrategia corporativa a través de un modelo de evaluación de carácter anual, en el cual participan todas las personas con más de seis meses en la Corporación. Este sistema de gestión -que comienza cuando a nivel global se definen las metas corporativas, y culmina cuando la jefatura complementa la evaluación del colaborador- asigna una categoría de desempeño y organiza una reunión con la persona evaluada para entregarle su *feedback*.

En 2015 se introdujeron una serie de mejoras, con la finalidad de optimizar los procesos y enriquecer la mirada de desarrollo profesional de los colaboradores. Este tipo de iniciativas permiten que Bci logre una cobertura de evaluaciones de desempeño del 98% de la dotación, y facilitan el apoyo y desarrollo de nuestros colaboradores.

Entre las innovaciones desarrolladas en 2015 destacan:

- **Mes del *feedback*:** Por segundo año consecutivo se realizó el mes del *Feedback*, iniciativa que tiene como objetivo realizar un

seguimiento y entregar retroalimentación a nuestros colaboradores del trabajo realizado durante la primera mitad del año. Al realizarse con el mismo formato que la evaluación anual, sus resultados son material disponible y editable.

- **Evaluación del *feedback*:** Permite a colaboradores evaluar su reunión de *feedback* de desempeño, proceso por medio del cual se pueden identificar fortalezas y aspectos a mejorar, para después utilizarlos en el desarrollo de planes de formación de líderes.

- **Nuevos talleres de gestión del desempeño:** En 2015 se diseñaron e implementaron dos talleres para líderes y nuevos colaboradores, con el fin de transmitir el uso, importancia y beneficios de las herramientas de gestión del desempeño en rol de cada uno dentro del proceso.

- **Nueva cápsula para regiones:** Por primera vez se desarrolló una cápsula educacional donde se revisan los principales aspectos y pasos del proceso para líderes y colaboradores en regiones.

INICIATIVAS PARA POTENCIAR EL DESARROLLO PROFESIONAL

- **Programa *Trainee* Corporativo:** En 2015 se cumplieron 10 años desde la primera generación del programa de *Trainee* Corporativo, el que consiste en incorporar, cada año, a seis jóvenes talentos para que trabajen en una gerencia específica. El programa contiene una completa malla formativa, con dos meses de inducción, mediante la cual desarrollan las competencias técnicas y habilidades necesarias para el negocio. Además, durante ocho meses, cada *trainee* hace dos a tres pasantías en distintas áreas, antes de ingresar a su puesto definitivo. Así, estos jóvenes talentos logran un conocimiento global del Banco y obtienen fuertes redes de contacto de forma acelerada y con una adecuada preparación.

- **Programa de *Mentoring* Corporativo:** Durante 2015 se extendió este programa como parte del proceso de formación de los *trainees*, ampliando su visión sobre Bci. Este programa busca potenciar la proyección y exposición de los colaboradores identificados para ocupar posiciones de nivel superior en la Corporación. Consiste en que un colaborador, en un puesto gerencial con trayectoria y experiencia, acompañe a un colaborador con desempeño destacado. Durante el ejercicio, este programa duplicó su cobertura, pasando de 14 en 2014 a 27 ejecutivos en 2015.

Becas de perfeccionamiento

Permiten financiar programas de postgrado. Durante 2015, 92 colaboradores accedieron a este beneficio, y contemplamos 114 cupos para 2016. Adicionalmente aportamos con becas para colaboradores que se interesen por completar sus estudios de pregrado. Durante el 2015, 167 colaboradores contaron con este respaldo y para 2016 serán 260 cupos.

Plan Futuros Jefes de Oficina

Apunta a fortalecer a aquellos colaboradores con alto potencial de convertirse en Jefes de Oficinas Comerciales, tanto en Banco *Retail* como en Banco Empresarios. El objetivo es apoyar el desarrollo de colaboradores destacados y asegurar un pool de sucesores para posiciones de liderazgo en la línea comercial.

Programa Jóvenes Profesionales

En 2015 se realizó la segunda versión de este programa orientado a jóvenes profesionales, en el marco del cual 32 ejecutivos del Banco cursaron un diplomado en la Universidad Adolfo Ibáñez. Este ciclo se centró en innovación y ofreció a los asistentes la posibilidad de desarrollar proyectos estratégicos de la Corporación.

Formación y entrenamiento

La Gerencia de Capacitación tiene como objetivo entregar a los colaboradores los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para contribuir desde sus respectivas funciones al cumplimiento de la estrategia y objetivos de Bci.

Este modelo tiene un carácter integral y aborda cinco dimensiones formativas, las cuales son consideradas estratégicas por la organización:

- Cultura
- Liderazgo
- Conocimientos Técnicos y de Negocio
- Competencias y Habilidades
- Normativa y Regulación Bancaria

En 2015, los focos de capacitación estuvieron orientados a fortalecer los conocimientos de los colaboradores en ámbitos como oferta de productos, técnicas y argumentos de venta, políticas de riesgos, normativas y la nueva de regulación bancaria.

Adicionalmente, se puso énfasis en certificar los cargos críticos en conocimientos claves de productos y políticas de riesgo.

En este contexto, los principales programas e innovaciones desarrolladas fueron:

- **Escuela Nova:** Sucursal que permite a nuevos colaboradores de Bci Nova participar en tiempo real del proceso de atención a clientes.

- **Productivízate:** Programa enfocado en potenciar el conocimiento de productos y de argumentos de negociación para la venta, basado en un juego de preguntas y respuestas online. Destaca la puesta en marcha de 30 iniciativas de *gamification*, una innovadora metodología de aprendizaje que permite a los colaboradores aprender mediante el juego, que en el caso de Bci se trató de un álbum coleccionable.

- **Escuela para Ejecutivos de Banca Personas y Empresarios:** Programa que facilita el desarrollo de capacidades y conocimientos de nuevos ejecutivos, con metodologías, es decir, mixtas, que combinan sesiones presenciales con pasantías en sucursales, en riesgos y en otras áreas de gestión, junto con el apoyo de un tutor durante las primeras semanas en la sucursal.

- **Plan Formativo Bci Accesible:** Cápsulas para colaboradores que atienden clientes con algún tipo de discapacidad, junto a capacitación en lenguaje de señas.

Promedio de horas de capacitación anuales por sexo	
Sexo	Total
Femenino	34,75
Masculino	34,95
Total general	34,84

Promedio de horas de capacitación por tipo de cargo	
Tipo Cargo	Total
Administrativos	31,11
Cajeros	58,69
Ejecutivo comercial	30,37
Ejecutivo no comercial	30,37
Gerentes / Subgerentes	37,11
Jefaturas	40,71
Total general	34,84

Indicadores de capacitación*	2015
Horas totales de capacitación	339.446
Número de personas capacitadas	9.743
Horas presenciales de capacitación	242.718
Actividades de formación	3.198 (17,5% más que año 2014)

* Datos según dotación al 31/12/2015

ACADEMIA LÍDER Bci

Programa creado para asentar y promover la cultura y los atributos del líder Bci en las prácticas diarias de la organización, al reforzar un estilo de liderazgo distintivo y único, lo cual es una ventaja competitiva y un importante motor de crecimiento del negocio.

La Academia Líder Bci aborda el entrenamiento de las jefaturas a través de un programa *in-house*, diseñado por la organización y facilitado por los mejores líderes de la Corporación, a través de las siguientes etapas:

Etapa 1 Inicial 0 a 6 meses	Etapa 2 Crecimiento 6 a 18 meses	Etapa 3 Madurez 18 a 3 años
Academia Líder: Inducción al Liderazgo	Academia Líder Fase 1: Liderazgo y Transformación personal	Academia Líder Fase 2: Liderando la Experiencia

	Inducción al Liderazgo	Academia Fase 1	Academia Fase 2
Nota General Programas Academia Snex	99,6%	97,3%	98,9%
N° de Participantes	148	108	211

Durante 2015, un total de 678 líderes del Banco pasaron por la Academia Líder Bci, con una tasa de asistencia a los programas de liderazgo de 96%, y una evaluación promedio de satisfacción de 99%. A estos se suman 44 gerentes y subgerentes que participaron activamente como facilitadores de la Academia Líder Bci, quienes aportaron con su experiencia, compromiso y excelencia. Esto permitió obtener una evaluación promedio de facilitación de 98,6%. Durante el ejercicio, un 97,4% de los líderes del Banco fueron formados por la Academia Líder Bci en alguna de sus principales etapas.

Iniciativas lanzadas en 2015:

Academia Líder: Inducción al Liderazgo

En 2015 se rediseñó el taller "Primero que todo Liderazgo", actividad donde se entrega a los nuevos líderes del Banco las principales herramientas de liderazgo y gestión, para enfrentar los desafíos que tendrán en la Corporación. En 2015 participaron 148 personas y se nombraron 19 nuevos facilitadores.

Taller de Desarrollo de Habilidades de Coaching

Su objetivo es entregar herramientas y generar habilidades que permitan a líderes ya desarrollados en el programa corporativo Bci 2.0, tener la confianza para realizar un buen *coaching* a sus colaboradores. En 2015 participaron 83 Líderes.

Bci RECONOCE

Programa de Reconocimiento Corporativo que contempla un conjunto de acciones dirigidas a motivar a los colaboradores y estimular conductas que potencien la cultura organizacional, mediante el aporte al logro de los objetivos del negocio.

De este modo, Bci Reconoce está orientado a reforzar el Perfil de Colaborador Bci y los Criterios de Experiencia en el trabajo diario.

El modelo de reconocimiento de Bci comprende cuatro instancias de reconocimiento:

CEREMONIA ANUAL

893

reconocimientos a colaboradores

Instancia más importante y solemne de reconocimiento dentro de la Corporación, la cual se realiza una vez al año y tiene por objetivo destacar a los colaboradores y/o equipos que presentan en forma consistente conductas alineadas con el Marco Valórico, y que contribuyen al logro de los objetivos de la Corporación. Los premios entregados son Años de Servicio, Premios Gestión y Desempeño, Premios Valores y Premio Experiencia "Bci Somos Diferentes"

KIT DE RECONOCIMIENTO

1.442

reconocimientos a colaboradores

Herramienta para ser gestionada por los líderes y que tiene como objetivo reconocer acciones meritorias o logros sobresalientes, permanentes en el tiempo, de los colaboradores en el día a día, al reforzarse así nuestra Cultura de Reconocimiento y primera clave del éxito: "Agradecer el trabajo bien hecho y felicitar por el sobresaliente".

CEREMONIAS POR ÁREA

36

ceremonias

1.100

reconocimientos a colaboradores

Instancia formal de reconocimiento a nivel gerencial. En estas ceremonias se reconocen en un contexto de mayor visibilidad y formalidad conductas asociadas al Perfil del Colaborador Bci, las cuales son persistentes en el tiempo.

RECONOCIMIENTO ONLINE

774

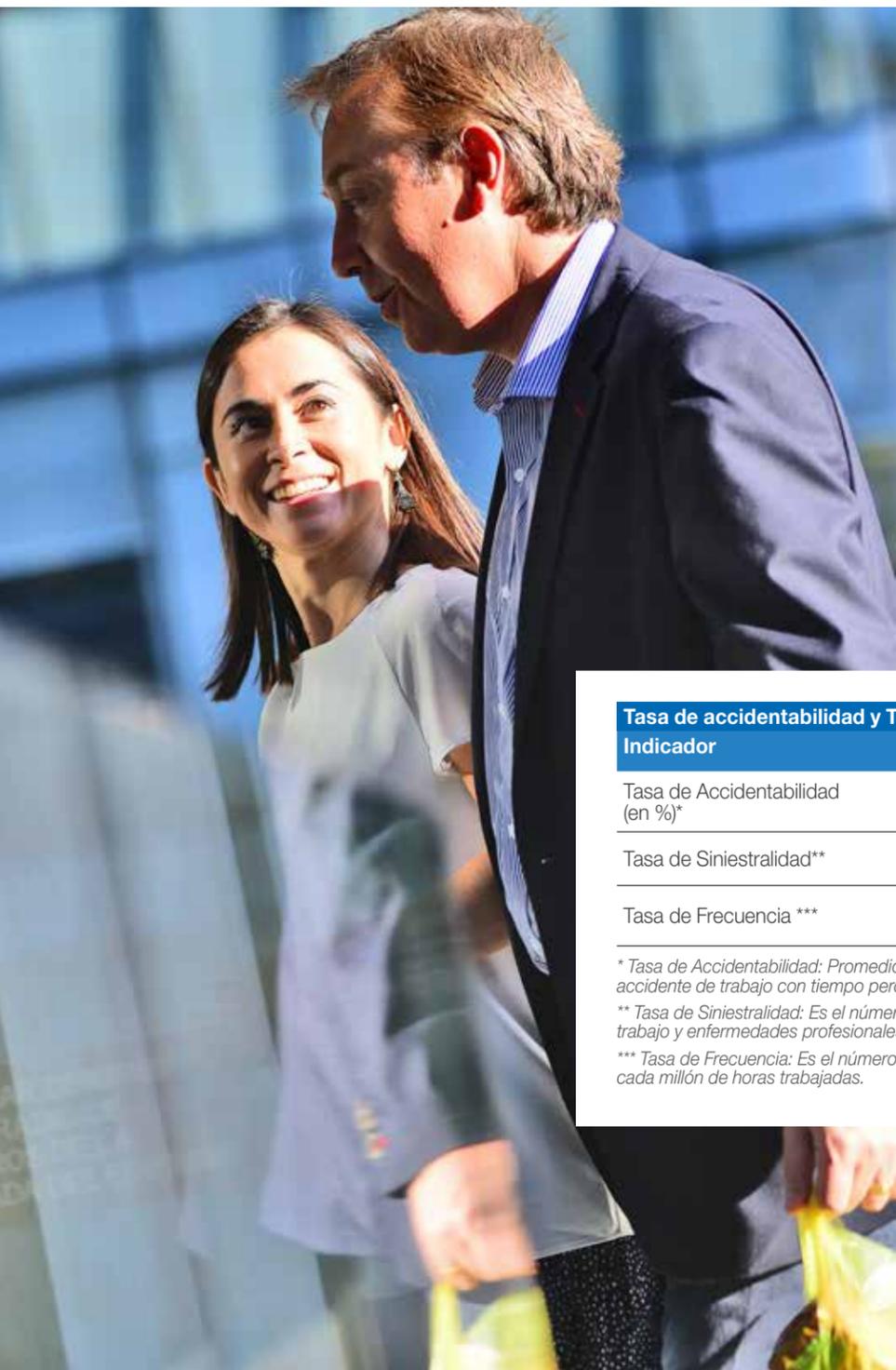
reconocimientos a colaboradores

La plataforma "Reconociéndonos" tiene como objetivo el poder reconocer en 360° (colaboradores, pares, clientes, y líderes), al reforzar el reconocer para seguir desarrollando una Cultura de Reconocimiento.

Entre las mejoras que se introdujeron a este modelo durante 2015 destacan:

- Lanzamiento Sistema de Métricas de Reconocimiento:** Permite a las gerencias de primer, segundo y tercer reporte hacer seguimiento en línea a sus "Métricas de Reconocimiento" y las de sus equipos.
- Murales de Reconocimiento:** Entrega mayor visibilidad a los colaboradores reconocidos cada año. En 2015 se instalaron seis murales en distintos edificios corporativos y casinos (Huérfanos 1102, Alcántara, Agustinas, Miguel Cruchaga, Banco Nova y Telecanal).
- Semana de Reconocimientos:** Impulsa la entrega de reconocimientos de forma integral (colaboradores, clientes, y líderes), al reforzar el uso de distintas herramientas disponibles para reconocer en un ambiente alegre y de celebración, lo que permite seguir desarrollando una Cultura de Reconocimiento. En 2015 se ingresaron más de 13.400 reconocimientos a colaboradores.
- Actualización del Perfil Colaborador Bci:** Como parte del proceso de reforzar nuestra cultura, declaramos el perfil del colaborador en base a los valores de Bci: Integridad, Respeto y Excelencia. Sobre estos valores se crean cuatro atributos que todo colaborador Bci debe representar. En 2015, y en línea con nuestra estrategia de experiencia, el perfil fue actualizado en relación a las conductas esperadas en cada uno de los atributos: Logra objetivos ambiciosos, Se apasiona por el cliente, Actúa como dueño, y Obtiene lo mejor de las Personas.





Seguridad y salud ocupacional

En el ámbito de la seguridad y salud ocupacional, Bci desarrolló, en alianza con el Instituto de Seguridad del Trabajador (IST), acciones destinadas a fortalecer la calidad de vida de nuestros colaboradores y de sus familias, al promover estilos de vida saludables, generando experiencias memorables y entregando hábitos y buenas prácticas de autocuidado.

El Departamento de Salud y Seguridad tiene la misión de posicionar a Bci entre las mejores empresas para trabajar, y para lograrlo realiza un permanente control de riesgos laborales, ergonómicos, psicosociales y ambientales. Además, apoya la gestión de procesos que contribuyen a mejorar los indicadores de calidad de vida y productividad, al potenciar de esta forma la calidad de servicio al cliente final.

Tasa de accidentabilidad y Tasa de Frecuencia de Bci			
Indicador	2013	2014	2015
Tasa de Accidentabilidad (en %)*	1,25	1,19	1,02
Tasa de Siniestralidad**	21,08	25,19	14,71
Tasa de Frecuencia ***	5,5	4,52	3,94

* Tasa de Accidentabilidad: Promedio de trabajadores de la compañía que sufrió un accidente de trabajo con tiempo perdido en los últimos 12 meses.

** Tasa de Siniestralidad: Es el número de días de ausentismo laboral por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, por cada 100 trabajadores.

*** Tasa de Frecuencia: Es el número de lesionados con incapacidad de cualquier tipo por cada millón de horas trabajadas.

COMITÉS DE CALIDAD DE VIDA

En el marco de nuestro nuevo enfoque de gestión en materia de Seguridad y Salud Laboral, transformamos nuestros comités paritarios en Comités de Calidad de Vida. Estas nuevas instancias tienen un ámbito de acción más amplio, considerando la implementación de iniciativas en el marco de la salud y seguridad en el trabajo y en la vía pública, tanto a colaboradores como a sus familias, a través de actividades, difusión de beneficios y campañas formativas. Están conformados por los mismos seis integrantes del Comité Paritario más cinco colaboradores, entre los que podrán estar representantes de los clubes deportivos internos, delegados de seguridad, miembros del voluntariado corporativo, y dirigentes sindicales, entre otros.

Durante el último año, los Comités de Calidad de Vida aumentaron su impacto y representatividad, pasando de una cobertura que abordaba al 55% de la dotación de colaboradores en 2014, a un 72% en 2015. También tuvo lugar la Primera Convención Nacional de Comités de Calidad de Vida, que congregó a 110 colaboradores de las distintas regiones del país, para trabajar en torno a temas como la calidad de vida de los colaboradores, Cultura Bci, Ética, y beneficios existentes.

Al cierre de 2015, existían 49 Comités de Calidad de Vida operativos, lo que representó un incremento de 75% respecto de 2014.

ESTILO DE VIDA SALUDABLE

En 2015 continuamos realizando talleres e intervenciones que promuevan alimentación saludable, autocuidado, campañas de vacunación e hidratación y operativos auditivos y oftalmológicos.

3.139

colaboradores participaron en el Programa Colaborador saludable, que consiste en una evaluación para detectar riesgo cardiovascular.

6.303

colaboradores de 46 Comités participaron de la evaluación de riesgos psicosociales.

10

ferias de salud que prestan asesoría en alimentación y actividades saludables, las que impactaron a 4.704 colaboradores.

3.884

colaboradores fueron atendidos por médicos y enfermeras en asesorías y consultas clínicas.

5.380

cargos homologados bajo la aplicación de la "Norma Técnica de Identificación y Evaluación de Factores de Riesgo de Trastornos Musculo Esqueléticos Relacionados al Trabajo (TMERT)".

597

colaboradores y sus familias fueron vacunados contra el tétano, tifoidea, hepatitis e influenza por las inundaciones del norte del país en mayo de 2015, además de llevarles a sus hogares víveres y materiales para la reconstrucción.

PREVENCIÓN ANTE CATÁSTROFES E INCIDENTES CRÍTICOS

Con el fin de establecer procedimientos estructurados que permitan entregar una respuesta rápida y eficiente ante emergencias, durante 2015 se llevó a cabo la capacitación de brigadistas, además de talleres de primeros auxilios y entrega de 100 kits de emergencia. Estos fueron priorizados principalmente en colaboradores de sucursales que se encuentran en zonas costeras, con cercanía de volcanes, riesgo de aluviones u otro tipo de criticidad similar.

Planes de emergencia en Bci durante 2015

Instalaciones con plan de emergencia	Simulacros ejecutados
41	35
Instalaciones con brigadas de primeros auxilios	Edificio con Brigada de Combate de Incendios
41	41

APOYO A COLABORADORES EN CATÁSTROFES QUE AFECTARON AL PAÍS DURANTE EL 2015

Aluvión en el Norte

Participamos activamente en la prevención y detección de peligros en todas las sucursales afectadas por esta catástrofe ocurrida en las regiones de Antofagasta, Atacama y Coquimbo, para cuidar la integridad física y emocional de nuestros colaboradores. Se inspeccionaron los hogares y se coordinó la entrega de agua y materiales.

Erupción Volcán Villarrica

Actuamos de forma inmediata para resguardar la salud de los colaboradores y sus familias, entregando más de 1.100 mascarillas y antiparras en las ciudades de Villarrica, Pucón, Concepción, Talcahuano, Coronel, San Pedro, Los Ángeles, Chillán, Puerto Montt, Puerto Varas y Llanquihue.

Erupción Volcán Calbuco

Con el fin de poder prevenir enfermedades respiratorias en colaboradores y sus familias, se enviaron más de 2.000 mascarillas y más de 300 antiparras a las zonas afectadas en Puerto Montt, Puerto Varas, Llanquihue, Pucón, Villarrica, Los Ángeles, Concepción, Chillán. Junto con esto, fueron enviados bidones de agua para todos los colaboradores.

Terremoto Norte de Chile

Tanto psicólogos como expertos en prevención del IST acudieron a las localidades afectadas por el terremoto del 16 de septiembre y realizaron contención a los colaboradores en las sucursales Bci y Bci Nova de Ovalle, Illapel, Coquimbo y La Serena. Se trabajó el fortalecimiento emocional, se dio apoyo continuo y se capacitó en la preparación ante nuevas emergencias.

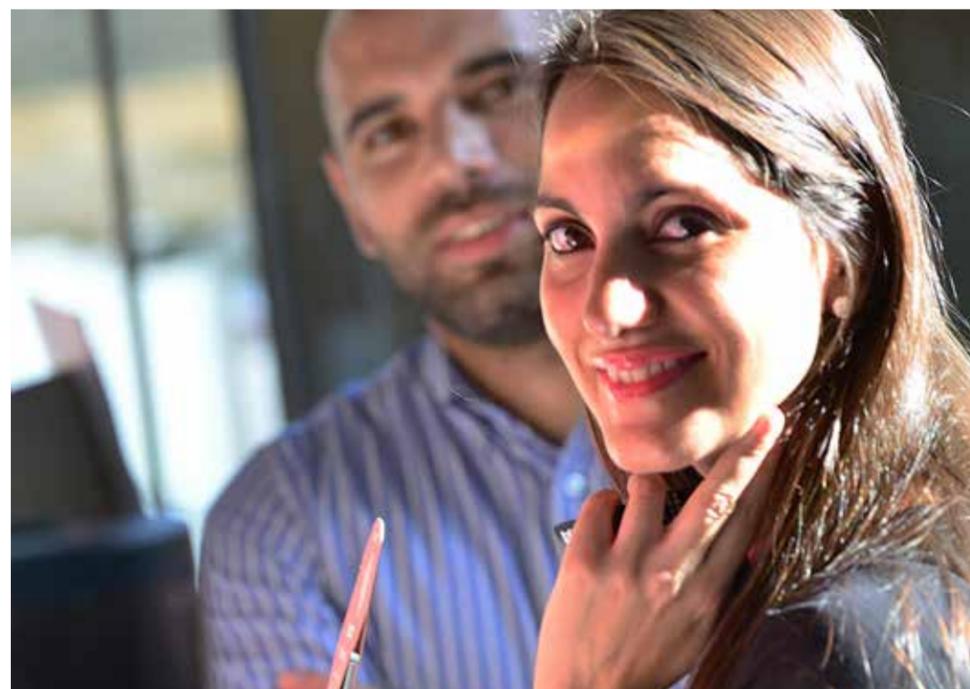
Relaciones laborales

Por medio de la Gerencia de Relaciones Laborales, desarrollamos una política de puertas abiertas y trabajo sistemático con las organizaciones sindicales, lo que se traduce en reuniones periódicas donde se conocen y resuelven diversas situaciones que se plantean.

Estos lineamientos se desprenden de la Misión y Visión de Bci y responden a los valores de Integridad, Respeto y Excelencia que rigen la actividad corporativa. Tales prácticas, están en sintonía con la Estrategia de Colaboradores y con el enfoque hacia la calidad de vida que ha adquirido la gestión de la organización en el plano de las personas.

Actualmente se encuentra vigente un contrato colectivo, suscrito con el Sindicato Nacional Corporación de Servicios Financieros Bci, cuya vigencia expira el 31 de diciembre de 2016. En 2015, Bci registró tres organizaciones sindicales activas, con un total de 887 colaboradores sindicalizados, equivalente a un 8,36% de la dotación total del Banco, de acuerdo al siguiente detalle:

Empresa / Filial	Nombre	Número de socios	
		2014	2015
Bci	Sindicato Nacional	191	312
Bci	Sindicato Nacional Bci	0	421
Bci Telecanal	Sindicato Interempresa	0	154
Total socios		191	887



ORIENTACIÓN PARA EL RETIRO

Contamos con un programa de orientación previsional dirigido a aquellos colaboradores que están próximos a jubilarse. Este plan, al que se accede individual y voluntariamente, contempla un modelo de asesoría en materias previsionales.

En 2015 se puso en marcha un modelo de atención integral que permita abordar las distintas dimensiones que involucra este momento tan crucial en la vida de las personas, como es su paso a la jubilación.

El programa cuenta con dos líneas de asesoría claramente definidas, una de ellas es de orientación psicológica y la otra de orientación económica:

- **Orientación Psicológica:** Tiene como objetivo lograr una preparación anticipada mediante la asistencia de profesionales, la que permite al colaborador generar una actitud y plan de acción apropiados para que, tanto quien inicia el proceso como sus familiares, comiencen esta nueva etapa positivamente. Para acceder al servicio cada colaborador puede contactarse con un psicólogo llamando en forma gratuita y confidencial al número 800 26 10 60 o enviando un correo a eas@eas.cl. Una vez contactado con dicho profesional, se acuerda una derivación al especialista de la materia consultada, oportunidad en que tendrá derecho a acceder a cuatro atenciones presenciales.

- **Orientación Económica:** El objetivo es entregar al colaborador una estrategia individual para optimizar su pensión y financiamiento futuro, así como recomendaciones respecto de las alternativas existentes en el manejo de sus ahorros previsionales y las formas de pensionarse y sus implicancias. Para acceder al servicio cada colaborador, cuando se sienta preparado, puede contactarse con un profesional llamando en forma gratuita y confidencial al número 800 26 10 60 o enviando un correo a eas@eas.cl.

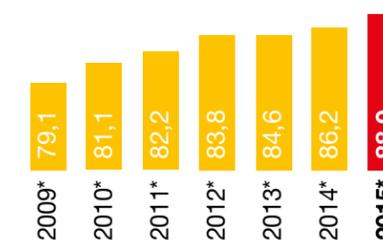
Clima organizacional: satisfacción de colaboradores

En Bci aspiramos a ser la mejor empresa para trabajar y desarrollarse. Con esta premisa todos los años se realiza el proceso de Evaluación de Clima Organizacional, cuyo objetivo es conocer la percepción de los colaboradores sobre distintas dimensiones del ambiente de trabajo que influyen en el desempeño individual y en el logro de resultados del negocio, como también el nivel de satisfacción y motivación respecto de sus áreas de trabajo y la empresa en general.

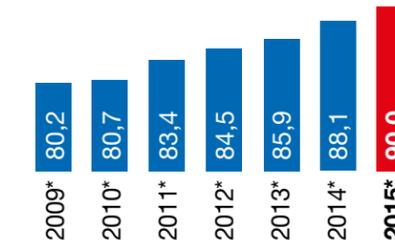
Desde 2009, la tendencia del indicador ha tenido un aumento positivo y sostenido en el tiempo, lo que permitió en 2015 obtener un índice de clima organizacional de 88,9%, cifra que es 2,7 puntos porcentuales superior a la cifra de 2014. De esta forma, en Bci podemos reafirmar que la experiencia colaborador es uno de los focos principales en nuestra gestión organizacional.

A su vez, el índice de liderazgo creció durante el mismo periodo de 88,1% a 90%.

ÍNDICE CLIMA LABORAL



ÍNDICE DE LIDERAZGO



Lo anterior es consistente con el resultado de la encuesta *Great Place to Work*⁴, ranking externo que desarrolla la consultora del mismo nombre y que identifica a las mejores empresas para trabajar en Chile y en Latinoamérica. En 2015 Bci obtuvo el quinto lugar dentro de Chile, y el primer lugar, considerando empresas de más de 1.500 colaboradores. A la vez, Bci se posicionó en el decimocuarto lugar de Latinoamérica, y dentro de este grupo, fue la única empresa del continente que recibió el reconocimiento especial de "Comunicación Transparente".

⁴www.greatplacetowork.cl



Bci, en su desafío por continuar siendo una organización colaborativa, flexible, que aprende y mejora continuamente, para superar las expectativas de nuestros clientes y colaboradores, ha impulsado el desarrollo de habilidades y conductas de liderazgo, para potenciar el distintivo estilo de gestión Bci 2.0 en toda la organización. De esta manera, las prácticas implantadas, han fortalecido el estilo de gestión y gerenciamiento, con foco en el trabajo colaborativo, el empoderamiento, la mejora continua e innovación, la conexión de metas e indicadores con la aspiración superior de la Corporación y de cada equipo, junto con la adherencia a procesos definidos, entre otros.

La transformación impactó al 60% de la organización, a través de un formato de implementación vertical por áreas, con el apoyo de colaboradores con dedicación exclusiva al proyecto.

Algunos de los procesos alineados fueron: Selección, Formación de líderes y colaboradores, Estudios organizacionales y Gestión del desempeño. Junto con esto, se lanzó el año 2015 la versión actualizada del Perfil del Colaborador, que tiene como foco los siguientes cuatro atributos: Actúa como Dueño, Obtiene lo Mejor de las Personas, Se Apasiona por el Cliente y Logra Objetivos Ambiciosos.



NUESTRO EQUIPO

Directorio

Género	RANGO DE EDAD						NACIONALIDAD		ANTIGÜEDAD				
	Inferior a 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 a 70 años	Superior a 70 años	Chilenos	Extranjeros	Menor a 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	Superior a 12 años
Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hombres	0	0	0	3	5	1	8	1	1	4	2	0	2

Gerentes (Primera línea)

Género	RANGO DE EDAD						NACIONALIDAD		ANTIGÜEDAD				
	Inferior a 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 a 70 años	Superior a 70 años	Chilenos	Extranjeros	Menor a 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	Superior a 12 años
Mujeres	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Hombres	0	1	5	4	2	0	12	0	1	1	1	2	7

Número de personas por género clasificadas por rango de edad

Género	RANGO DE EDAD					
	Inferior a 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 a 70 años	Superior a 70 años
Mujeres	1.056	2.696	1.602	511	27	0
Hombres	646	1.791	1.298	744	185	4*

(* Cajeros Senior)

Número de personas 2015 clasificados por antigüedad en la empresa

Género	ANTIGÜEDAD					Total
	Menor a 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	Superior a 12 años	
Mujeres	1.909	1.252	925	653	1.153	5.892
Hombres	1.421	745	561	465	1.476	4.668
						10.560

Género	NACIONALIDAD		
	Chilenos	Extranjeros*	
		En Chile	Fuera de Chile
Mujeres	5.817	75	346
Hombres	4.618	50	214
Subtotal	10.435	125	560
Total	10.435	685	

*Cifra total incluye City National Bank, Oficinas de representación y Bci Miami

⁴ www.greatplacetowork.cl





Nelson Weitzel

Cliente con discapacidad auditiva

Me invitaron a Bci a probar sus servicios accesibles; quería ver cómo funcionaría y corroborar que efectivamente tendríamos traducción en línea con intérprete en lengua de señas. En la sucursal vi que funcionaba todo perfectamente y sin detalles; es sencillamente una iniciativa fabulosa, de gran ayuda para el mundo de la discapacidad. Le doy gracias a Bci por ayudar a las personas sordas en su independencia e interacción con el banco.



12

Experiencia Proveedor

Nuestros proveedores

En Bci entendemos que los proveedores forman parte de nuestra misión empresarial y son actores relevantes de nuestra cadena valor. De esta forma, incentivamos el desarrollo de proveedores que sustentan su actuar en los principios de lealtad, transparencia, cumplimiento normativo, y cuidado del medioambiente.

En este ámbito y con la finalidad de fortalecer el trabajo colaborativo con nuestros proveedores, desarrollamos diferentes iniciativas orientadas a promover temas de transparencia, voluntariado corporativo, accesibilidad, conciliación de vida laboral, innovación y educación financiera, todo con el propósito de compartir nuestros principios y asegurar la mejor experiencia a nuestros clientes.

Buscamos equilibrar de forma armónica el desarrollo de nuevos proveedores, de las pequeñas y medianas empresas y los mejores actores de la Industria, siempre en búsqueda los mejores estándares de servicio para cumplir las expectativas de nuestros clientes internos y externos.

CONTROL DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO, DE SOSTENIBILIDAD Y ANÁLISIS DE RIESGO

Como parte de nuestra gestión en materia de riesgo operacional, monitoreamos de manera continua todos aquellos aspectos de la relación con proveedores que consideramos riesgosos desde el punto de vista de la seguridad, sostenibilidad y reputación corporativa. Esta labor comprende una gestión especial con todos los proveedores que han sido clasificados con un nivel alto de criticidad, lo que incluye la revisión de su viabilidad financiera, en un proceso de verificación que apunta a resguardarnos frente a riesgos operacionales y reputacionales.

Con la finalidad de reforzar el control de cumplimiento de las obligaciones laborales por parte de las empresas externas, recopilamos los antecedentes comerciales de los proveedores recurrentes clasificándolos a partir de su comportamiento en este plano.

Cabe destacar que contamos con un sistema que permite detectar oportunamente los eventuales incumplimientos que puedan registrar nuestros proveedores en cuanto al pago de imposiciones y salarios. Cuando ello ocurre la Mesa de Proveedores Bci solicita al proveedor la regularización de dicha situación.

Estrategia de proveedores

El progreso continuo y la sostenibilidad de nuestros proveedores se encuentran entre las máximas prioridades de nuestra Corporación. En este ámbito, continuamos durante 2015 fortaleciendo nuestros canales de interacción con ellos, potenciando la adopción de buenas prácticas de gestión y agilizando los procesos involucrados en el sistema de compras. De esta forma, aspiramos a ser la mejor empresa en experiencia proveedores, pagando en un plazo máximo de siete días y dando cumplimiento íntegro y oportuno a los compromisos y condiciones comerciales acordados con cada uno de ellos.

Durante 2015 mantuvimos nuestro objetivo de robustecer el plan "Experiencia Proveedores", basado en nuestro programa corporativo de "Experiencia Cliente", el cual fue implantado en 2012, mediante un trabajo conjunto de todas las áreas del Banco.

Nuestro modelo de gestión busca entregar a los proveedores una experiencia memorable y apoyarlos en sus negocios, con el fin de garantizar la cooperación y el fortalecimiento de una relación de largo plazo.

Entre las medidas iniciadas en 2014, que continuamos desarrollando en 2015, cabe destacar:

• **Panel de Experiencia:** Es una herramienta que permite hacer seguimiento a la actividad comercial que se desarrolla con los proveedores, para así controlar los tiempos del ciclo, desde que se

emite la orden de compra hasta el momento de su pago. El objetivo es reducir los tiempos del proceso a fin de pagar a los proveedores en un plazo máximo de siete días, meta mucho más exigente que la que establece el **Sello Propyme** con el que cuenta Bci, de 30 días máximo.

• **Portal para proveedores de Bci:** Sitio web que permite a proveedores calificados de Bci conocer el estado de sus facturas y órdenes de compra, acceder a información y contenidos relevantes para su negocio o bien dialogar con nuestra Corporación en un espacio de conversación bidireccional, facilitando la comunicación directa para resolver dudas y reclamos.

• **Denuncias éticas:** Correo electrónico para efectuar denuncias relacionadas con faltas a la ética corporativa por parte de nuestros colaboradores.

• **Mesa de ayuda:** A través de la cual los proveedores pueden plantear sus inquietudes y recibir soluciones respecto de distintos aspectos de su actividad con nuestro Banco.

• **Programa de Contactabilidad:** En 2015 continuamos desarrollando el programa de desayunos mensuales con proveedores, convocando a unos 12 proveedores recurrentes por encuentro, actividad que se complementó con visitas de colaboradores de la Gerencia de Compras a las empresas proveedoras.

Difundimos todas estas vías de relacionamiento mediante un manual entregado a los proveedores, en el que se incluye también el detalle de sus derechos y deberes.

Pilares del compromiso con nuestros proveedores



Encuentros de sostenibilidad

En 2015, organizamos por tercer año consecutivo los Encuentros de Sostenibilidad, instancia que tiene por finalidad potenciar entre los proveedores de nuestra Corporación la incorporación de prácticas responsables de gestión en materias de sostenibilidad que tengan directa relación con alguno de los cuatro pilares que sustentan la estrategia de nuestro Banco con proveedores.

Este tercer ciclo contempló la realización de cuatro talleres temáticos y logró convocar a 301 representantes de empresas proveedoras, lo que corresponde a una participación de 25% de nuestros proveedores recurrentes en cada taller, resultado que refleja el alto interés que generan. Adicionalmente y con la finalidad de conocer la utilidad y nivel de satisfacción de los asistentes, aplicamos una encuesta al finalizar cada jornada, en la que se obtuvo un nivel de conformidad promedio de 98%.

Una de las temáticas destacadas que se trataron durante 2015, fue el taller de accesibilidad, orientado a eliminar las barreras que impiden la interacción con personas con discapacidad, poniendo en la mesa una realidad social relevante de abordar.

3,8 días
fue el plazo promedio de pago de facturas a nuestros proveedores

Satisfacción general de los proveedores que asistieron a los encuentros



Durante 2015 se volvieron a entregar los premios al "Proveedor Destacado" y al "Colaborador Externo Destacado", los que reconocen el trabajo y compromiso de quienes aportan al cumplimiento del Propósito Común de nuestra Corporación.

7ª VERSIÓN PREMIO AL PROVEEDOR

TRAYECTORIA DESTACADA	Gestión Operativa
INNOVACIÓN Y VISIÓN DE FUTURO	Efizity
MEJOR EXPERIENCIA CLIENTE	Widefense
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Eulen Chile
EMPRENDIMIENTO	CP data Optimun

Ganadores 2015 Premio Colaborador Externo Destacado

COMPROMISO	EXCELENCIA	APROPiación
Camilo Vásquez BELLTECH	Iván Gálvez LCA	Manuel Hidalgo F. SENTRA
PRODUCTIVIDAD	RECIÓN NOMINOSA EXCELENCIA	
Rodrigo González EFIZITY	Oscar Solorza SERVITEL	

Satisfacción de proveedores

Con el fin de recoger la percepción que tienen los proveedores respecto de la labor que realiza nuestra Corporación en todas aquellas materias que les impactan o conciernen, efectuamos dos veces al año una Encuesta de Satisfacción de Proveedores.

Al igual que en 2014, el grado de satisfacción de nuestros proveedores con la Corporación Bci es de 97%

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES 2º SEMESTRE 2013-2014			
Relación de Negocios	2013	2014	2015
¿Bci favorece y estimula una relación de largo plazo con su empresa de mutuo beneficio?	91%	90%	81%
¿En el proceso de cotización o licitación es tratado en igualdad de oportunidades con los otros proveedores?	94%	84%	85%
Centro de Pagos Bci			
¿El proceso de pago es expedito y oportuno?	90%	89%	94%
¿Se respetan las fechas de pago?	90%	90%	98%
Calificación Global y Sugerencia			
¿Qué tan satisfecho se encuentra usted siendo proveedor de la Corporación Bci?	85%	91%	89%
Tomando en cuenta todos los aspectos de su relación como proveedor de la Corporación Bci, ¿la considera como una empresa confiable y fácil para realizar negocios?	91%	97%	98%

SELLO PRO PYME

En 2015, renovamos el Sello ProPyme que entrega el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, por pagar las facturas de nuestros proveedores en un plazo inferior a 30 días.





Bárbara Altamirano

Directora de Comunicaciones y RR.PP. Fundación Luz

Es admirable que Bci se haga cargo de una realidad hoy en día desatendida. En pleno siglo XXI aun hay personas discapacitadas que luchan con las barreras impuestas por la misma sociedad. Para algo tan habitual y simple como cambiar un cheque o pedir una cartola, una persona ciega debe recurrir a otro para poder hacer ese trámite.

El programa Bci Accesible tiene un especial significado para Fundación Luz, pues nos muestra el camino de colaboración del mundo social con el mundo privado, promoviendo la independencia, autonomía y dignidad de las personas con discapacidad. Si más empresas se sumaran a esta iniciativa ejemplar, tendríamos sin duda una sociedad inclusiva, sensible, y con elevada conciencia social.



13

Compromiso con la Comunidad

La banca ha sido indiscutiblemente un motor de desarrollo económico y social, dando a la población acceso a créditos, ahorro e inversión entre otros muchos servicios. Cuando nuestros clientes, personas o empresas, se benefician de estos servicios, generan valor no sólo para ellos sino también para la comunidad en general.

Nuestro ámbito de acción no se limita por tanto a lo meramente comercial, sino también al desarrollo sostenible del país.

En este contexto, nuestra estrategia de sostenibilidad incorpora el Compromiso con la Comunidad por medio de cuatro ámbitos de acción: la protección de adultos mayores y niños en riesgo social; la reducción de la brecha en la calidad de la educación; la preservación y difusión de la cultura, y el voluntariado corporativo. Estas líneas de acción son resultado de un análisis que buscó establecer la mejor forma de apoyar a sectores vulnerables del país y que forman parte de nuestra comunidad.

Ámbito de acción

1. Apoyo a adultos mayores y niños en riesgo social

2. Aportar al desarrollo de educación con foco en la calidad

3. Cultura diferente

4. Voluntariado corporativo

Apoyo a adultos mayores y niños en riesgo social

En Bci hemos determinado que los dos principales grupos vulnerables que considera nuestra estrategia de sostenibilidad son los niños en riesgo social y los adultos mayores desprotegidos. Es así como surgió en 1993 nuestro compromiso con la Corporación de Crédito al Menor, y hace ocho años, una alianza estratégica con Fundación Las Rosas.

CORPORACIÓN CRÉDITO AL MENOR (CCM)

La Corporación Crédito al Menor (CCM) nació como una iniciativa de los mismos colaboradores de Bci con el objetivo de acoger a niñas y adolescentes que han sido gravemente vulneradas en sus derechos y que no cuentan con un contexto familiar protector. Es así como en 1993 se construyó la Villa Jorge Yarur Banna, ubicada en La Pintana, que en 22 años ha entregado un entorno familiar a más de 500 niñas de entre seis y 17 años.

En 2015 las 60 niñas de la Villa recibieron apoyo profesional a nivel biopsicosocial, que incluye asesoría de psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, psicopedagogos y otros voluntarios. Esto implicó alrededor de 400 intervenciones mensuales tanto a nivel individual, familiar, educacional y de salud. De ellas, un 5% cursa educación prebásica, un 50% enseñanza básica, un 33% enseñanza media; un 2% enseñanza superior y un 10% recibe atención especializada en escuelas especiales.

En 2015 se llevaron a cabo talleres artísticos, de bisutería, peluquería, tejido y chocolatería. Como resultado del éxito de este último se creó el Programa Chocolateras, cuyo objetivo fue profesionalizar la producción de chocolates con el fin de entregar herramientas concretas para la vida independiente de las niñas de la CCM. La Corporación compró insumos profesionales y nuevas máquinas para aumentar la oferta de productos, mientras las 10 niñas que participaron en este proyecto se encargaron de la producción y venta de chocolate entre los colaboradores Bci en forma periódica. Esta acción contribuyó a profundizar en las niñas, el compromiso y responsabilidad, preparándolas al mismo tiempo para enfrentar el mundo laboral. Adicionalmente, un grupo de ellas viajó a Frutillar para visitar la Chocolatería Cambrussa, lugar donde recibieron conocimientos especializados e indicaciones técnicas por parte de los expertos chocolateros del sur.



En octubre de 2015 se celebró el XXII Aniversario de la Villa Jorge Yarur Banna.



LOGROS

20 niñas egresaron en 2015	5 talleres de apresto laboral
22 actividades de voluntariado	126 colaboradores participaron en acciones de voluntariado en CCM

Nuevo sitio web www.corporacionccm.cl

- 22**
AÑOS DE EXISTENCIA

- 10**
CASAS EN LA VILLA JORGE YARUR BANNA

-  **500**
NIÑAS Y ADOLESCENTES BENEFICIADAS DESDE SU FUNDACIÓN

- 43**
PERSONAS FORMAN EL EQUIPO DE LA CCM

-  **1.745**
COLABORADORES DE BCI SON SOCIOS DE LA CORPORACIÓN



ALIANZA ESTRATÉGICA CON FUNDACIÓN LAS ROSAS



- 
ALIANZA ESTRATÉGICA DESDE **2007**

- 2.250**
ADULTOS ATENDIDOS EN 2015

- 32** 
HOGARES A LO LARGO DE CHILE

-  **1.800**
ADULTOS MAYORES PARTICIPARON DE LA SEXTA CAMINATA 2K

-  **FUNDACION LAS ROSAS**

Se estima que en el año 2030 el 23% de la población en Chile será mayor de 60 años, muy superior al 8% existente en 1980. Ello es el resultado lógico del crecimiento y desarrollo que hemos experimentado y el consecuente aumento en la esperanza de vida. Por ello, desde 2007 hemos desarrollado una alianza estratégica con Fundación las Rosas, cuyo objetivo principal es sensibilizar a la sociedad respecto del valor que pueden aportar los adultos mayores.

Más allá del apoyo económico, al amparo de la alianza con Fundación Las Rosas, realizamos una serie de actividades que generan valor social, como Camina 2K "Aquí los años no corren", que se ha realizado por seis años consecutivos y que en 2015 reunió a 1.800 adultos mayores en el Parque Araucano de Las Condes, sumando 6.300 participantes en sus seis ediciones.

Alianza estratégica con Enseña Chile



Desde su fundación el año 2009, somos socios estratégicos de Enseña Chile (ECh), el primer programa en América Latina basado en el modelo de Teach for America⁵. Su labor consiste en atraer profesionales recién titulados de la más alta calidad y de diversas carreras para hacer clases durante dos años en escuelas urbanas y rurales vulnerables de Chile. Un exhaustivo proceso de selección permite identificar a los egresados universitarios con competencias para convertirse no sólo en buenos docentes, sino que también en líderes y emprendedores sociales. La hipótesis detrás de este programa consiste en que cuando se ubica a profesionales altamente motivados y con capacidad de liderazgo en las aulas y se les ofrece capacitación intensiva y apoyo continuo, sus alumnos se involucran y motivan más y, además, mejoran sus resultados de aprendizaje.

Junto con apoyar económicamente el funcionamiento y desarrollo de Enseña Chile, formamos parte activa de la organización y nos hemos comprometido con dar preferencia de contratación a aquellos profesionales que hayan concluido el programa. En forma adicional, una vez al año, ejecutivos de nuestro banco imparten clases en los colegios asociados a Enseña Chile, con el objetivo de acercarlos a esta realidad. En 2015, 15 gerentes Bci participaron de la semana Enseña Chile en colegios vulnerables.

Hasta 2015 Enseña Chile ha recibido 10.811 postulaciones y ha impactado a más de 60.000 alumnos. Para 2016 Enseña Chile ampliará su cobertura a las regiones de Tarapacá y Los Lagos, las que se sumarán a la presencia en las regiones de Valparaíso, Metropolitana, Bío Bío, Araucanía, Los Ríos, y Aysén.

⁵ www.teachforamerica.org/



182

PROFESIONALES EN LA SALA DE CLASES EN 2015

PRESENCIA EN SEIS REGIONES DEL PAÍS

60.000

ESTUDIANTES IMPACTADOS EN SIETE AÑOS

15

GERENTES DE Bci HICIERON CLASES EN COLEGIOS VULNERABLES

Cultura Diferente



Nuestra historia ha estado siempre ligada a la historia cultural del país, ya sea aportando en proyectos específicos o a través de la promoción de la música, la arquitectura de nuestros edificios o el apoyo a artistas chilenos. Nuestro objetivo es generar experiencias memorables a través de la conexión emocional que genera el arte en las personas, y ser reconocidos como una empresa innovadora en el aporte artístico cultural. Para ello nos hemos enfocado en entregar un legado cultural con foco en la pintura chilena, la música y la arquitectura.

COLECCIÓN DE ARTISTAS DESTACADOS DE LA PINTURA CHILENA

El origen de nuestra colección se remonta hacia el año 1940, cuando don Juan Yarur Lolas adquirió para Bci las primeras obras de arte de pintura, de connotados artistas como Pedro Lira (Claro de Luna), Alberto Orrego Luco (Pescadores en el Lido), Julio Fosa Calderón (Intimidación) y Thomas Daskam (Hotel Balmaceda). Tenemos hoy en día una colección privada de arte que incluye 47 piezas de platería, 24 piedras ceremoniales de la cultura mapuche y más de 70 pinturas chilenas, que la comunidad ha podido apreciar desde 2007 a través de visitas guiadas desarrolladas en nuestro edificio corporativo. Considerando el alto interés generado, desde 2013 hemos extendido estas visitas a un recorrido especial en el marco del Día del Patrimonio Cultural en Chile.

En 2015 organizamos 13 visitas guiadas, llegando a 87 visitas en los nueve años del programa. En su versión 2015, la satisfacción de nuestros visitantes fue de 100%.

CONCIERTO A LA COMUNIDAD

En conjunto con el Teatro Municipal de Santiago, desde 2007 hemos realizado el tradicional concierto gratuito a la comunidad en el Parque Araucano de Las Condes. Desde entonces hemos recibido a más de 57.000 personas, quienes han podido disfrutar de los más variados espectáculos musicales. En 2015 se presentó la obra "El Barbero de Sevilla", a la que asistieron más de 6.000 espectadores. Para llevar el espectáculo también a regiones, este año incorporamos la modalidad Streaming.



Voluntariado corporativo

En Bci hemos desarrollado una política de voluntariado que no sólo busca potenciar el sentimiento de orgullo de los colaboradores hacia la organización, sino que, además, contribuya a fortalecer el vínculo de la corporación con la comunidad, y reforzar la labor que realizamos en la protección de adultos mayores, niños en riesgo social y el cuidado del medioambiente.

Nuestros colaboradores disponen de dos horas al mes, dentro de su horario laboral, para participar en acciones de voluntariado, al tiempo que como empresa entregamos los recursos necesarios, como traslados y colaciones. Asimismo, difundimos estas actividades a través de los medios internos.

En 2015 se realizaron 36 actividades de voluntariado corporativo, en las que participaron 411 voluntarios que colaboraron con la Corporación de Crédito al Menor, Fundación Las Rosas y se involucraron en procesos de recuperación de espacios públicos por medio de Fundación Mi Parque. Desde el año 2010 esta última actividad ha permitido recuperar más de 11.000 m2 de espacios públicos. En 2015 realizamos una actividad en la Plaza Villa Centenario 1, en Colina, que contó con la asistencia de 40 voluntarios de Bci.

VOLUNTARIADO PRO BONO

Buscando nuevas formas de fortalecer el apoyo que actualmente entregamos a los microempresarios y emprendedores del país, en 2015 nos unimos en una alianza estratégica con Fundación Pro Bono, con el fin de promover el acceso a la justicia a través de la asesoría integral a dos organizaciones ligadas al emprendimiento. De acuerdo a este convenio, los abogados de la Fiscalía Bci prestarán asesoría legal e integral a Fundación Banigualdad⁶ y a la Asociación de Emprendedores de Chile, ASECH⁷. Adicionalmente, se constituyó un Comité Pro Bono integrado por nuestro fiscal y un abogado que estará a cargo de organizar el trabajo voluntario de los abogados y del desarrollo, aplicación y difusión de políticas y procedimientos de la fundación al interior de la compañía.



⁶www.banigualdad.cl
⁷www.asech.cl

Consejo consultivo



En 2014 formamos el primer Consejo Consultivo de Sostenibilidad cuyo objetivo fue impulsar un proceso de diálogo con actores de la sociedad civil, que comparta y recoja de primera fuente, información útil para la gestión del Banco en el desarrollo de su accionar.

Como parte de esta iniciativa, en 2014 organizamos ocho Mesas de Escucha en las que participaron representantes del mundo académico, social, privado y gubernamental. En 2015, las propuestas de las Mesas de Escucha se tradujeron en planes concretos de

mejora e innovación que fueron incorporados a la gestión de la Corporación.

Asimismo, en 2015 trabajamos en organizar un Consejo Consultivo Permanente y en algunas oportunidades de mejora que se enmarcaron en los cuatro focos de acción estratégicos y transversales asociados con nuestras acciones de sostenibilidad (ver tabla), que involucran a los grupos de interés que abordamos en nuestra estrategia: colaboradores, clientes, proveedores, sociedad y accionistas.

INICIATIVAS ABORDADAS EN 2015

Focos de sostenibilidad	Oportunidades	Resultado
Transparencia y confianza	Incorporar en la planificación estratégica el enfoque de triple impacto.	Incorporado en la planificación 2016.
Transparencia y confianza	Utilizar soportes habituales de Bci para difundir mensajes educativos relacionados con la sostenibilidad.	Se utilizaron redes sociales, página web, mailing a clientes, y campañas en cajeros automáticos con este propósito.
Clientes sostenibles	Contar con una política de riesgo socio ambiental.	Se trabajó en el desarrollo de una política de riesgo socio ambiental.
Clientes sostenibles	Realizar resúmenes ejecutivos de los contratos (smart Contract).	Se implementó el Contrato Con Letra Grande en el marco del Mes de la Educación Financiera.
Compromiso con la comunidad	Ser pioneros en la implementación de una política de inclusión laboral para personas en situación de discriminación.	Se fortalecieron los programas Bci sin Límites para personas con discapacidad; Cajeros Senior, Red Mujeres, y se homologaron los beneficios para uniones civiles.
Compromiso con la comunidad	Contar con servicios adaptados a personas con discapacidad (accesibilidad).	Se implementó el Programa Bci Accesible.
Compromiso con la comunidad	Desarrollar un sello que identifique el nivel de adaptabilidad de las distintas oficinas.	Se implementó el sello Sucursal Accesible para sucursales adaptadas a personas con discapacidad.
Calidad de vida laboral	Incrementar enfoques de transparencia e incorporar a colaboradores.	Se trabajó en brechas detectadas en informe de transparencia corporativa y se establecieron acciones internas como una calculadora de bonos para colaboradores que cumplen con sus metas.

Aporte Social

Los proyectos sociales, educacionales y culturales financiados en 2015, por medio de donaciones o auspicios, alcanzaron la cifra de \$7.435.414.331. Este monto está asignado de acuerdo con los criterios contenidos en nuestra Política de Donaciones, Auspicios y Patrocinios que busca aportar al progreso de la sociedad y en especial a las comunidades en que formamos parte.

APORTE SOCIAL (EN PESOS)	
Ámbito	Monto
Donación - Educación	696.587.830
Donación - Cultura	557.881.535
Donación - Social	1.072.836.240
Auspicios	5.108.108.726
Total	7.435.414.331

Apoyo ante catástrofes

Nuestro compromiso con la comunidad no sólo está determinado por todos los programas de sostenibilidad que realizamos año a año con presupuesto específico. También estamos conscientes que nuestro país sufre permanentes catástrofes naturales y así como en 2014 estuvimos presente apoyando a la comunidad afectada por el terremoto de Iquique y el incendio de Valparaíso, en 2015 colaboramos con sacar adelante a los clientes, colaboradores y a la comunidad en general de las regiones de Antofagasta, Atacama y Coquimbo que se vieron afectados por las inundaciones de marzo.

Estas iniciativas específicas se concretan a través del Plan de Continuidad de Negocios y Administración de Crisis y su ejecución fue dirigida por el Comité de Contingencias, que decide el alcance de acuerdo con la información recopilada de la naturaleza del incidente y sus afectados. En este caso fueron beneficiados 12.114 clientes, principalmente de Copiapó y Chañaral; 110 colaboradores; además de la comunidad en general, para la cual se realizaron diferentes campañas en conjunto con el Hogar de Cristo.

Apoyo a clientes afectados

- Holgura de hasta tres meses en obligaciones crediticias a clientes afectados.
- Proceso express para resolver problemas de clientes afectados que requirieran una solución particular.
- Tarjeta de crédito: Pago mínimo "cero" de manera automática entre abril y junio.
- Crédito en cuotas:
 - Postergación de tres cuotas a final del crédito con tasa cero.
 - Crédito a 24 meses para refinanciar libremente todas las operaciones de corto plazo.
 - Refinanciamiento a 60 y 72 meses en créditos con garantía hipotecaria.
- Vencimientos: Prórroga o renovación de hasta 90 días de los vencimientos.

Apoyo a colaboradores afectados

- Entrega de alimentación, agua, materiales de aseo, ropa y abrigo.
- Apoyo psicológico y de asistencia social a colaboradores en terreno con el IST y Programa Te Quiero Protegido.
- Apoyo con limpieza y reparación de viviendas de colaboradores, así como hospedaje de colaboradores con casas inundadas.

Apoyo a la comunidad afectada

- Vacunación en influenza, hepatitis, tífus y tétano.
- Apoyo financiero a colaboradores.
- Contratación de bus de acercamiento para facilitar el traslado de los colaboradores.
- Anticipo de sueldo de \$300.000 a colaboradores más afectados.
- Para colaboradores con sueldo variable que no cumplieran metas, se aplicó cumplimiento al 90% por los próximos tres meses y se mantuvo el promedio del mejor mes de los últimos tres meses. En el caso del colaborador que cumplía metas se aplicó un cumplimiento del 130%.
- Se postergó el vencimiento de tres cuotas de créditos de colaboradores que lo solicitaron.
- Se ofreció crédito con tasa cero para aquellos colaboradores que están en las zonas afectadas hasta MM\$3.

Apoyo a la comunidad afectada

A raíz de esta catástrofe climática, diversas instalaciones del Hogar de Cristo resultaron afectadas en la ciudad de Calama, por lo que canalizamos nuestro aporte a la comunidad en esta fundación por medio de un aporte económico para colaborar en la reconstrucción de la Hospedería de Hombres, la Residencia Infante Adolescente Padre Hurtado, y el Jardín Infantil Nido de Puri. En total fueron reparados 911 metros cuadrados de instalaciones.



EL MAYOR PREMIQ ES LA SATISFACCIÓN DE CONSTRUIR UN MUNDO SOSTENIBLE

Seguimos creciendo y dando buenos frutos en sostenibilidad económica, social y ambiental





Utiliza el término adecuado

Se dice

No se dice

1 Persona con discapacidad	Discapacitado - Personas con capacidades diferentes o especiales Incapaz - Inválido - Incapacitado Padece discapacidad - Sufre discapacidad
2 Persona con discapacidad visual o persona ciega	“El” ciego - cieguito - invidente no vidente
3 Persona con discapacidad auditiva o persona sorda	“El” sordo - sordomudo
4 Persona con movilidad reducida	Lisiado - Minusválido - Paralítico
5 Persona con discapacidad mental	Mongólico - Retardado mental Deficiente - Enfermito



La diferencia es que no hacemos diferencias



Bci Accesible

Queremos ser líderes regionales en accesibilidad y ofrecer la mejor experiencia a todos nuestros clientes.

Porque tú eres parte de este cambio, te invitamos a conocer todo lo relacionado al proyecto Bci Accesible, en www.bci.cl/accesible.

14

Gestión Medioambiental

Estrategia medioambiental

Durante 2015, la gestión de Bci en el ámbito del medioambiente se centró en el cumplimiento de las metas trazadas para el período en las tres dimensiones que considera la Estrategia Medioambiental: Operación Sostenible, Productos y Servicios Sostenibles, y Sensibilización a la Acción.

En línea con estas directrices, los campos de acción abordados en cada uno de estos ámbitos fueron los siguientes:

Operación Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> • Huella hídrica • Eficiencia energética • Construcción sostenible • Huella de carbono
Productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de líneas de financiamiento para proyectos ERNC. • Desarrollo de herramientas de análisis y evaluación de riesgo sociambiental
Sensibilización a la acción	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción entre los colaboradores de hábitos sostenibles a través de iniciativas de sensibilización • Comunicación de gestión ambiental a principales stakeholders.

Construcción sostenible

Consecuente con nuestra política de sostenibilidad, y en línea con los criterios de cuidado y respeto por el medioambiente, fuimos la primera institución bancaria en Chile en introducir el concepto "Construcción Sostenible".

Actualmente, tres de nuestros edificios corporativos poseen certificación LEED⁸. La primera unidad en obtener dicha certificación, en 2011, fue la sucursal ecológica de Vitacura, que cuenta, además, con el sello de eficiencia energética PassivHaus⁹. Durante 2014, obtuvimos, además, la certificación LEED para los edificios corporativos ubicados en Alcántara 99, Las Condes, y Huérfanos 1102, Santiago Centro.

Los resultados obtenidos en el edificio ubicado en Huérfanos 1102, reflejan una disminución de 5% en el consumo energético respecto de 2014. El propósito para 2016 es disponer de un análisis comparativo que considere energía, agua y mantenimiento en los dos edificios corporativos que obtuvieron la certificación LEED durante 2014.

En esta línea, y con el propósito de certificar nuestro edificio corporativo ubicado en El Golf 125, Las Condes, bajo la Norma ISO 50001¹⁰, cuyo objetivo es asegurar la existencia de un sistema optimizado para el uso correcto de la energía, se dio inicio en el mes de diciembre al análisis de brechas que permitirá determinar las mejoras y modificaciones requeridas para obtener dicha certificación. El desafío para 2016 es certificar este edificio e iniciar el mismo proceso en el edificio corporativo ubicado en Huérfanos 1102, Santiago.

CONSUMO ENERGÉTICO DE SUCURSAL VITACURA

Año	Ahorro energético*	Ton CO2 equivalente	Ahorro
2014	7.558 kWh	2,96	17%
2015	6.450 kWh	2.61	14%

*Este nivel de ahorro energético se calcula respecto del consumo promedio de las sucursales de Bci en la Región Metropolitana.



⁸ Leadership Energy & Environmental Design.

⁹ Estándar de origen alemán para la construcción y certificación de viviendas que cuentan con un clima interior confortable, una máxima calidad del aire interior, que además aprovecha la energía del sol para una mejor climatización y una gran aislación térmica, reduciendo el consumo energético hasta en un 80% en comparación a una construcción convencional.

¹⁰ La norma ISO 50001 certifica la gestión eficiente de energía.

Eficiencia energética



Nuestra organización se ha propuesto reducir su consumo eléctrico al año 2020 en un 10% respecto del registrado en el año 2012. En términos prácticos, esta meta equivale a pasar en ocho años de 158 kWh/M2 a 142,2kWh/M2 de consumo.

En el marco de este objetivo estratégico, en 2015 se registró un consumo eléctrico de 108,2 kWh/M2, cifra significativamente menor a la meta de 152,1 kWh/M2 establecida para este período.

META Y CONSUMO REAL DE ENERGÍA DE CARA A 2020

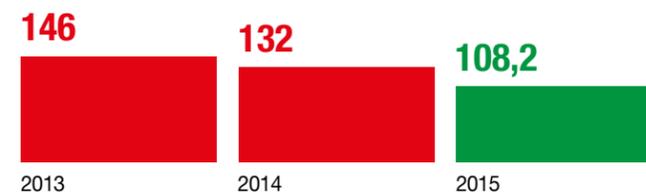
AÑO	Meta kWh/M2/año	Real kWh/M2/año
2012	158	158
2013	156,03	146
2014	154,05	132
2015	152,1	108,2
2016	150,1	-
2017	148,1	-
2018	146,15	-
2019	144,175	-
2020	142,2	-

En 2016 se redefinirá la meta de ahorro energético.





INTENSIDAD DE USO ENERGÉTICO POR AÑO (KWH/M²/AÑO)



La medición de los kWh/M2 anual involucra los consumos reales de los edificios y sucursales que tienen cuentas eléctricas con Chilectra, CGED, Conafe, EMEL, Chilquinta y SAESA.



COMITÉ DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Para continuar avanzando en este desafío, trabajamos en un programa de eficiencia a cargo del Comité de Eficiencia Energética de la Corporación. Creado en 2013, este órgano sesiona cada tres meses y tiene por finalidad evaluar los programas que están en curso y analizar nuevos proyectos que apunten a un concepto de eficiencia energética que va más allá del consumo eléctrico y que comprende también aspectos como la gestión eficiente del agua.

Algunas de las iniciativas destacadas en 2015 fueron:

- **Letreros luminosos Led:** En 2015 se reemplazaron 576 m2 de iluminación, lo que generó un ahorro energético de 118.890 kWh/año y un ahorro económico de \$ 69 millones (proyectado). Esto se suma al reemplazo de 4.500 m2 de iluminación realizados durante 2014.

- **Planta fotovoltaica:** Se instaló una planta fotovoltaica con 18 paneles y una capacidad de 4,7 kW en la sucursal ubicada en Apoquindo 2705. El proyecto permitirá inyectar energía renovable al sistema eléctrico.

- **Recambio Iluminación:** En 2015 implementamos de 82 sucursales con iluminación eficiente del tipo LED, con un ahorro energético de más de 800.000 kWh/año.

- **Plataforma de Gestión Energética:** Se implementó una plataforma que contempla la medición diaria del consumo de agua y luz en sucursales por medio de un panel de control cuya información se puede revisar en línea. Actualmente, la plataforma contiene información energética del 97% de las sucursales y edificios de la organización.

- **Bicicleteros:** Contamos con ocho bicicleteros para nuestros colaboradores con una capacidad potencial de 235 bicicletas, distribuidos en Edificio El Golf, Edificio Telecanal, Edificio Alcántara, Edificio Huérfanos 1102, sucursal Vitacura Oriente y Edificio Nova.

- **Climatización:** Se realizó una inversión aproximada de \$385.000.000, para adquirir 165 equipos de climatización de alta eficiencia, que permitirán un ahorro energético equivalente a 356.400 kWh/año.

Destacamos dos procesos que se iniciaron durante 2015:

la evaluación e implementación de proyectos de monitoreo y control de cargas y la medición de la huella de carbono en el edificio ubicado en Huérfanos 1102.

BICICLETEROS	
Edificio	Cantidad
Alcántara	67
El Golf 125	40
Huérfanos 1102	80
Telecanal	12
Bci Nova	12
Vitacura Oriente	24
Total Bicicleteros	235

En 2015 implementamos más de 82 sucursales con iluminación eficiente del tipo LED, con un ahorro energético de más de 800.000 kWh/año, equivalente al consumo anual de más de 550 viviendas.

Gestión del agua

En Bci, en base a nuestra estrategia de medioambiente, desarrollamos un plan para reducir el consumo de agua. Para cumplir con este objetivo, hemos realizado acciones como la instalación de aireadores, estanques de baño de doble descarga y llaves con temporizador.

En 2015, en Bci continuamos desarrollando el monitoreo de sucursales, en el marco del cual los vigilantes también tienen la misión de velar por un uso eficiente de este recurso.

CONSUMO CORPORATIVO DE AGUA 2015

Año	2014	2015
Miles de M3*	525	559,2**

*Esta cifra considera el consumo de agua potable así como el agua embotellada.

** El consumo de agua 2015 es superior al de 2014 debido a la entrada en operación a mediados de 2014 de los nuevos edificios de Alcántara y Huérfanos.

MEDICIÓN HUELLA HÍDRICA

Conscientes de la relevancia de generar acciones enfocadas a reducir el consumo de agua, durante 2015 medimos la huella hídrica de dos edificios corporativos: El Golf 125 y Alcántara 99, ambos en la comuna de Las Condes. El proyecto se realizó con el apoyo de una consultora externa, que se basó en el estándar *Global Water Footprint Assessment Standard* de la WFN¹¹.

Los resultados de la medición se presentan en la siguiente tabla:

Ítem	Huella total		Huella normalizada	
	El Golf (m³/año)	Alcántara (m³/año)	El Golf (m³/colaborados-año)	Alcántara (m³/colaborados-año)
Aguas lluvias	405	181	0,5	0,4
Consumo agua potable	1.342	599	1,8	1,2
Aguas residuales	13.428	7.510	17,7	14,7
Papel	9.908	7.240	13,1	14,2
Café	29.523	17.014	38,9	33,3
Agua envasada	101	56	0,1	0,1
Total	54.707	32.599	72,2	63,8

En base al análisis de esta información, nos planteamos una meta de reducción ambiciosa, que hemos llamado Meta Huella Hídrica 21, para reducir el uso de agua potable de ambos edificios a 21 m3/colaborador-año en un plazo de tres años.

EDIFICIO	CONSUMO
Alcántara 99	21.880 M3
El Golf 125	21.661 M3

Los siguientes son los consumos de agua potable en cada edificio

¹¹ waterfootprint.org/

Gestión del papel

El papel es un material que se gestiona año a año con metas específicas de reducción y un programa de reciclaje asociado. En 2015 utilizamos 59.679.950 hojas de papel, cifra equivalente a 1.069 toneladas, por lo que el consumo registrado en 2015 es 1,18 % inferior al consumo en 2014.

Año	Ítem	Consumo
2014	Hojas de papel	59.679.950
	Toneladas	1.070
2015	Hojas de papel	58.970.241
	Toneladas	1.069



Acciones de capacitación y sensibilización



Campaña “Sé un héroe del medioambiente”

En 2015 mantuvimos la campaña de sensibilización interna denominada “Sé un héroe del medioambiente”, cuyo objetivo es crear conciencia entre los colaboradores respecto de la importancia de incorporar en la vida diaria hábitos ambientalmente sostenibles, para de esa manera involucrarlos directamente en la estrategia corporativa de reducir los consumos de papel, electricidad y agua, los principales insumos de Bci.

Especial énfasis tuvo la comunicación con ocasión de fechas especiales relacionadas con el cuidado del medioambiente, tales como el Día del Agua, Día de la Tierra y Hora del Planeta.

Materiales, residuos y reciclaje

Los principales insumos que utilizamos al interior de Bci para desarrollar nuestras actividades son la energía, el agua y el papel. Estos tres elementos son parte de programas permanentes de reducción de consumo, cuyo objetivo central es disminuir la huella ambiental. A ellos se suman otros materiales, como equipos electrónicos, equipos de climatización y sistemas de iluminación, cuya gestión desde el punto de vista del tratamiento de residuos se ha fortalecido en el marco de nuestra estrategia ambiental.

• **Papel:** En los edificios corporativos de Santiago y de la Región de Valparaíso, recolectamos el papel usado para donarlo a Fundación San José, institución que consigue recursos al vender este material a empresas recicladoras. En 2015, entregamos a dicha institución un total de 39.338 kilos de papel.

• **Baterías y otros residuos:** Contamos con protocolos para el tratamiento de residuos como los tubos fluorescentes, baterías de los grupos electrógenos, UPS y equipos de climatización. Estos son entregados a una empresa de reciclaje, que se encarga de su disposición final. Nuestro propósito para 2016 es contar con un programa de reciclaje a nivel corporativo, modelo en el que se está trabajando.

• **Residuos orgánicos:** Implementamos un programa especial para recoger y reciclar los residuos de carácter orgánico que se generan en los casinos corporativos y a cuyo cargo está la firma concesionaria de estos servicios de alimentación.

Nuestro propósito para 2016 es contar con un programa amplio de reciclaje, modelo en el cual se sentaron las bases en 2015, luego de un profundo diagnóstico corporativo.

Negocios con enfoque ambiental

Con la finalidad de apoyar proyectos de Energías Renovables No Convencionales (ERNC) de menor escala, vale decir, proyectos eólicos, solares, hídricos y geotérmicos menores a 20MW de capacidad instalada, creamos durante 2014 la Subgerencia de ERNC.

Durante 2015 hemos enfocado nuestros esfuerzos en estudiar el mercado en profundidad y analizar el contexto nacional de un rubro dinámico que se ha visto afectado por la desaceleración del precio del cobre, del petróleo y la disminución del Producto Interno Bruto (PIB), lo que ha incidido en un menor precio del KWh. Por otra parte, se han potenciado los proyectos de menor escala que tienen un menor impacto ambiental, lo que ha dado espacio a la entrada de nuevos actores.

Tarjeta Carbono Neutral

Lanzada al mercado el año 2010, este instrumento permite a los clientes aportar directamente al combate contra el cambio climático, facilitando de reducción de emisiones de CO2 y compensando los niveles de Gases Efecto Invernadero (GEI). Con ese objetivo, las compras realizadas con esta tarjeta acumulan “EcoPuntos” que el cliente puede usar para canjear Packs de Toneladas de Carbono, mediante el financiamiento de proyectos que disminuyen las emisiones de GEI o que capturan dichos gases a través de la reforestación.



Eventos cero emisión



En 2015, continuamos midiendo la huella de carbono de nuestras actividades masivas, vale decir, aquellas actividades en que la convocatoria haya sido mayor a 300 personas, con el fin de ayudar a compensar las emisiones generadas en dichos eventos, mediante programas de forestación.

Las actividades consideradas en la medición de este período fueron la Premiación Anual, la Caminata 2K para el Adulto Mayor y la Convención Anual Bci. Entre todos ellas se generó un total de 79,1 toneladas de CO2 equivalente.

De acuerdo con las equivalencias definidas, para ayudar a compensar este impacto debíamos plantar 163 árboles. No obstante, al igual que en 2014, plantamos 2.000 unidades de especies nativas en la Patagonia chilena por medio de la ONG Reforestemos Patagonia.

EVENTOS 2015	Emisiones CO2e (t)	Equivalencia en árboles nativos*
Convención Bci	46,3	95
Premiación Anual	15,4	32
Caminara 2K Adulto Mayor	17,4	36
TOTAL	79,1	163

*La cantidad de árboles nativos equivalentes para compensar las emisiones detalladas en esta tabla se calculan tomando en cuenta que cada árbol captura 0,49 toneladas de CO2 a lo largo de su vida



2.000 árboles

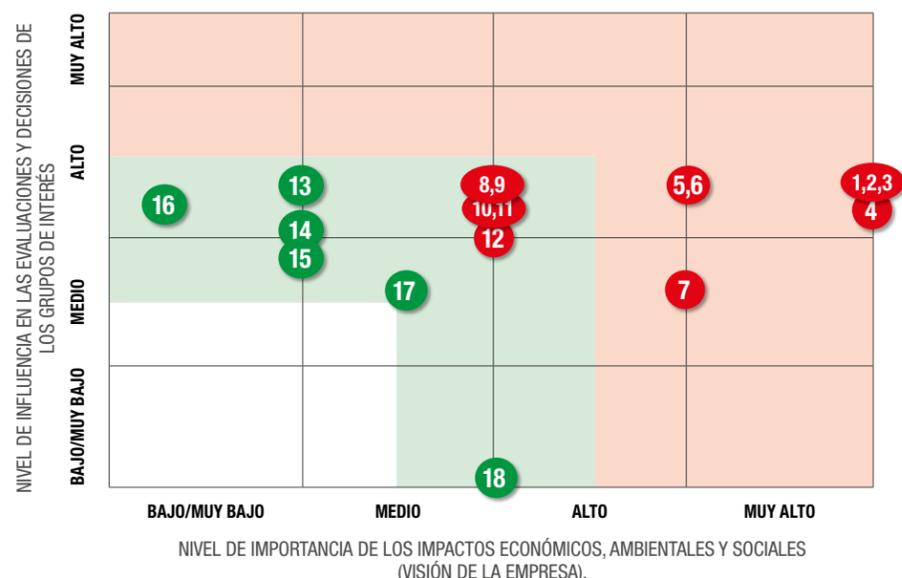
plantamos en la Patagonia chilena para ayudar a compensar las emisiones generadas en nuestros eventos masivos.



15 Anexos

Proceso para Definición de Contenidos

MATRIZ DE TEMAS MATERIALES Bci 2015



TEMAS MATERIALES

1	Satisfacción de clientes
2	Privacidad y seguridad de los clientes
3	Transparencia y ética
4	Calidad de vida laboral
5	Relaciones/clima Laboral
6	Educación e inclusión financiera
7	Experiencia/compromiso proveedor
8	Gobierno Corporativo y gestión de riesgos
9	Comunidades/inversión social
10	Capacitación y desarrollo
11	Valor económico generado y distribuido
12	No discriminación e inclusión laboral
13	Comunicaciones y marketing Responsable
14	Energía/eficiencia energética
15	Emisiones y acciones mitigación cambio climático
16	Salud y Seguridad en el trabajo
17	Empleo
18	Accesibilidad

RELEVANCIA

1-12	ALTA RELEVANCIA
13-18	RELEVANCIA MEDIA

Indice GRI / Pacto Global

La creación del Banco Bci fue autorizado mediante Decreto Supremo de Hacienda N°1683 de junio de 1937 para operar como sociedad anónima de giro bancario.

Para la opción esencial «de conformidad» con la Guía

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Aspectos materiales	Página	Omisiones/Comentarios	Principio del Pacto Global
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	4-9	
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	9, 12 Y 13	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	57	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	57, 86	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	57	
G4-6	Países en los que opera la organización.	57	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	157	
G4-8	Mercados servidos.	62 - 79, 86	
G4-9	Escala de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas y cantidad de productos o servicios que ofrece.	86, 92, 115	
G4-10	Desglose de los empleados de la organización.	115	Principio 6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	115	Principio 3
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	132 Y 133	
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	12 Y 13	
G4-14	Descripción de cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.		Para mitigar los impactos ambientales indirectos derivados del financiamiento de grandes proyectos, Bci solicita antes de conceder sus créditos los estudios de impacto ambiental a todas las iniciativas con inversión superior a uf 300.000 yw los condiciona a la entrega de las certificaciones ambientales por parted e la autoridad durante el avance de las obras
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	163	
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	163	
ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS Y COBERTURA			
G4-17	Listado de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización.	28	
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	28 Y 29	
G4-19	Listado de aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido.	156	
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	156	
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	156	
G4-22	Descripción de las consecuencias de reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	28	



Aspectos materiales	Página	Omisiones/Comentarios	Principio del Pacto Global
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto en relación a memorias anteriores.	28	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.	36	
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	36	
G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	36	
G4-27	Cuestiones y problemas claves surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés.	29, 36, 156	
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	29	
G4-29	Fecha de la última memoria.		2014
G4-30	Ciclo de presentación de las memorias.		Anual
G4-31	Punto de contacto para cuestiones surgidas en relación con el contenido de la memoria.	290	
G4-32	Ubicación del índice GRI y opción de conformidad elegida por la organización.	157 - 161	
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	29	
GOBIERNO CORPORATIVO			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	44 - 52	
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	44 - 52	
G4-39	Descripción de si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	46	
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios utilizados para el nombramiento y selección de sus miembros.	46	
G4-41	Procesos del órgano superior de gobierno para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses.	54	
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	49-52	
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	55	
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la gobernanza de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	54 y 55	
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	47, 51, 98	
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo derivado de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	98	
G4-47	Frecuencia con la cual el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	98	

Aspectos materiales	Página	Omisiones/Comentarios	Principio del Pacto Global
G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	52	
G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	54	
G4-52	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración.	54	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	36	Principio 10
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.	37	
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos con la integridad de la organización.	37	
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	162	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	162	
G4-EC4	Ayudas económicas recibidas y otorgadas por entes del gobierno.	162	
PRESENCIA EN EL MERCADO			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	116	
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	116	Principio 6
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	132	La Gerencia de Compras Corporativas y Proveedores, es la encargada de llevar adelante la relación de Bci con sus proveedores, y de velar por el cumplimiento de los objetivos planteados en dicha relación.
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		El 98% de los proveedores de Bci son nacionales
DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL			
INSUMOS			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	150	
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	153	Principio 7 y 8
ENERGÍA			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	151 y 152	
G4-EN3	Consumo energético interno.	151 y 152	Principios 7 y 8
G4-EN5	Intensidad energética.	152	Principio 8
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	151 y 152	Principios 8 y 9
AGUA			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	153	Principio 7
G4-EN8	Captación de agua por fuente.	153	Principios 7 y 8
EMISIONES			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	156	
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	156	Principios 7 y 8
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	156	Principios 8 y 9
EFLUENTES Y RESIDUOS			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	154	
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	154	Principio 8

Aspectos materiales	Página	Omisiones/Comentarios	Principio del Pacto Global
DESEMPEÑO SOCIAL/PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
EMPLEO			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	114	
G4-LA1	Número total y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	115	Principio 6
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	117 y 118	
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	126	
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso por cambios organizacionales e inclusión en los convenios colectivos.	126	Principio 3
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	124 y 125	
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	125	
G4-LA6	Tipo y tasas de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	124	
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	120 y 121	
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.	121	Principio 6
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	122	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.	120	Principio 6
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	118 y 119	
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	115, 119, 129	Principio 6
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE HOMBRES Y MUJERES			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	116	
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	116	Principio 6
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	132	
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	132	
DESEMPEÑO SOCIAL/DERECHOS HUMANOS			
NO DISCRIMINACION			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	118 - 119	
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	119	Principio 6

Aspectos materiales	Página	Omisiones/Comentarios	Principio del Pacto Global
DESEMPEÑO SOCIAL/SOCIEDAD			
COMUNIDADES LOCALES			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	138	La gerencia de Comunicaciones y RSE es la encargada de monitorear el desarrollo de los diferentes programas y actividades de vinculación de Bci con la comunidad.
G4-S01	Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto e implementación de programas de desarrollo.	138 - 146	Principio 1
FS13	Puntos de acceso para otorgar servicios financieros a áreas de baja población o con desventaja económica por tipo.	65,108, 111	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para personas desfavorecidas.	15, 63,108 y 109,113,148 y 149	
CORRUPCION			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	36	
G4-S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	38	Principio 10
G4-S04	Medidas tomadas ante incidentes de corrupción.	37	Principio 10
DESEMPEÑO SOCIAL/RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	102 y 103	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	104	
FS15	Las políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros.	105-106	
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	105 y 106	
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	62-82, 108 y 109	
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según región, tamaño e industria.	62-72	
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado por objetivos.	108 y 109	
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	108 y 109	
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	105	
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios, relativos a publicidad, promociones y patrocinios.		En 2015, Bci no registró incidentes de esta naturaleza
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	99	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de información de los clientes.	99	
CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.		En 2015, Bci no registró multas de esta naturaleza

Valor económico generado y distribuido

En 2015, el valor económico generado por Bci fue de MM\$1.693.996, lo que significa un aumento de 3,5% en relación con 2014. En términos de valor distribuido, según se puede apreciar en el siguiente gráfico, la operación de la compañía generó valor para sus proveedores de bienes y servicios, sus trabajadores, sus accionistas, sus acreedores, la comunidad y el Fisco.

Valor económico generado y distribuido ¹	2015	2014	2013
(en millones de \$)			
a) Ingresos Operacionales	1.693.996	1.636.463	1.464.748
• Ingresos operacionales	1.680.501	1.626.361	1.456.889
• Resultado por Inversiones en sociedades	13.495	10.102	7.859
Valor Económico Distribuido	2015	2014	2013
b) Gastos Operacionales	(264.080)	(230.894)	(215.166)
• Gastos de Administración y otros ²	(220.630)	(190.034)	(174.738)
• Depreciaciones y amortizaciones	(43.450)	(40.860)	(40.428)
c) Sueldos a trabajadores y beneficios	(304.611)	(276.646)	(251.957)
d) Pago a proveedores de capital	(723.056)	(750.322)	(682.453)
• Accionistas (dividendos)	(108.701)	(135.040)	(91.565)
• Proveedores de recursos financieros ³	(614.355)	(615.282)	(590.888)
e) Pagos al Estado (impuesto a la renta)⁴	(69.889)	(71.000)	(62.135)
f) Aporte Superintendencia de Bancos⁵	(6.036)	(5.483)	(4.995)
g) Aportes a la comunidad⁶	(2.326)	(9.307)	(7.586)
h) Valor Económico Retenido⁷	323.998	292.811	240.456

NOTAS:

¹Cifras expresadas en millones de pesos y redondeados para facilitar la lectura

²Incluye IVA e impuesto Territorial

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

⁴Se refiere a la renta sobre la utilidad imponible.

⁵Corresponde a los recursos aportados por la SBIF de acuerdo con el artículo 8 de la ley de bancos.

⁶Considera donaciones otorgadas a distintas entidades.

⁷Considera la utilidad líquida de cada ejercicio.

Ayuda financiera recibida del Estado

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

CRÉDITOS 2013-2015 (EN MILLONES DE \$)*

Concepto	2015	2014	2013
Crédito por gastos en capacitación	1.694	1.477	1.423
Crédito por donaciones	12	2.285	1.572
Crédito por adquisición de activos fijos	911	4	12
Total aporte Estado	2.617	3.766	3.007

* Total donaciones entregadas por Tributaria menos Gastos por auspicios varios-Gastos por cuota de afiliación.



Membresías y adhesiones

ÁMBITO	INSTITUCIÓN	SITIO WEB
Asociaciones	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)	www.abif.cl
Cámaras	Cámara de Comercio de Santiago (CCS)	www.ccs.cl
	Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (Amcham)	www.amcham.cl
	Cámara de Comercio Chileno-Argentina	www.camarco.cl
	Cámara de Comercio Chileno-Brasileña de Santiago	www.camarachilenobrasilena.cl
	Cámara de Comercio Chileno-China	www.camarachilenochina.cl
	Cámara de Comercio Chileno-Francesa	www.chilefrance.cl
	Cámara de Comercio Chileno-Peruana	www.camarachilenoperuanadecolercio.cl
Institutos, fundaciones y otras organizaciones	Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare)	www.icare.cl
	AcciónRSE	www.accionrse.cl
	Fundación PROhumana	www.prohumana.cl
	Fundación Generación Empresarial	www.generacionempresarial.cl
	Pacto Global Chile	www.pactoglobal.cl
	Chile Transparente	www.chiletransparente.cl
	Fundación Las Rosas	www.flrosas.cl
	Fundación Enseña Chile	www.ensenachile.cl
	Unión Social de Empresarios Cristianos	www.usec.cl

Principios del Pacto Global

Pacto Global es una iniciativa impulsada en 2009 por el entonces Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, que insta a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la anticorrupción.

Actualmente, más de 10.000 empresas de todo el mundo adhieren al Pacto Global, lo que ha transformado a esta instancia en el primer foro internacional sobre temas relacionados con la globalización.

En Chile, el trabajo de esta institución se desarrolla a través de mesas constituidas en torno a los grandes ejes temáticos de los principios del Pacto Global y en las que participan todas las compañías locales que han suscrito esta iniciativa. Esta labor se complementa con un calendario anual de seminarios, talleres y charlas a cargo de especialistas del mundo académico y empresarial.

Desde nuestra adhesión en 2007, hemos tenido una participación activa y relevante en la Red Chilena del Pacto Global. Durante el período 2010-2011, el entonces gerente general del Banco, Lionel Olavarría, ocupó su presidencia, para luego pasar a integrar el directorio de la institución en calidad de *past president*.

Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos
Normas Laborales	<ul style="list-style-type: none"> Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio. La abolición del trabajo infantil. La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.
Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medioambiente.
Anticorrupción	<ul style="list-style-type: none"> Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Glosario financiero

Acción

Parte alícuota en que se divide el capital social de una empresa, generalmente una sociedad anónima, que proporciona a su propietario una renta variable, dependiendo de los resultados obtenidos por la empresa.

Ahorro

Es la parte del sueldo o ingresos disponibles que no se gasta y que se reserva para utilizar en caso de necesidades, emergencias, adquirir un bien o invertir.

Basilea

Se trata de un conjunto de recomendaciones para establecer un capital mínimo que debía tener una entidad bancaria en función de los riesgos que afrontaba.

Bono

Consiste en un título de deuda que puede emitir el Estado (gobiernos nacionales, provinciales, municipales, etc.), empresas privadas (industriales, comerciales o de servicios) o instituciones supranacionales (corporaciones de fomento, bancos regionales). Estas herramientas pueden tener renta de carácter fijo o variable y permiten que el emisor consiga fondos de manera directa del mercado.

Capital

Total de recursos físicos y financieros que posee un ente económico, obtenidos mediante aportaciones de los socios o accionistas destinados a producir beneficios, utilidades o ganancias. Riqueza que se destina a la producción.

Colocaciones

Préstamos realizados por una institución financiera a una persona o empresa. La forma más utilizada es mediante un avance en cuenta corriente.

Crédito de Consumo

Producto financiero en virtud del cual una parte denominada proveedor (Banco), entrega o se obliga a entregar una cantidad cierta de dinero a otra parte denominada consumidor (Cliente), que se obliga a pagarla en un determinado plazo o número de cuotas, incluyendo la suma de dinero que resulte de la aplicación de una tasa de interés determinada al momento de su contratación, que compensa al Banco por este servicio.

Crédito Hipotecario

Producto financiero en virtud del cual una parte denominada proveedor (Banco), entrega o se obliga a entregar una cantidad cierta de dinero a otra parte denominada consumidor (Cliente), que se obliga a pagarla en cuotas y en un plazo determinado, incluyendo la suma de dinero que resulte de la aplicación de una tasa de interés establecida al momento de su contratación, y asegurar el pago constituyendo una hipoteca sobre el inmueble adquirido u otro que lo garantiza, y cuya finalidad es la adquisición, construcción, ampliación o reparación de inmuebles (Crédito Hipotecario para la Vivienda) o la libre disposición del dinero entregado por el Banco (Crédito Hipotecario para Fines Generales).

Cuenta Corriente Bancaria

Contrato de confianza en virtud del cual el Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago impartidas por el cliente hasta la concurrencia de las cantidades de dinero que éste mantenga depositado en ella o del crédito que se haya otorgado.

Cuenta Vista

Las cuentas de depósito a la vista, más conocidas como "cuentas vista", o "chequeras electrónicas", son cuentas en las cuales el titular puede efectuar depósitos de dinero, transferencias electrónicas y giros directamente en las sucursales del Banco a través de ventanilla, o bien, utilizando cajeros automáticos, para realizar sus operaciones.

Depósito a Plazo (DAP)

Instrumentos de inversión, de bajo riesgo, que consiste en depositar una cantidad de dinero en el banco a una tasa de interés y fecha de vencimiento pactada, con el propósito de generar intereses en dicho período. Este instrumento puede ser nominativo o endosable, en pesos, dólar, euro o UF.

Deuda

Obligación contraída por una persona natural o jurídica de pagar a un tercero una suma de dinero; cuando la deuda es producto del otorgamiento formal de un crédito, generalmente se considera un plazo para ser pagada y una tasa de interés sobre el capital dado como préstamo.

Ebitda

Proviene del acrónimo en inglés Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization (beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones), es decir, el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros.

Eficiencia

Es utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos

Fondos Mutuos

Es el patrimonio integrado por aportes de personas naturales y jurídicas para su inversión en valores de oferta pública que administra una sociedad anónima por cuenta y riesgo de los partícipes o aportantes.

Gastos de Apoyo

Dinero que una empresa o una organización debe desembolsar en concepto del desarrollo de las diferentes actividades que despliega.

Índice de Eficiencia Operacional

Se ocupa de la minimización de las pérdidas y la maximización de la capacidad de los recursos, con el fin de proveer productos y servicios de calidad a los clientes.

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Expresión numérica o indicador económico, sobre el incremento de los precios de bienes y servicios en un período de tiempo, con respecto a otro período anterior. Es desarrollado por el Instituto de Estadísticas (INE) y se da a conocer en la primera semana de cada mes.

Índice de Riesgo

Métodos de evaluación de peligros semicuantitativos directos y relativamente simples que dan como resultado una clasificación relativa del riesgo asociado a un establecimiento industrial o a partes del mismo

Interés

Ganancia que deja, tanto una inversión (a favor del cliente), como un préstamo (a favor de la entidad financiera), expresado en porcentaje que se aplica al capital inicial.

En una segunda acepción, el concepto de interés tiene que ver con el precio del dinero considerando a este último como si se tratara de una mercancía. Si alguien pide un préstamo debe pagar un cierto interés (precio) por ese dinero. Y si alguien deposita dinero en un banco, el banco debe pagar un cierto interés por ese dinero.

Inversión

Es el acto de entregar dinero propio a una institución financiera, con el fin de que éste produzca intereses que aumenten el capital inicial. También se considera inversión la compra de un bien, que permite obtener frutos o producir otros bienes que luego se venden o transan. O bien, que ese bien produzca ingresos al trabajarlo (un auto para taxi) o las rentas por el arrendamiento de un inmueble propio.

Liquidez

Capacidad que tiene una persona, una empresa o una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras.

Patrimonio

Diferencia entre los valores económicos pertenecientes a una persona o a una empresa y sus deudas u obligaciones.

Patrimonio Bursátil

Valor que se obtiene al multiplicar el precio de una acción al cierre de cada día de operación de la bolsa, por el número de acciones totales de la empresa. Entrega una estimación del valor de mercado del patrimonio de la empresa.

Presupuesto

La cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos. En el caso de un presupuesto familiar es la estimación de ingresos y gastos que se harán en un período de tiempo determinado.

Provisión

Estimación que la alta dirección hace en previsión de un impago de un cliente sobre un préstamo o de una cuenta por cobrar.

Provisión Adicional

Los bancos podrán constituir provisiones adicionales a las que resultan de la aplicación de sus modelos de evaluación de cartera, a fin de resguardarse del riesgo de fluctuaciones económicas no predecibles que puedan afectar el entorno macroeconómico o la situación de un sector económico específico.

Ratio

Relación cuantitativa entre dos fenómenos que refleja una situación concreta de rentabilidad, de nivel de inversiones, etc.

Renta

Ingresos mensuales percibidos por los empleados por ejercer una actividad remunerada, los cuales pueden ser fijos o variables.

Renta Variable

Se considera una renta como variable en los casos en que más de un 20% de los ingresos percibidos en forma mensual, varía mes a mes.

Rentabilidad

Relación existente entre los beneficios que proporciona una determinada operación o bien versus la inversión o el esfuerzo que se ha hecho

Rentabilidad Financiera (ROE)

Renta ofrecida a la financiación. Mientras el rendimiento es la medida de la riqueza generada por la inversión, la rentabilidad es el "premio" dado a los fondos propios utilizados en la financiación de la misma.

Rentabilidad sobre Activos (ROA)

Se define como el rendimiento económico sobre la inversión total realizada sin considerar la forma de su financiación. La fórmula general es: Resultados/Activos totales netos

Seguro de Desgravamen

Seguro que en caso de fallecimiento o invalidez total del asegurado, paga el saldo insoluto de la deuda contraída por este último a la entidad que otorgó el crédito (beneficiario). Generalmente estos seguros van asociados a créditos de consumo, hipotecario, línea de sobregiro, tarjetas de crédito y se pueden contratar en forma colectiva o individual (sólo para desgravamen hipotecario)

SBIF

Sigla de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Institución Pública cuyo fin es supervisar a las empresas bancarias y otras instituciones financieras, en resguardo de los clientes u otros acreedores y del interés público

Spread

Diferencia entre la tasa de interés que los bancos cobran a quienes piden préstamos y la tasa de interés que los bancos pagan a las personas que depositan su dinero en dichas instituciones.

Solvencia

Capacidad de una empresa para cumplir todas sus obligaciones sin importar su plazo

Tarjeta de Débito

Tarjeta bancaria que se entrega al momento de la apertura de una cuenta vista o cuenta corriente, que permite realizar transacciones bancarias, con cargo a los montos disponibles que su titular mantenga en su cuenta o en la línea de crédito asociada a ella, en los casos que la hubiere contratado.

Tarjeta de Crédito

Instrumento que le permita a su titular o usuario, disponiendo de un crédito del emisor, adquirir bienes o pagar servicios vendidos o prestados, en establecimientos afiliados al correspondiente sistema.

Tasa de Riesgo

Es un porcentaje equivalente a una contingencia de que cambios inesperados, afecten el valor de mercado del patrimonio.

Utilidad

Utilizado en la economía y las finanzas para nombrar a la ganancia que se logra a partir de un bien, una inversión o recurso de una empresa o persona.

Utilidad Neta

La utilidad neta, es la ganancia que se obtiene después de realizar los descuentos correspondientes (Ej. Impuestos, Gastos). Se trata de la utilidad concreta, que el sujeto o la empresa recibe en mano.

