

# Reporte de Sustentabilidad 2014

**Banco de Chile**





Reporte de  
Sustentabilidad  
2014

**Banco de Chile**

**Banco de Chile**

Reporte de Sustentabilidad 2014

Edición general:  
Gerencia Asuntos Corporativos y RSE

Asesoría en estándar GRI:  
Une Consultores

Diseño:  
[www.filete.cl](http://www.filete.cl)

Fotografías:  
Archivo Banco de Chile

Ilustraciones:  
Felipe Tobar

# Índice de contenidos

|            |   |
|------------|---|
| <b>4</b>   | <b>Carta del Presidente</b>   |
| <b>6</b>   | <b>Mensaje del Gerente General</b>  |
| <b>11</b>  | <b>Acerca de este Reporte</b>   |
| <b>17</b>  | <b>Comprometidos con un Chile mejor</b><br>El Banco de Chile                        |
| <b>39</b>  | <b>Para responder a la confianza</b><br>Gobierno Corporativo y Ética                |
| <b>53</b>  | <b>Para ser la mejor inversión para nuestros accionistas</b><br>Desempeño Económico |
| <b>59</b>  | <b>Para el progreso de nuestros clientes</b><br>Clientes                            |
| <b>77</b>  | <b>Para ser el mejor lugar para trabajar</b><br>Trabajadores                        |
| <b>99</b>  | <b>Para un Chile con más oportunidades</b><br>Comunidad                             |
| <b>119</b> | <b>Para un Chile ecoeficiente</b><br>Ecoeficiencia Operacional                      |
| <b>124</b> | <b>Índice de indicadores GRI G4</b>   |

## Carta del Presidente

En el Banco de Chile desarrollamos uno de los negocios de mayor importancia para el progreso de nuestro país, lo que asumimos con un profundo sentido de responsabilidad. Estamos conscientes de que la naturaleza de nuestro quehacer y la forma en cómo impacta a las personas y al desarrollo económico nos exigen un comportamiento íntegro, que considere el efecto que en ellos genera.

A través de este Reporte de Sustentabilidad pretendemos reflejar el esfuerzo de más de 120 años de trabajo y compromiso del Banco de Chile, en beneficio de clientes, empleados, accionistas y la comunidad. Pero nuestra responsabilidad se extiende aún más allá. Es así como consideramos necesario contribuir y evolucionar en forma permanente, junto a una sociedad en constante cambio, que manifiesta nuevas y legítimas necesidades.

Durante el 2014 existieron factores de naturaleza local, provenientes de ámbitos de política interna, que fueron determinantes en el menor crecimiento de la actividad económica. El clima de incertidumbre originado en la multiplicidad de reformas en discusión en el plano legislativo y el aumento de las regulaciones que rigen la actividad privada han impactado a la industria financiera en particular y deterioraron el proceso de bancarización en nuestro país. Del mismo modo, la capacidad emprendedora, la confianza de los consumidores, el menor desarrollo de proyectos de inversión, relevaron un escaso dinamismo o experimentaron una franca contracción.

Adicionalmente en este período, la implementación de varias iniciativas reglamentarias implicó que cerca de 100 mil personas salieran del sistema financiero formal, lo que hizo prosperar las organizaciones que ofrecen créditos fuera del sistema regulado, perjudicando finalmente no a las instituciones bancarias, sino que directamente a las personas que necesitan financiamiento. Si bien el impacto es acotado en la operación del Banco de Chile, no parece razonable que los esfuerzos que durante tantos años ha desarrollado la banca por aumentar el acceso al sistema financiero de miles de chilenos, se vea frenado de esta forma.

Por otra parte, el 2014 estuvo marcado por el lamentable aumento de los robos a cajeros automáticos. El incremento de la delincuencia en este ámbito, sumado a la exigencia de la autoridad de implementar numerosas medidas de seguridad, nos significó desarrollar un plan para renovar el parque completo de cajeros existentes. Nuestras decisiones en este sentido se enfocaron en garantizar la integridad de los trabajadores, clientes y comercios asociados, así como a mantener el nivel de calidad de servicio entregado por este canal. Ciertamente, en el Banco de Chile seguiremos mejorando permanentemente los estándares de seguridad. Sin embargo, esperamos que el país avance ofreciendo mayores condiciones de seguridad pública a todos los chilenos, incluidas las empresas.

La implementación de los nuevos criterios de liquidez que ha dado a conocer el Banco Central nos ha impuesto nuevos retos, los que hemos venido trabajando durante los últimos años, haciendo importantes avances en esta materia, permitiéndonos ir adoptando exitosamente las nuevas normativas.

Como una manera de enfrentar sustentablemente los desafíos futuros ante un escenario de menor dinamismo, demandantes condiciones externas políticas, sociales y económicas, y una creciente incertidumbre y desconfianza que se han ido incubando en la sociedad, privilegiaremos mantener un adecuado balance entre riesgos y retornos, continuaremos con la implementación de programas orientados a mejorar la productividad y la eficiencia, a seguir con nuestros esfuerzos en materia de calidad de servicio y orientación al cliente, así como también en conservar un buen ambiente laboral que genere valor para quienes integran la Corporación.

En el Banco de Chile desarrollamos un negocio que basa su quehacer en la confianza mutua, la que en el contexto actual cobra aún mayor relevancia. Respondemos a la confianza depositada en nuestra Institución reafirmando el compromiso de asumir nuestra gestión con responsabilidad, integridad y transparencia. Nos comprometemos también a orientar a toda la Corporación a trabajar en base a los valores que nos inspiran, a seguir contribuyendo de manera concreta

al crecimiento de las personas y al progreso de las empresas, esforzándonos por generar un impacto positivo en la comunidad, con un desempeño ambiental sostenible.

A pesar de haber sido un año complejo, obtuvimos logros que se tradujeron en un impacto positivo para nuestros clientes, trabajadores, accionistas y la comunidad. En este sentido, nos orientamos a brindarles una experiencia de excelencia a nuestros clientes, incorporando herramientas de clase mundial en inteligencia de negocios. Del mismo modo, implementamos distintas iniciativas para mejorar el diálogo con ellos, adoptamos mejores prácticas de servicio y establecimos un sistema de gestión orientado en esta línea, lo que finalmente se reflejó en una mejor calidad del servicio, permitiéndonos ser el banco con el mayor avance en este ámbito en los últimos dos años, mejorando en casi 10 puntos porcentuales la recomendación neta.

En el Banco de Chile tenemos la convicción de que las grandes corporaciones las hacen las personas que las integran, y una de las fortalezas más importantes que tiene el Banco es precisamente su gente: un valioso equipo de personas que día a día, en sus distintos ámbitos de trabajo, da lo mejor de cada uno para hacer la diferencia. Es a través de ellos que podemos mantener la identidad que hemos construido por más de un siglo. Es por esto que este Reporte también da cuenta de los principales logros en el ámbito de recursos humanos y relaciones laborales.

Uno de los orgullos más grandes para quienes conformamos el Banco de Chile es el profundo compromiso con nuestro país. En este sentido, continuamos profundizando la contribución a la comunidad, a través de diversas iniciativas en los ámbitos que ayudan a superar la adversidad, tales como la rehabilitación e inclusión de niños y jóvenes con discapacidad; el apoyo a los afectados por catástrofes y a las personas enfermas de cáncer que se atienden en el sistema público. Del mismo modo, continuamos fomentando el acceso a la educación de calidad y el emprendimiento, de la mano de fundaciones líderes, como Teletón, Astoreca y Desafío Levantemos Chile.

Por otra parte, respondimos a la confianza de nuestros accionistas cerrando el 2014 nuevamente como líderes en múltiples ámbitos de la actividad, posicionándonos por tercer año consecutivo como la Institución con mayor capacidad de generación de utilidades.

En este sentido, entendemos que la riqueza no sólo se encuentra en el valor económico, sino que en la conciliación de éste con los aspectos sociales y ambientales que genera nuestro negocio.

El desafío es seguir trabajando con entusiasmo y convicción, consolidando nuestro liderazgo, siempre en el marco de la transparencia y la responsabilidad, bajo la mirada de juicios éticos, sociales y ambientales en cada una de nuestras decisiones. Y, por sobre todo, el desafío es seguir contribuyendo con el desarrollo de Chile y el progreso de las nuevas generaciones, en las que vemos con optimismo y esperanza el futuro de un Chile mejor.



**Pablo Granifo**  
Presidente del Directorio  
Banco de Chile

## Mensaje del Gerente General

Con gran satisfacción presento el Reporte de Sustentabilidad del Banco de Chile 2014, año en el que observamos un menor crecimiento económico y expectativas de personas y empresas menos optimistas respecto del futuro inmediato. A esto se sumó una cuota importante de incertidumbre, asociada principalmente a variadas reformas propuestas por el gobierno. En un entorno económico y financiero complejo, el Banco de Chile tuvo buenos resultados, demostrando la capacidad de nuestra organización de enfrentar los desafíos que imponen las cambiantes exigencias económicas, sociales y medioambientales.

En este sentido, trabajamos con la convicción de que no basta solamente con generar buenas cifras financieras, sino que también es esencial, para proyectar en el tiempo el valor de nuestra empresa, hacer aportes concretos y permanentes para el progreso de la comunidad donde nos desenvolvemos. Son, por supuesto, parte de esa comunidad nuestros clientes, personas y empresas, y los integrantes de nuestro equipo de trabajo, pero también todos quienes habitan en los lugares donde nos desempeñamos.

Este Reporte de Sustentabilidad, que se elaboró siguiendo los estándares internacionales de la “*Global Reporting Initiative*” en su versión G4, además del Suplemento Financiero, nos permite compartir nuestros avances y desafíos, reflejando cómo hemos asumido el reto de alcanzar un desarrollo equilibrado, bajo principios y valores éticos que inspiran un trabajo de excelencia.

Durante el período, se reforzaron los contenidos del Código de Ética del Banco, los cuales fueron actualizados de acuerdo a las definiciones de valores corporativos aprobados por el Directorio. Paralelamente, se aprobó la política de Calidad y Transparencia Corporativa y se desarrolló un nuevo programa con formato de taller, llamado “Hablemos de Ética”, una instancia de conversación y reflexión participativa en torno a casos prácticos sobre el tema.

Desde la perspectiva de la sustentabilidad de los procesos internos, en el 2014 materializamos importantes mejoras, asociadas principal-

mente a la implementación de una nueva metodología para rediseñar procesos, detectando espacios de mejora en un tiempo acotado. Esta metodología nos permitió implementar soluciones rápidas y efectivas en materia de gestión documental, cierre de productos, modificación de cupos y funcionalidades en la gestión de recursos humanos.

Para mejorar la sustentabilidad en el ámbito de riesgo operacional, mantuvimos un foco especial en continuidad de negocios, para lo cual ejecutamos múltiples pruebas de recuperación de servicios tecnológicos críticos, además de la implementación de un sitio alternativo a la casa matriz, habilitado para albergar 300 posiciones de personal clave.

Asumimos nuestro negocio con responsabilidad, por lo que producto de las condiciones de mercado descritas y de la moderación en la demanda por créditos en algunos segmentos, potenciamos nuestro foco de lograr un crecimiento sustentable, basado en relaciones de largo plazo y una adecuada relación riesgo-retorno, aunque ello significara moderar el ritmo de crecimiento en volúmenes de negocio. Por lo anterior, incorporamos requerimientos más estrictos para el otorgamiento de financiamiento, especialmente en aquellos segmentos más sensibles a la desaceleración.

No obstante lo anterior, el Banco realizó esfuerzos adicionales para acercar el financiamiento a sus clientes, principalmente en el ámbito de inteligencia de negocios, lo que nos permitió entregarles ofertas más ajustadas a sus requerimientos y, a la vez, mejorar la calidad de servicio.

Aunque en el segmento masivo, atendido por nuestra División Banco CrediChile, la expansión del crédito fue moderada, concentramos nuestros esfuerzos en fortalecer la relación con los segmentos tradicionales, lo que nos permitió incorporar cerca de 110 mil nuevos clientes en abono de remuneraciones. Adicionalmente, procuramos mejorar la calidad y cercanía en el servicio, desarrollando innovaciones tecnológicas con nuevas funcionalidades en una renovada plataforma de internet y una banca móvil. Del mismo modo, lanzamos “Cuenta Chile”, una cuenta vista con una propuesta de valor diferenciada de

la competencia que entrega diversos beneficios.

Asimismo, nos propusimos aumentar la bancarización del segmento Microempresas, llegando al final del ejercicio a los 22 mil clientes con crédito y más de 100 mil socios por convenio, lo que logramos con un enfoque prudente de riesgo y con alianzas principalmente con microempresarios del transporte y del comercio minorista.

En relación con las Pymes, pusimos énfasis en fortalecer los vínculos que hemos construido. De esta forma, pudimos llegar a más de cinco mil pequeños empresarios, que asistieron a conferencias, cursos de *e-learning* y talleres organizados especialmente para ellos.

El 2014 no fue un año fácil para nuestros clientes del segmento mayorista, principalmente por la moderación de la inversión en minería y la paralización de ciertos proyectos energéticos. Aunque lo anterior se reflejó en el Banco en un crecimiento acotado en la cartera de créditos, nos mantuvimos como líder de la industria.

Durante el ejercicio también desarrollamos iniciativas para mejorar la calidad de servicio y reforzar la orientación al cliente, enfocados principalmente en mejorar la forma en que escuchamos y adoptamos mejores prácticas en su beneficio. En esta línea y en nuestro afán por acercar el Banco aún más a nuestros clientes y simplificar sus trámites diarios, desarrollamos las aplicaciones para teléfonos móviles Mi Banco, Mi Pago y Mi Beneficio, que al cierre del 2014 totalizaron 250 mil descargas. Estas importantes innovaciones tecnológicas nos han permitido entregar un servicio de primer nivel y ser merecedores de la distinción "*Best Place to Innovate*", que reconoce a las 50 empresas más innovadoras del país.

El resultado de estas iniciativas se tradujo en sólidos y estables indicadores de recomendación, así como en una disminución de la tasa de reclamos del SERNAC y la SBIF.

Ninguno de los logros del 2014 se podría haber alcanzado sin el aporte y el compromiso de cada una de las personas que integran el Banco

de Chile. Ellos son quienes dan vida a nuestros principios y valores corporativos, y nos motivan a implementar programas orientados a consolidarnos como una de las mejores empresas para trabajar.

Creemos firmemente que el desarrollo profesional es fundamental para el progreso de quienes integran en el Banco de Chile. En este sentido, durante el 2014 se realizaron 839 promociones y 170 desarrollos.

Adicionalmente, continuamos desarrollando programas de capacitación para el liderazgo, reforzando los estilos de jefatura que son consistentes con los valores y objetivos del Banco, a la vez que potenciamos talentos y fomentamos una cultura basada en el mérito. Como resultado del compromiso con el crecimiento profesional de nuestros colaboradores, más de 10 mil de ellos recibieron alguna capacitación.

En términos de relaciones laborales, quiero destacar el cierre en julio del proceso de negociación colectiva con uno de los sindicatos y el adelanto a diciembre de la negociación con los demás, los que en total representan aproximadamente el 50% de la fuerza laboral de la Corporación. En todos los casos, alcanzamos acuerdos que regirán por los próximos cuatro años, propiciando de esta manera un positivo ambiente laboral, que ha distinguido al Banco de Chile durante toda su historia.

En el Banco de Chile nos reconocemos como un partícipe más de la sociedad, con cuyo desarrollo y superación estamos profundamente comprometidos. Es así como durante el período profundizamos nuestra contribución a la comunidad.

Comenzando el año debimos lamentar dos catástrofes, un fuerte terremoto en Iquique y un devastador incendio que afectó numerosos hogares en Valparaíso. Con el fin de ayudar a los damnificados, junto a Desafío Levantemos Chile implementamos una campaña de recaudación para recibir los aportes de todos los chilenos. Adicionalmente, el Banco repuso con urgencia los motores de los botes de los pescadores afectados de las caletas del norte, lo que les permitió recuperar su fuente de trabajo antes de Semana Santa. Del mismo

modo, entregamos las herramientas de trabajo a 350 emprendedores damnificados en el incendio y aportamos a la reconstrucción de jardines infantiles y escuelas.

Nuestro aporte más visible es el apoyo que entregamos desde hace más de 36 años a la Teletón. La campaña 2014 no fue la excepción y, una vez más, cerca de nueve mil colaboradores se comprometieron voluntariamente en la campaña, lo que permitió lograr la recaudación récord de \$34.583 millones. Paralelamente, con el objetivo de seguir avanzando en inclusión, patrocinamos una vez más la 17° ITF *Wheelchair Tennis Tour* Copa Banco de Chile, torneo que es parte del ATP Tour y que tuvo lugar en el Estadio del Banco.

Pero no sólo mantenemos un compromiso con la integración y rehabilitación; el Banco de Chile apoya a la Fundación Astoreca en la entrega de educación de calidad para niños y jóvenes de escasos recursos. En 2014, dicha fundación inauguró un nuevo colegio, el San Juan, en la comuna de Lampa. Una donación del Banco de Chile anunciada durante el año financió una proporción importante de la infraestructura de este nuevo establecimiento educacional.

Igualmente, trabajamos junto a la Fundación Desafío Levantemos Chile para apoyar a pequeños empresarios a través de programas de capacitación y créditos solidarios. Con esto, más de dos mil microempresarios han recibido asesoría, apoyo y herramientas para gestionar mejor sus negocios.

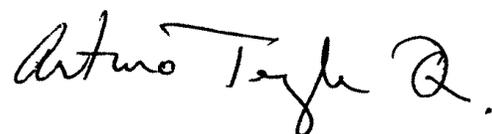
Con ese mismo espíritu, a través del Banco CrediChile implementamos a lo largo del país un programa de educación financiera, que a la fecha ha capacitado de manera presencial a más de ocho mil microempresarios y cerca de 22 mil personas mediante una plataforma de *e-learning*.

En el ámbito medioambiental, venimos trabajando desde el 2009 para mejorar nuestra eficiencia energética, lo que nos ha llevado a disminuir un 13% el consumo eléctrico entre el 2012 y el 2014. A ello se han sumado iniciativas que nos han permitido reducir las toneladas de papel consumidas, bajando de 660 en el 2012, hasta 153 toneladas en el 2014.

Estamos fuertemente convencidos de que la confianza de los inversionistas es indispensable para nuestra proyección en el tiempo, por lo que trabajamos también para crear valor para ellos. La gestión 2014 obtuvo destacados resultados, fruto de una estrategia consistente en el tiempo, acertadas y prudentes decisiones comerciales y financieras, que nos permitieron una vez más liderar la industria tanto en utilidades como en rentabilidad.

Estamos conscientes de que lo avanzado hasta ahora es muy significativo, pero todavía nos queda mucho por avanzar. Con humildad lo reconocemos. Es por eso que tenemos el compromiso y la convicción de que seguiremos mejorando las relaciones con nuestro entorno y avanzando hacia un desarrollo cada vez más sostenible.

Este Reporte de Sustentabilidad representa un importante proceso de aprendizaje y un gran paso en nuestro proceso de informar a los distintos públicos de interés sobre el cómo realizamos nuestra gestión.



**Arturo Tagle Quiroz**  
Gerente General  
Banco de Chile





## Acerca de este Reporte

Este Reporte de Sustentabilidad del Banco de Chile da cuenta de su desempeño económico, social y ambiental en forma equilibrada, de acuerdo con los criterios y requerimientos establecidos por la Iniciativa Global de Reportes (Global Reporting Initiative, GRI) en su versión G4, publicada en mayo de 2013. Y se tomó como referencia el Suplemento para Instituciones Financieras.

De acuerdo a estos parámetros, en el presente documento se reportan los aspectos materiales de sus operaciones en Chile, es decir, de aquellos temas relevantes de su cadena de valor que impactan significativamente su entorno, así como de aquellos aspectos o temas que tienen un interés significativo en la evaluación y decisión de sus principales grupos de interés.

En este contexto, el presente Reporte informa sobre la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014. Cabe destacar que en aquellos casos en que fue posible contar con información comparable se presentan cifras y datos correspondientes a 2012 y 2013, para una mejor comprensión.

Sus contenidos se refieren a la Corporación Banco de Chile, la cual atiende a sus diferentes segmentos de clientes a través de sus marcas Banco de Chile, Banco Edwards|Citi y Banco CrediChile, y a sus filiales, a no ser que se exprese lo contrario.

## Cumplimiento de principios en la definición del contenido

El contenido de este informe fue elaborado y organizado teniendo como referencia los principios del estándar GRI versión G4 y la opción de conformidad “core”, lo que implica reportar 34 indicadores (elementos) de los contenidos básicos generales y 26 indicadores de desempeño vinculados a 15 aspectos materiales.

Para asegurar la materialidad (relevancia) de la información, así como la pertinencia de los indicadores de desempeño asociados a cada materia sobre la cual se reporta, se utilizó una metodología que incluyó:

### ETAPA 1

#### IDENTIFICACIÓN

Para identificar los aspectos (económicos, sociales y ambientales) materiales a ser incorporados en el Reporte se realizaron dos actividades principales:

**Revisión y análisis de la estrategia del Banco de Chile y de su Memoria 2014:** El equipo consultor, en conjunto con el área de Estudios y Planificación del Banco, realizó una revisión de los aspectos propuestos por el GRI a fin de asignarles el nivel de relevancia para el Banco de los aspectos sociales, económicos y medioambientales.

**Opinión de los grupos de interés:** A fin de identificar los temas relevantes de la operación del Banco desde la perspectiva de los grupos de interés se revisaron un conjunto de fuentes secundarias. Las fuentes que se revisaron fueron 4.213 notas de prensa del año 2014, los resultados del estudio MERCO 2014, los resultados de la encuesta de clima laboral 2013, los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes realizada en 2014 y, finalmente, se elaboró un benchmark de cuatro reportes de sustentabilidad de la industria nacional.

### ETAPA 2

#### PRIORIZACIÓN

Para priorizar los impactos económicos, sociales y ambientales identificados se utilizó una metodología consistente en asignar a cada aspecto una ponderación según su nivel de importancia: “muy relevante”, “medianamente relevante” y “no relevante”. A partir de dicha valoración se elaboró la matriz de materialidad, que cruzó el resultado de la relevancia asignada desde la perspectiva de la empresa con el resultado de la relevancia asignada desde la perspectiva de los grupos de interés (ver Matriz de de aspectos relevantes).

### ETAPA 3

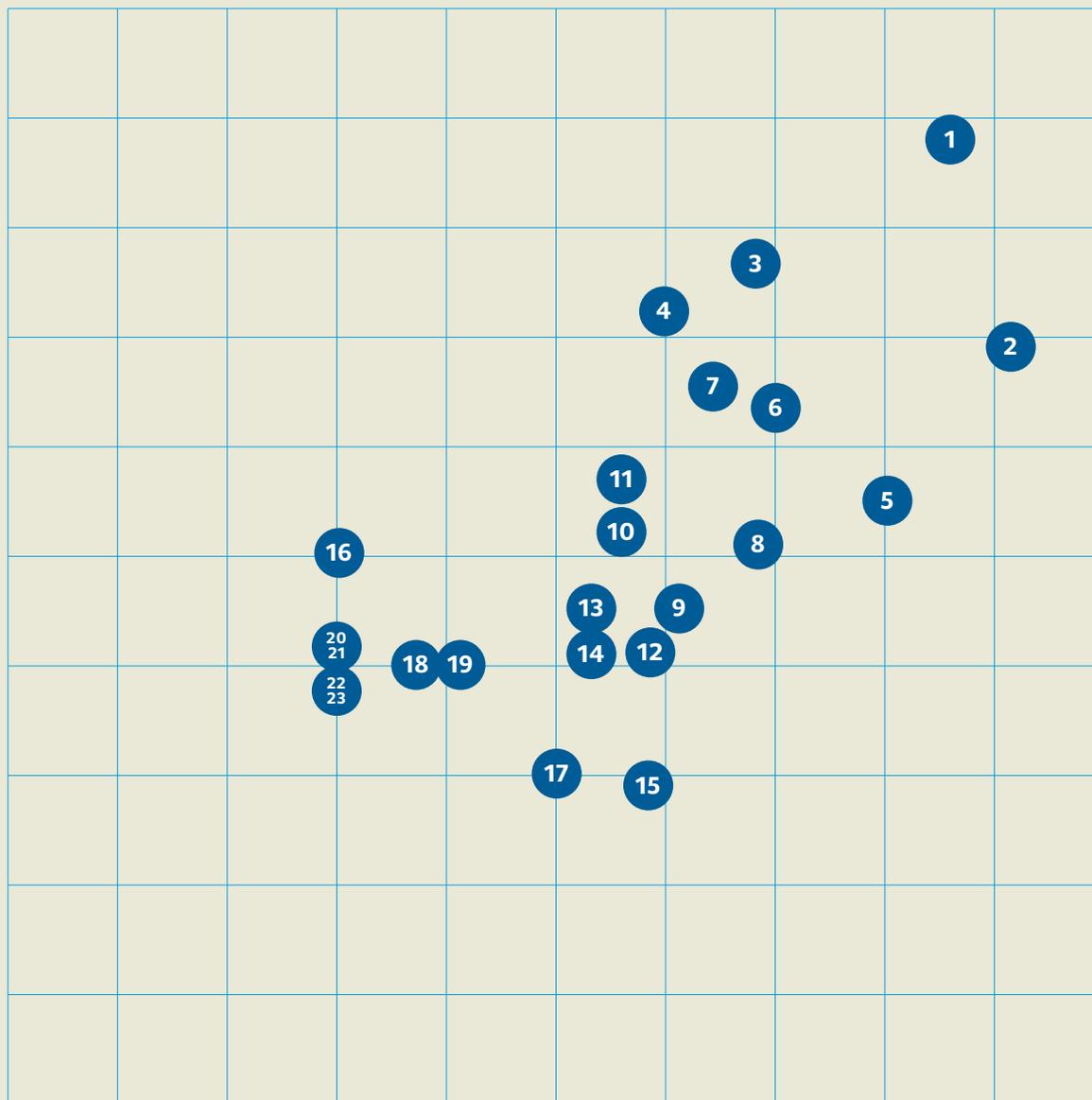
#### VALIDACIÓN

Los resultados del proceso de materialidad fueron validados por la Gerencia de Asuntos Corporativos y por la Gerencia General, en relación al alcance de cada uno de los indicadores, estructura y profundidad de los asuntos tratados en el presente Reporte (ver Tabla de Temas Relevantes de la Operación).

# Matriz de la Materialidad



RELEVANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS



RELEVANCIA PARA LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA



- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Desempeño económico</li> <li>2 Servicio al cliente / Comunicaciones</li> <li>3 Comunidad / Inversión social</li> <li>4 Transparencia y ética</li> <li>5 Gobierno corporativo y riesgos</li> <li>6 Cumplimiento regulatorio</li> <li>7 Relaciones entre trabajadores y dirección / Calidad de vida</li> <li>8 Capacitación y educación / Desarrollo</li> <li>9 Educación e inclusión financiera</li> <li>10 Empleo / Banco de Chile empleador</li> <li>11 Productos y servicios</li> <li>12 Privacidad de los clientes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>13 Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>14 Etiquetado de los productos y servicios</li> <li>15 Consecuencias económicas directas</li> <li>16 Políticas públicas</li> <li>17 Presencia en el mercado</li> <li>18 Libertad de asociación y negociación colectiva</li> <li>19 Prácticas de adquisición</li> <li>20 Energía</li> <li>21 Prácticas de competencia desleal</li> <li>22 Evaluación de la repercusión social de los proveedores</li> <li>23 Diversidad e igualdad de oportunidades</li> </ul> |
|---|--|

## Los temas relevantes de la operación del Banco

Como resultado del proceso de identificación, priorización y validación de los aspectos económicos, sociales y ambientales de la operación del Banco de Chile, se definieron los siguientes aspectos materiales:

| Temas / aspectos materiales                                 | Indicadores asociados       | Impacto dentro de la organización | Impacto fuera de la organización |
|---|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Desempeño Económico</b>                                  |                             |                                   |                                  |
| 1. Desempeño económico                                      | G4 - EC1 y EC4              | ●                                 |                                  |
| 2. Presencia en el mercado                                  | G4 - EC5                    | ●                                 | ●                                |
| 3. Consecuencias económicas indirectas                      | G4 - EC7                    |                                   | ●                                |
| 4. Prácticas de adquisición                                 | G4 - EC9                    | ●                                 | ●                                |
| <b>Desempeño Ambiental</b>                                  |                             |                                   |                                  |
| 5. Energía  | G4 - EN3 a EN7              | ●                                 | ●                                |
| <b>Desempeño Social/Prácticas Laborales y Trabajo Digno</b> |                             |                                   |                                  |
| 6. Empleo   | G4 - LA1 y LA2              | ●                                 |                                  |
| 7. Relaciones entre los trabajadores y la dirección         | G4 - LA4                    | ●                                 |                                  |
| 8. Salud y seguridad en el trabajo                          | G4 - LA5 y LA6              | ●                                 |                                  |
| 9. Capacitación y educación                                 | G4 - LA10 y LA11            | ●                                 |                                  |
| <b>Desempeño Social/Sociedad</b>                            |                             |                                   |                                  |
| 10. Comunidades locales                                     | FS13 y FS14                 | ●                                 | ●                                |
| 11. Lucha contra la corrupción                              | G4 - SO3 y SO4              | ●                                 | ●                                |
| <b>Desempeño Social/Responsabilidad sobre productos</b>     |                             |                                   |                                  |
| 12. Etiquetado de los productos y servicios                 | G4 - PR3 a PR5; FS15 y FS16 | ●                                 | ●                                |
| 13. Comunicaciones de mercadotecnia                         | G4 - PR7                    | ●                                 | ●                                |
| 14. Privacidad de los clientes                              | G4 - PR8                    | ●                                 | ●                                |
| 15. Cumplimiento regulatorio                                | G4 - PR9                    | ●                                 | ●                                |

Adicionalmente a los temas materiales identificados en el proceso anteriormente descrito, en el presente informe se incorpora información sobre las prácticas de abastecimiento, debido a que el Banco considera relevante el impacto económico y social que genera en la relación con sus proveedores.

---

## CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS SOBRE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

---

**E**l proceso de elaboración del presente Reporte estuvo a cargo de la Gerencia de Asuntos Corporativos. A fin de cuidar la calidad, precisión, comparabilidad y verificabilidad de la información incluida en este documento, se contó con el apoyo de una asesoría externa especializada en las pautas GRI.

La información proporcionada en este informe ha sido facilitada por las distintas áreas de la organización, cuidando especialmente su trazabilidad. Cada uno de los indicadores referidos al desempeño económico, social y ambiental de la organización 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.

Por tratarse del primer ejercicio de reporte, la empresa decidió no someterlo a la revisión de un verificador externo.

### CONTACTO CORPORATIVO

Este documento da cuenta de los aspectos más relevantes de la organización durante 2014, referidos a su gobernanza, desempeño y perspectivas. Su propósito es promover una interacción y diálogo con los principales grupos de interés, y en este sentido, las personas o instituciones interesadas pueden contactar directamente a:

GERENCIA RELACIONES INSTITUCIONALES  
Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Teléfono: **562 26 53 39 76**

E-Mail: **rse@bancochile.cl**



Capítulo 1: **El Banco de Chile**

# Comprometidos con un Chile mejor





## Banco de Chile, a la vanguardia de la industria

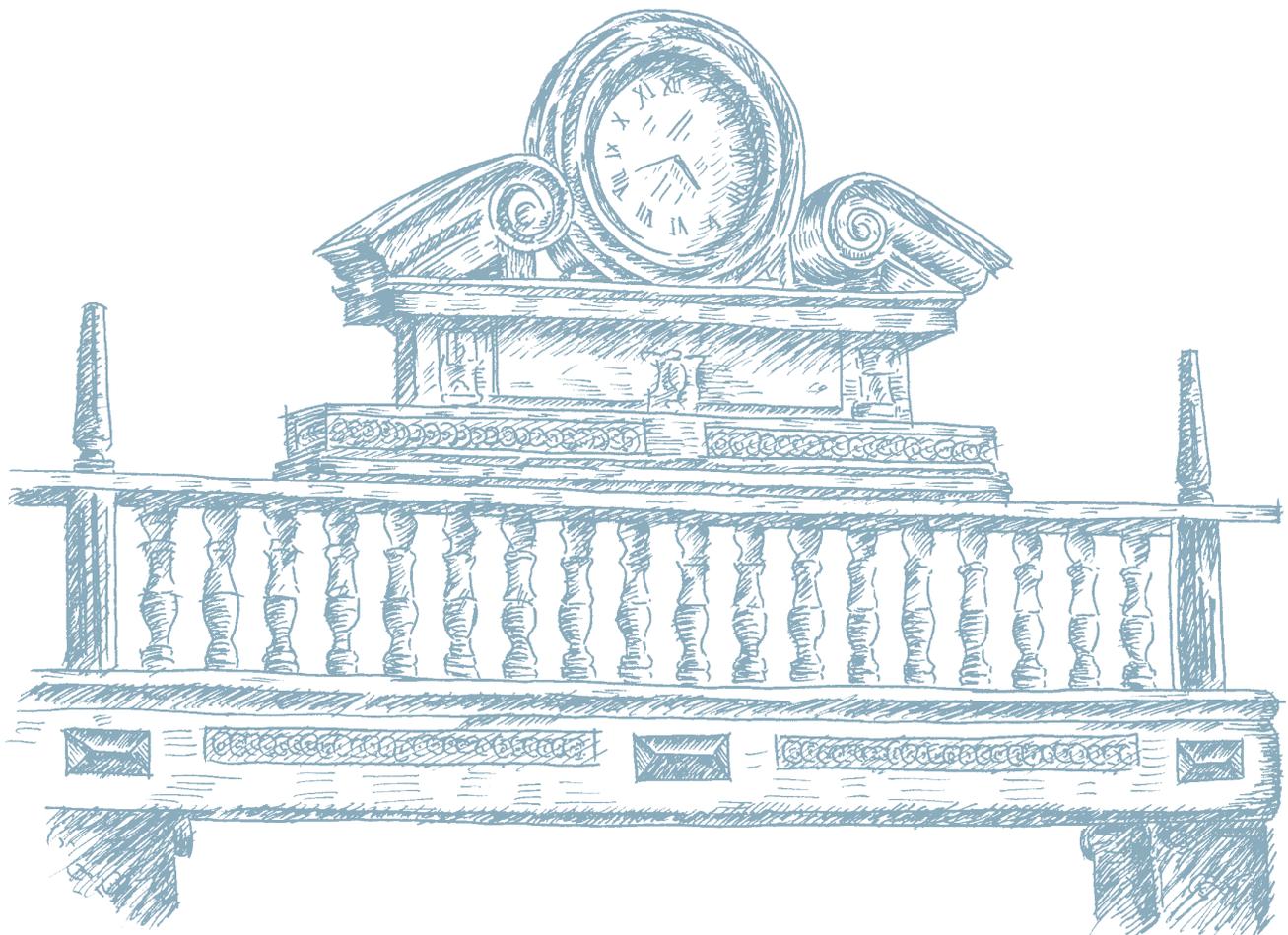
Su estilo, su forma de hacer las cosas, su manera de ser y su tradición es lo que lo distinguen. Este sello es la mejor garantía de sustentabilidad, evolucionando en el tiempo sin dejar de ser lo que afortunadamente es: el banco de Chile.

Más de 120 años de historia al servicio de sus clientes y el país hacen hoy de Banco de Chile una Corporación de gran prestigio y reconocimiento local e internacional. La convicción en sus valores de excelencia, responsabilidad y compromiso con toda la comunidad han traspasado generaciones, constituyéndose actualmente en un referente en todas las dimensiones empresariales y financieras, alcanzando una posición de indiscutido privilegio en la industria.

El 2014 no fue la excepción a esta trayectoria. Una acertada estrategia de negocios no sólo permitió hacer frente a un entorno complejo, sino

que logró posicionar, una vez más, al Banco de Chile como líder en rentabilidad y generación de resultados. A este desempeño se suman reconocidos avances en materia de innovación, productividad, gestión de riesgos y calidad de servicio, todas iniciativas donde la satisfacción del cliente es la fuente de inspiración y un aliciente al trabajo bien hecho y comprometido de un equipo humano de excelencia.

Desde esta posición de liderazgo, Banco de Chile enfrenta con optimismo y confianza un futuro desafiante, con la ambición y convicción de ser protagonista del desarrollo del país y sus habitantes.



## Reseña histórica

**1893 - 1894**

Banco de Chile es una sociedad anónima bancaria establecida en 1893, que comenzó sus operaciones bajo este nombre en 1894, cuando se fusionaron las operaciones de los Bancos de Valparaíso, Nacional de Chile y Agrícola de Chile.



**1900**

**1960**



**1982 - 1983**

Comienza el proceso de internacionalización y abre una sucursal en Nueva York en 1982. Al año siguiente, el Banco de Chile es intervenido por la autoridad, encontrándose su cartera de préstamos deteriorada, comprometiendo su base patrimonial.

**1800**

**1907**

Se establece una agencia en Londres, clave para el financiamiento desde bancos del exterior y el fomento del comercio exterior desde y hacia Chile.

**1960**

Contribución, con recursos crediticios especiales, a la reconstrucción de las zonas más devastadas por el terremoto de Valdivia.

**1980**

**1987 - 1990**

Luego de un proceso de capitalización, la propiedad y el control del Banco son traspasados nuevamente a inversionistas privados en 1987. Así se incorporan más de 30.000 nuevos accionistas a través del llamado "capitalismo popular".

**1926**

Banco de Chile traslada su casa matriz desde la antigua sede del Banco Nacional de Chile, en Huérfanos 930, a su flamante edificio construido en Ahumada 251, actual sede central de la institución.

**1973**

Tras un proceso de estatización de la banca, propiciado por el gobierno, la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) se convierte en el mayor accionista de Banco de Chile, con derecho a designar al presidente del Directorio.

Banco de Chile adquiere los activos y pasivos del Banco Continental y absorbe las operaciones del Banco Morgan Finansa.

**1930**

Gracias a su sólida base de capital, el Banco sobrevive la crisis iniciada en 1929 y continúa su desarrollo, manteniéndose como el principal banco del país y como una de las sociedades anónimas más respetadas y sólidas.

**1975 - 1977**

Banco de Chile es reprivatizado en 1975. Dos años más tarde, crea Leasing Andino, en asociación con Banco de Vizcaya de España y con Orient Leasing de Japón.

En 1990, el Banco cierra su oficina de representación en Londres, trasladándola a Frankfurt, operación que cierra en el año 2000. En la década de los 90, el Banco de Chile establece oficinas de representación en Miami, Buenos Aires, Sao Paulo y Ciudad de México.

**1940**

Consolidación de Banco de Chile: incorpora pasivos de otras entidades financieras en liquidación y compra acciones de importantes empresas comerciales y de servicios.

**1978**

El Banco se convierte en el Banco de la Teletón.





1990

1993

Se crea Banco CrediChile, una división con red de oficinas propia, especializada en el otorgamiento de créditos de consumo a personas de ingresos medios y bajos. El año 2002 absorbe a Finandes, división de consumo del Banco de A. Edwards, y en el 2008 a Financiera Atlas, división de consumo de Citibank Chile.

1996

Con el objetivo de independizar al Banco de Chile de la carga financiera que significaba la obligación subordinada con el Banco Central de Chile, a consecuencia de la crisis de 1982-1983, la sociedad Banco de Chile se transformó en SM-Chile S.A., una sociedad abierta cuyo objetivo es dar solución a la referida obligación subordinada. Además, se constituyó una nueva sociedad (el actual Banco de Chile), filial de SM-Chile S.A., a la que se traspasó el nombre, activos y pasivos del antiguo Banco de Chile, con excepción de la referida obligación subordinada, la que fue trasferida a la sociedad denominada SAOS S.A., cuyas acciones están íntegramente en poder de SM-Chile S.A.



2000 - 2003

Banco de Chile acuerda su fusión con el Banco de A. Edwards. Tras el proceso, Quiñenco S.A., sociedad ligada a la familia Luksic, accionista principal de ambos bancos, adquiere la mayoría de las acciones del Banco de Chile.

A través de un programa de American Depositary Shares (ADS), las acciones del Banco se listan en la Bolsa de Valores de Nueva York, y un año más tarde, en la Bolsa de Londres.



2010

A raíz del terremoto de febrero, Banco de Chile se coloca a total disposición para la cruzada "Chile ayuda a Chile", la que junto a la Fundación Teletón logró en pocos días recaudar una cifra histórica en beneficio de los damnificados por esta catástrofe.

Citigroup ejerce la opción de compra de las acciones en LQIF pasando a compartir la propiedad con Quiñenco en partes iguales.

2013

Banco de Chile cumple 120 años de historia alcanzando importantes hitos en diversas áreas de la gestión. Lidera nuevamente el sistema bancario en materia de utilidad y rentabilidad al generar el 27% de los resultados de la industria. Adicionalmente, se consolida, por primera vez en su historia, como el banco más eficiente del sistema, con un indicador de eficiencia de 43%. El Banco es reconocido como la empresa con la mayor Reputación Corporativa en Chile y recibe el premio "Lealtad al Consumidor", reafirmando su compromiso con la comunidad y sus clientes.

2000

2004

El Banco compromete su apoyo con la educación de calidad a través del aporte a la fundación Astoreca.



2008

Banco de Chile absorbe los activos y pasivos de Citibank Chile, filial chilena de Citigroup Inc. Simultáneamente, Citigroup se asocia con Quiñenco, pasando a compartir la propiedad de LQ Inversiones Financieras S.A. Banco de Chile y Citigroup firmaron, además, un acuerdo de cooperación y un acuerdo de conectividad global, que contemplan el apoyo mutuo para la realización de diversos negocios y el uso limitado de la marca "Citi".

Como parte de los acuerdos suscritos, el Banco de Chile vende a Citigroup Inc. sus operaciones bancarias en Nueva York y en Miami.



2010 - 2014

2011

Banco de Chile incrementa la escala de negocios, con aumentos relevantes en su participación de mercado en todos los productos crediticios, destacando entre ellos los créditos hipotecarios, acompañado de un exitoso aumento de capital que permite recaudar \$210.114 millones. Gracias a lo anterior, la acción de Banco de Chile incrementa su profundidad en los mercados e ingresa al índice accionario MSCI.

2012

El Banco es calificado por Standard and Poor's con un grado crediticio internacional de 'A+', convirtiéndose en el banco privado con la mejor clasificación de riesgo de Latinoamérica. Junto con ser la institución más rentable, alcanza el liderazgo en utilidad, al generar cerca de US\$1.000 millones en el ejercicio, comenzando a liderar la industria en términos de capitalización bursátil.

2014

Banco de Chile mantiene su liderazgo indiscutido en utilidad, rentabilidad y reputación corporativa, así como una posición destacada en diversos indicadores, productos y servicios financieros especializados. La Corporación materializa importantes avances en proyectos tendientes a mejorar la experiencia de sus clientes, entre los que se destaca la creación de innovadoras plataformas móviles.

LQIF lleva a cabo una oferta secundaria de acciones del Banco, aumentando el free float a 25% y permitiendo un incremento importante en el volumen transado de la acción.



Banco de Chile asume el compromiso con la fundación Desafío Levantemos Chile.

## Nuestro negocio en una mirada

# 429

## SUCURSALES Y CAJAS AUXILIARES

**100%**  
de presencia  
en las regiones  
de Chile

**78%**  
de presencia en  
comunas de Chile

**Banco líder**

**29%**

de participación de mercado  
en depósitos en cuentas  
corrientes de personas.

**18%**

de participación de mercado  
en colocaciones totales.

**21%**

de participación de mercado en  
colocaciones de consumo.

**f 138.131**

fans en Facebook

**t 84.462**

seguidores en Twitter

**@** Más de **40** millones  
de vistas mensuales  
del sitio web.

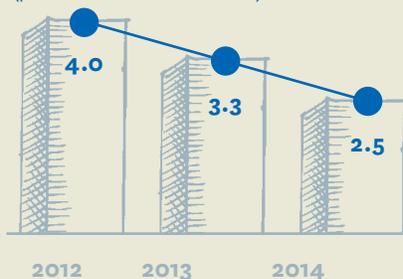
• **6.049.338 llamados totales al  
Contact Center<sup>1</sup>**

• **200 mil usuarios de  
aplicaciones móviles**



- **1.567 cajeros automáticos<sup>2</sup>**
- **2.625 Cajas Chile**
- **Oficina de representación  
en Beijing, China**

**Cantidad de reclamos por mes<sup>3</sup>**  
(por cada 10.000 clientes)



<sup>1</sup> Incluye los llamados a los dos modelos de atención de clientes: Asistencia y Fonobank

<sup>2</sup> Promedio durante 2014

<sup>3</sup> Fuente: SERNAC

---

14.803

TRABAJADORES

---



7.891  
mujeres (53,3%)

---

6.912  
hombres (46,7%)

---

MM\$

2.639

inversión  
en capacitación

---

## Nuestro negocio en una mirada

# PRIMER LUGAR DE LA INDUSTRIA BANCARIA

Ranking general  
MERCO de Reputación  
Corporativa  
(por segundo año consecutivo)

Banco privado con la  
**mejor clasificación de  
riesgo** de la industria a  
nivel latinoamericano

**A+** Standard & Poor's

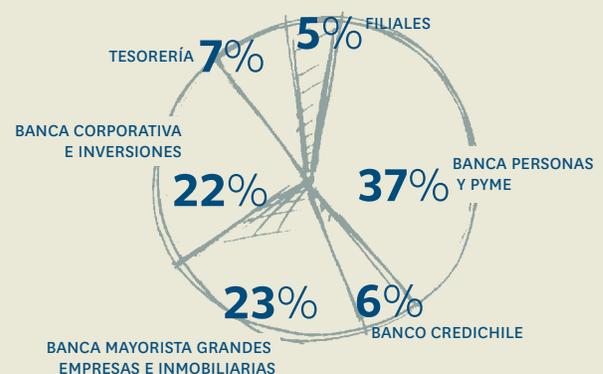
**Aa3** Moody's  
(Deuda largo plazo)



# Banco líder

en rentabilidad en el sistema bancario

Contribución al resultado por segmento de negocio  
(Antes de impuesto 2014)



MM\$ **2.358**  
**INVERSIÓN SOCIAL EN 2014**

**534 mil**  
 personas beneficiadas a lo largo del país

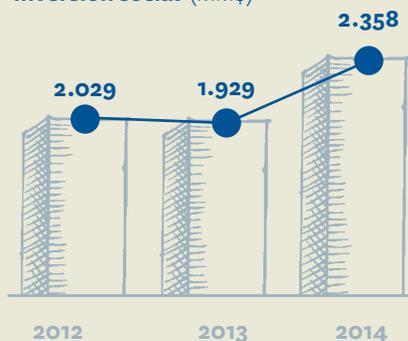


**PILARES DE  
 CONTRIBUCIÓN  
 A LA COMUNIDAD**

-  Superación de la Adversidad
-  Educación de Calidad
-  Emprendimiento

**8.976**  
 trabajadores realizaron  
 voluntariado corporativo

Inversión social (MM\$)



Distribución Inversión social 2014



---

## NUESTRO PROPÓSITO

---

Constituimos una Corporación que contribuye al desarrollo del país, siendo nuestro propósito generar condiciones para el desarrollo de las personas y las empresas, acompañándolos con soluciones adecuadas a sus diferentes etapas durante ese proceso.

---

## NUESTRA MISIÓN

---

Somos una Corporación líder conectada al mundo, con una prestigiosa tradición de negocios. Proveemos a cada tipo de cliente servicios financieros de excelencia, con soluciones creativas, ágiles y efectivas para cada segmento, asegurando la creación de valor para nuestros clientes, accionistas, empleados y para la comunidad en general.

---

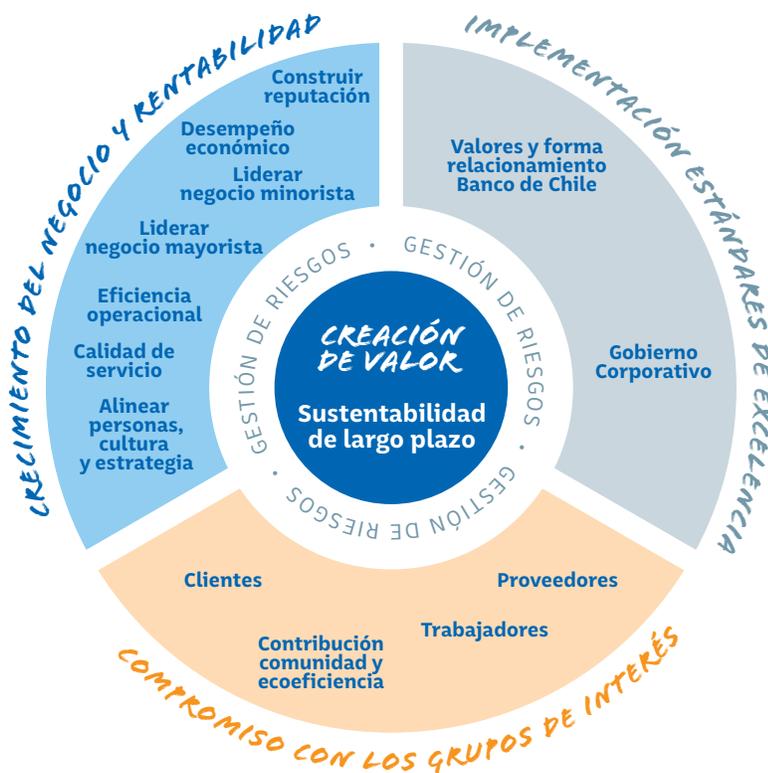
## NUESTRA VISIÓN

---

Buscamos permanentemente, en todo lo que hacemos, ser el mejor banco para nuestros clientes, el mejor lugar para trabajar y la mejor inversión para nuestros accionistas. Lo hacemos de forma comprometida con las personas que conforman nuestra organización y con el desarrollo de la comunidad.

# Enfoque de sustentabilidad

Comprometidos con un Chile mejor



Focalizados en el compromiso de construir un Chile mejor para todos, el modelo de negocios del Banco de Chile busca implementar diversas iniciativas que generen significativo valor para la Corporación y para sus grupos de interés, con apropiados niveles de riesgo y propuestas de valor diferenciadas en base a principios éticos y transparentes.

El centro de acción del Banco de Chile es la creación de valor y el crecimiento sustentable en el largo plazo, basado en sus valores y su forma de relacionarse.

Busca entregar más y mejores oportunidades para el desarrollo de Chile y el progreso de todos los chilenos, razón por la cual se ha propuesto ser el mejor Banco para sus clientes, el mejor lugar para trabajar, la mejor inversión para sus accionistas y, al mismo tiempo, el Banco que contribuya de mejor manera a la comunidad.

Para desarrollar su negocio de manera sustentable es indispensable contar con el compromiso y la excelencia de todos quienes trabajan en el Banco de Chile, generar relaciones de confianza y de largo plazo con sus clientes, crear valor para sus accionistas, construyendo en ese camino un Chile más equitativo y con más oportunidades para todos.

Una prioridad y base de la sustentabilidad del Banco es, y seguirá siendo, el impulso y apoyo a la descentralización y al desarrollo regional. Tanto es así, que las regiones representan aproximadamente el 50% del negocio, resultado obtenido a través de una estrategia de crecimiento orgánico iniciada hace varios años, con un proyecto especial dedicado a regiones, que ha permitido conocer más de cerca la realidad de estos clientes y estrechar vínculos con ellos en cada ciudad del país.

El Banco de Chile ha definido seis focos estratégicos que inspiran el diseño y la ejecución de todas las iniciativas que emprende en beneficio de sus grupos de interés.

## Focos estratégicos

### Liderar el negocio minorista

El Banco de Chile ha enfocado sus políticas comerciales en los mercados y segmentos de mayor crecimiento, armonizando las metas de negocio con una adecuada relación riesgo/retorno. Esta decisión le ha permitido obtener indicadores de rentabilidad superiores a los de la industria y de la competencia relevante.

El desarrollo de iniciativas comerciales en el segmento minorista ha sido una prioridad. El objetivo es crecer a través de un proceso continuo de desarrollo y perfeccionamiento de una oferta global de productos y servicios de alto valor agregado para el cliente.

El foco del negocio está en incrementar el volumen de créditos de consumo, crecer en colocaciones a pymes y fomentar convenios con empresas. De igual forma, se busca reforzar la oferta de productos crediticios que generan un vínculo permanente, como medios de pago y créditos hipotecarios para la vivienda.

Adicionalmente, el Banco de Chile busca desarrollar modelos de servicio innovadores, especialmente diseñados para los mercados minoristas. En este contexto, el uso de herramientas de inteligencia de negocios es clave para aumentar la base de clientes y la productividad de los canales de distribución.

### Liderar el negocio mayorista

Históricamente, el Banco de Chile ha liderado el mercado mayorista, lo que no sólo se refleja en la participación de mercado en productos de crédito a empresas, sino también en clientes y servicios. Una estrategia focalizada en aumentar el cruce de productos y servicios no crediticios, principalmente servicios de administración de efectivo y de banca de inversión, junto con el potenciamiento de funcionalidades en canales remotos, han permitido consolidar este liderazgo y rentabilizar un mercado caracterizado por bajos márgenes en el negocio tradicional de crédito.



Del mismo modo, la alianza estratégica con Citigroup le ha permitido desarrollar atractivas propuestas de valor en negocios internacionales, abordando así de manera más eficiente nuevos segmentos y nichos de este mercado. Así, y como consecuencia del perfeccionamiento y la creación de nuevas ofertas de valor a clientes mayoristas, el Banco de Chile ha incrementado la penetración de productos de Tesorería, a la vez que ha mejorado su posición competitiva en productos de leasing y factoring.

### Excelencia operacional

En un ambiente de negocios de creciente competitividad y con regulaciones cada vez más exigentes, mantener su destacado nivel de rentabilidad plantea un reto importante. Por esto, en el desafío constante de mejorar los resultados operacionales, para el Banco de Chile ha sido clave mantener una estructura organizacional eficiente, enfocada en alcanzar altos niveles de productividad y mantener un estricto control de gastos.

En esta línea se concretaron importantes desarrollos tecnológicos tendientes a simplificar los procesos de negocios y a crear plataformas más modernas y seguras, reconociendo y utilizando el beneficio de las sinergias que se producen a lo largo de la red de sucursales.

Pese a los logros, siempre existe potencial para seguir mejorando a través del desarrollo de procesos más flexibles y eficientes, así como mediante una mejor utilización de la tecnología disponible.

## Calidad de servicio

Porque la calidad es el principal compromiso con los clientes, la Corporación se esfuerza por mejorar permanentemente su experiencia en todos los canales de atención, así como en el uso de productos y servicios.

La calidad de servicio es la base del negocio en el largo plazo, lo que se refleja en la preferencia de los clientes, que posicionan al Banco de Chile como la marca más reconocida de la industria bancaria nacional.

Manteniendo la consistencia con este pilar estratégico se concretaron iniciativas que han reportado avances importantes en tecnología y disponibilidad de canales, en la agilización de procesos de crédito y en mejorar los tiempos de respuesta. Así también se invirtieron importantes recursos para incorporar los conceptos de calidad de servicio y experiencia de clientes a la cultura corporativa de la institución.



El Banco ha mostrado un avance continuo en este pilar estratégico en los últimos años, sobre el cual se pretende seguir mejorando a través de la utilización de tecnologías, así como por la vía del desarrollo de procesos más ágiles y flexibles, con un foco permanente en la satisfacción de los clientes.

## Alinear personas, cultura y estrategia

Ser el mejor lugar para trabajar es fomentar que sus colaboradores puedan desplegar sus capacidades con programas de desarrollo de carrera que les permitan crecer tanto personal como profesionalmente. El Banco de Chile entiende que para lograr sus objetivos estratégicos y seguir desarrollando su negocio es indispensable contar con la pasión y compromiso de todos sus trabajadores.

Para consolidar el liderazgo es imprescindible contar con colaboradores que tengan un sólido sentido ético, sean altamente calificados y, al mismo tiempo, estén alineados con los valores y metas de la organización. Para el Banco de Chile, el capital humano es su principal activo y constituye un sello.

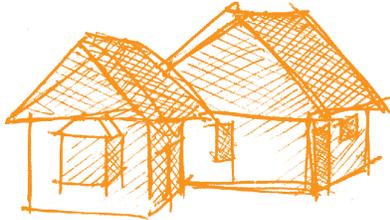
Por eso busca propiciar el desarrollo de una cultura distintiva dentro de sus equipos de trabajo, caracterizada por elementos tales como un claro foco en el cliente, la generación de confianza y responsabilidad; liderazgo y empoderamiento; colaboración y trabajo en equipo e innovación y mejora constante.

## Construir capital social

Los cambios sociales de los últimos años han influido en la necesidad de las empresas de buscar nuevas y mejores formas de relacionarse con las comunidades, profundizando la contribución hacia éstas y estableciendo vínculos más sólidos y cercanos con ellas. En este sentido, y con el anhelo de compartir los beneficios de sus logros, también con quienes son más vulnerables y tienen menos oportunidades, el Banco de Chile ha establecido compromisos de largo plazo con instituciones sociales. Del mismo modo, ha impulsado una serie de proyectos que favorecen una sociedad más equitativa, promoviendo la educación de calidad al alcance de todos, fomentando el emprendimiento y apoyando la superación de la adversidad.

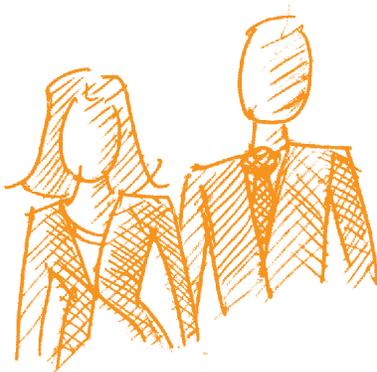
## Compromiso con los grupos de interés

La identificación de sus grupos de interés y el compromiso explícito con cada uno de ellos están definidos en la estrategia del Banco de Chile. Esto le permite a la Corporación contribuir desde su negocio al desarrollo del país y al progreso de todos los chilenos.



### Clientes

- ✓ Ofrecer servicios marcados por la integridad, generando relaciones de confianza y de largo plazo.
- ✓ Mantenerlos debida y oportunamente informados.
- ✓ Ofrecer productos y servicios de calidad e innovadores.
- ✓ Soluciones financieras diferenciadas para cada segmento de clientes.
- ✓ Entregar un servicio de excelencia, con una atención personalizada, ágil y proactiva.
- ✓ Contar con canales de atención siempre disponibles.



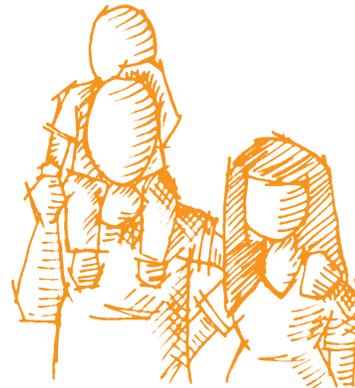
### Empleados

- ✓ Ofrecer oportunidades de desarrollo basadas en el mérito.
- ✓ Impulsar un ambiente de trabajo respetuoso y cordial.
- ✓ Entregar compensaciones y beneficios económicos competitivos.
- ✓ Proveer herramientas tecnológicas y una infraestructura adecuada.



### Accionistas

- ✓ Ser la mejor inversión.
- ✓ Mantener un posicionamiento destacado en volúmenes de negocios.
- ✓ Fomentar la eficiencia operacional y la productividad.
- ✓ Desarrollar una prudente administración de los riesgos.
- ✓ Desarrollar una gestión basada en la integridad y la transparencia.



### Comunidad

- ✓ Favorecer una sociedad más equitativa, con más oportunidades.
- ✓ Promover la educación de calidad al alcance de todos.
- ✓ Fomentar el emprendimiento.
- ✓ Apoyar la superación de la adversidad.
- ✓ Desarrollar la gestión del negocio respetando el medio ambiente.
- ✓ Construir con los proveedores relaciones de colaboración basadas en la transparencia, competencia, eficiencia, respeto y objetividad.

## Cadena de abastecimiento y proveedores



Nuestros proveedores constituyen uno de los grupos más relevantes con los que interactuamos a diario, por lo que reconocemos el valor del trabajo conjunto y apreciamos la gran importancia de esta alianza. Buscamos construir una relación sustentable, de largo plazo, que promueva siempre el mutuo beneficio y que valore la excelencia y lealtad de nuestros aliados de negocio”.

Rolando Arias, Gerente División Control y Gestión Financiero.

Para una empresa de la magnitud del Banco de Chile, seleccionar proveedores de calidad y mantener un vínculo fluido con ellos es estratégico. Los lineamientos que rigen la gestión de proveedores se establecen en la Política de Administración y Selección de Proveedores, la cual incorpora los aspectos normativos internos y cuatro principios básicos: transparencia, competencia, eficiencia y objetividad.

**El Banco de Chile realizó transacciones con más de 8.400 proveedores, el 91% de ellos son nacionales.**

La Gerencia de Abastecimiento, dependiente del área de administración de la División Control y Gestión Financiero, es la encargada del relacionamiento con proveedores y el área responsable de evaluarlos, seleccionarlos y contratarlos

### Los focos de la gestión del período estuvieron centrados en:

- ✓ Agilizar el proceso de pago a proveedores.
- ✓ Encontrar un equilibrio entre precio y calidad de los productos y servicios contratados.
- ✓ Generar las instancias que permitan un diálogo directo entre la Corporación y los proveedores.
- ✓ Fomentar procesos transparentes en la asignación de servicios.



Durante el 2014 se realizaron evaluaciones a los principales proveedores de la Corporación, con la finalidad de cerciorar la recepción de los servicios de manera segura e ininterrumpida y en los términos pactados. Este proceso es también una instancia formal de comunicación, donde se plantean posibles alternativas de resolución a desviaciones en los niveles de atención y se especifican nuevos requerimientos y/o mejoras a los productos y servicios contratados.

Adicionalmente, se incorporaron en la política de proveedores del Banco de Chile los cambios exigidos por una nueva regulación relativa a proveedores críticos, donde se formalizaron los requisitos que los bancos deben cumplir en los servicios que contratan a terceros y que son de mayor relevancia para la operación.

### 5° Reconocimiento a los mejores proveedores

Por quinto año consecutivo, el Banco de Chile premió a los proveedores que se destacan en la entrega de un servicio de calidad y relaciones de confianza de largo plazo, lo que no sólo hace posible concretar alianzas de excelencia para el desarrollo del negocio, sino también para contribuir socialmente a causas como la Teletón. La ceremonia, encabezada por el Gerente de la División Gestión y Control Financiero, Rolando Arias, distinguió a: Transbank, Blok, Transportes Godoy, Youtouch y Altavisión, entre otras.



### **Sello ProPyme 2014**

En el 2014, Banco de Chile fue nuevamente reconocido por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo con la mantención del Sello ProPyme 2014. Este sello busca mejorar las condiciones económicas de las pequeñas y medianas empresas del país, junto con destacar el apoyo de las grandes compañías hacia los emprendedores de Chile, realizando el pago de las facturas por los servicios prestados antes de 30 días. Estas iniciativas permiten establecer relaciones de calidad, mejoran el capital de trabajo de sus proveedores y generan nuevos empleos, aportando al crecimiento y desarrollo del país.



ATENCION EXCLUSIVA  
CHILECARD EMPRESAS

Banco de Chile

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

El Banco de Chile, en su larga historia, ha mantenido un reconocido liderazgo en distintas áreas de su quehacer. Durante el 2014 recibió reconocimientos de organismos nacionales e internacionales, destacando su posicionamiento de marca y reputación corporativa, sus indicadores de rentabilidad y eficiencia, el desempeño y gestión de sus filiales, y su solidez.

### MARCA MÁS VALIOSA DE LA INDUSTRIA LOCAL

The Banker

La marca Banco de Chile fue evaluada en US\$864 millones, cifra 19% superior a la estimación del último año, según un estudio de la consultora internacional Brand Finance titulado "Brand Finance Banking 500". El estudio, publicado por la revista The Banker, calificó la marca "Banco de Chile" como AA y la posicionó como la más valiosa del mercado bancario chileno.

### BEST LOCAL BANK

Euromoney

En el marco de la Euromoney Private Banking and Wealth Management Survey 2014, el Banco de Chile se adjudicó la categoría "Best Local Bank" de nuestro país. El reconocimiento lo otorgó la revista inglesa Euromoney, una de las publicaciones financieras más prestigiosas del mundo, que cada año reconoce a los mejores bancos privados de cada región.

### MEJOR BANCO CHILENO EN EXPERIENCIA DE CLIENTES

IZO

Otorgado por la consultora española especializada en medición de Customer Experience.

### MEJOR BANCO DE INVERSIÓN

Global Finance

Banco de Chile fue elegido por segundo año consecutivo como el mejor banco de inversión de nuestro país por la revista estadounidense Global Finance, gracias al destacado desempeño de sus filiales Banchile|Citi Global Markets y Banchile Inversiones.

### BANCO PRIVADO MÁS SÓLIDO DE CHILE Y LATINOAMÉRICA

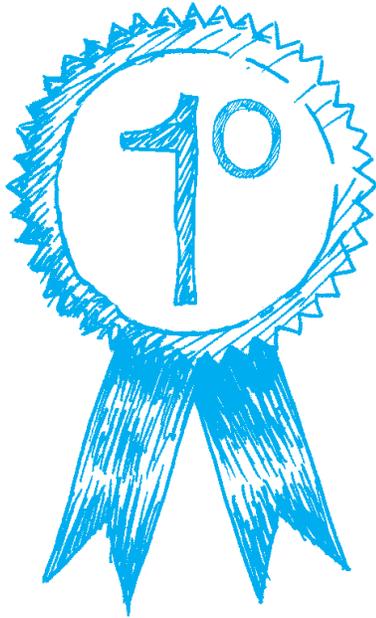
Global Finance

Por quinta vez consecutiva, Banco de Chile fue reconocido como el banco privado más sólido de Chile y América Latina, de acuerdo con el ranking semestral publicado por la prestigiosa revista norteamericana Global Finance, y en base a las calificaciones de crédito a largo plazo de Moody's, Standard & Poor's y Fitch.

### MEJOR BANCO EN CHILE Y MEJOR BANCA DE INVERSIÓN EN CHILE

Euromoney

Por cuarto año consecutivo, el Banco de Chile fue reconocido como el mejor banco en Chile en la premiación que la revista británica Euromoney realiza cada año y que destaca a los mejores bancos privados de cada continente. Por su parte, Banchile|Citi Global Markets y Banchile Inversiones se adjudicaron la categoría Best Investment Bank in Chile, premio que considera el liderazgo en el negocio de banca de inversión y mercado de capitales, lo que incluye la colocación de acciones, colocaciones de bonos y asesoría en compra y venta de empresas.



## BANCO DEL AÑO EN CHILE

### The Banker

Al igual que el año 2013, Banco de Chile se adjudicó el premio “Banco del Año en Chile” en los Bank of the Year Awards del 2014, que entrega la prestigiosa revista inglesa The Banker. Esta distinción reconoce el sólido posicionamiento del Banco tanto en la banca minorista como corporativa, su balanceada estrategia de crecimiento y los destacados indicadores de rentabilidad y eficiencia.

## EMPRESA CON MEJOR REPUTACIÓN CORPORATIVA DE CHILE

### Merco

Por segundo año consecutivo obtuvo el primer lugar del ranking general en la Medición Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) y por quinta vez consecutiva el primer lugar en la categoría “Bancos e Instituciones Financieras”.

## PRIMER LUGAR EN LA CATEGORÍA “BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS” PARA EL RANKING PERSONAS

### Merco

En la Primera Edición del Ranking Merco Personas en Chile se obtuvo el primer lugar en la categoría “Bancos e Instituciones Financieras” y el tercer lugar del ranking general, monitor que mide la reputación interna y la gestión corporativa del talento.

## RISING STAR 2013

### MTN-I

Banco de Chile recibió el premio “Rising Star 2013” durante el ejercicio de 2014, entregado por la revista europea MTN-i especializada en programas de deuda, debido a su diversificación global de fuentes de financiamiento y su atractiva relación riesgo/retorno. Las colocaciones de bonos que más destacaron fueron las emisiones en Suiza y el ingreso al mercado japonés, con lo que se convirtió en el primer banco chileno privado en acceder a financiamiento en yenes.

## BEST SUB-CUSTODIAN BANK

### Global Finance

Por sexto año consecutivo fue premiado por la revista Global Finance como “Mejor Sub – Custodian Bank” del país, confirmando nuevamente el compromiso de excelencia del Banco con sus clientes. Se trata de un reconocimiento por brindar servicios tales como custodia local e internacional de acciones, mercado monetario e inversiones de renta fija, certificados de depósitos y servicios de outsourcing y representación.

## MEJOR AGENTE COLOCADOR DE BONOS, MEJOR EMISIÓN DE ACCIONES Y MEJOR OPERACIÓN DE OPA

### Premio Líderes Financieros DF y Deloitte

Banchile Inversiones junto a Banchile|Citi Global Markets fueron reconocidos por su participación como asesores financieros y/o agente colocador, tanto en el mercado local como extranjero, con transacciones por más de 15 millones de UF. Entre ellas destacaron el bono local emitido por Transelec por UF 3,1 millones.

## CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008

### Sistemas de Gestión de la Calidad

El Departamento de Servicio Cliente Corporativo, perteneciente a la Banca Transaccional de la División Corporativa e Inversiones, obtuvo la certificación ISO 9001:2008, convirtiéndose en precursor en la banca chilena en temas relacionados a la atención de postventa. Dicha norma es la base de lo que se conoce como Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC); una norma internacional que garantiza que la institución se rige por los principios de calidad internacionalmente reconocidos, enfocados siempre en el cliente.

---

## ALIANZAS Y MEMBRESÍAS

---

Como una forma de reforzar su compromiso con los distintos grupos de interés, el Banco de Chile adhiere a las siguientes organizaciones:

### Organizaciones Regionales

- ✓ Asociación Gremial de Industriales de la V Región.
- ✓ Cámara de Comercio de Arica.
- ✓ Cámara de la Producción y del Comercio de Concepción A.G.
- ✓ Cámara Regional de Comercio, Servicios y Turismo de Rancagua y O'Higgins A.G.
- ✓ Cámara Regional del Comercio y la Producción A.G.

- ✓ Corporación Industrial para el Desarrollo del Biobío, CIDERE.
- ✓ Corporación para la Regionalización del Biobío.
- ✓ Club Social de Angol.
- ✓ Junta de Adelanto del Maule.

### Es integrante de las siguientes Cámaras de Comercio

- ✓ Cámara Chileno-Argentina de Comercio A.G.
- ✓ Cámara Chileno-Belga de Comercio A.G.
- ✓ Cámara Chileno-Brasileña de Comercio A.G.
- ✓ Cámara Chileno-China de Comercio, Industria y Turismo A.G.
- ✓ Cámara Chileno-Colombiana de Comercio A.G.
- ✓ Cámara Chileno-India de Comercio A.G.
- ✓ Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio.
- ✓ Cámara Chileno-Alemana de Comercio e industria, CAMCHAL.
- ✓ Cámara Chilena de la Construcción.
- ✓ Cámara de Comercio Asia-Pacífico Ltda.



[El Banco de Chile durante el 2014 contribuyó a las siguientes organizaciones](#)

- ✓ Corporación La Esperanza.
- ✓ Corporación de Ayuda al Niño Enfermo Renal Mater.
- ✓ Corporación de Ayuda a la Familia de Carabineros.
- ✓ Club Deportivo ABC Deportes.
- ✓ Facultad de Medicina Pontificia Universidad Católica de Chile.
- ✓ Fundación AcciónRSE.
- ✓ Fundación de Beneficencia y Ayuda Esperanza.
- ✓ Fundación Chilena del Pacífico.
- ✓ Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo.
- ✓ Fundación Las Rosas.
- ✓ Fundación Marcelo Astoreca.
- ✓ Fundación Paz Ciudadana.
- ✓ Fundación Refugio de Cristo.
- ✓ Fundación Trabajo en la Calle.
- ✓ Fundación Villa de Ancianos Padre Alberto Hurtado.
- ✓ Fundación Cristo Joven.
- ✓ Fundación Teletón.
- ✓ Fundación Desafío Levantemos Chile.
- ✓ Mujer Impacta.
- ✓ Sociedad de Asistencia y Capacitación Protectora de la Infancia.



A blue line-art sketch of a staircase and a building entrance. The staircase is on the left, leading up to a platform. To the right, there is a building entrance with a curved archway. The drawing uses fine lines and hatching for shading and texture.

Capítulo 2: **Gobierno Corporativo y Ética**

# Para responder a la confianza





En el Banco de Chile estamos comprometidos con el desarrollo de Chile, de las personas y las empresas. Plasmar esta promesa pasa, sin duda, por hacer buenos negocios, pero también por hacerlos con un profundo sentido de responsabilidad. Estamos llamados a asumir este desafío en base a los valores que compartimos y en la manera en que nos relacionamos”.

Pablo Granifo, Presidente del Directorio.

## VALORES

**INTEGRIDAD • RESPETO • COMPROMISO • LEALTAD  
PRUDENCIA • RESPONSABILIDAD • JUSTICIA**

El Banco de Chile está comprometido con uno de los negocios de mayor importancia para el desarrollo de Chile y los chilenos, lo que ha asumido con un profundo sentido de responsabilidad. Dada la naturaleza de su negocio, le exige a cada miembro de la institución un comportamiento íntegro, de discreción en el manejo de la información y prudencia en la toma de decisiones, pensando en el bien común.

Su obligación primordial es la creación de valor, por lo que todo trabajo se piensa y se realiza buscando siempre la excelencia, entendiendo que ese resultado se da de mejor forma cuando se trabaja en equipo y considerando al cliente como el corazón de lo que se hace; bajo un interés compartido y de colaboración entre todos; con un claro sentido de hacerse cargo de sus obligaciones y de las consecuencias que éstas tienen para con sus clientes, accionistas, trabajadores y la comunidad en general.

La institución basa sus relaciones en la confianza mutua, la justicia, el respeto y la lealtad, comunicándose de manera franca y directa, para hacer prevalecer la actitud positiva y el reconocimiento de los logros por sobre la crítica, la que, en todo caso, se valora y se acepta como oportunidad de mejora.

Valora la tradición como una forma de proyectar hacia las futuras generaciones lo mejor de su historia, pero al mismo tiempo, tiene su mirada puesta en el futuro y está abierta al mundo, por lo que la innovación es un imperativo para construir y ser parte del futuro desarrollo de Chile y los chilenos.

## Principios generales de Gobierno Corporativo

Las prácticas de Gobierno Corporativo del Banco de Chile están regidas por sus estatutos, la Ley General de Bancos, la Ley de Sociedades Anónimas, la Ley de Mercado de Valores y por las regulaciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, y de la Superintendencia de Valores y Seguros aplicables.

Con el objetivo de aplicar dichas prácticas, el Directorio del Banco de Chile aprobó un documento denominado “Principios Generales de Gobierno Corporativo”, que los sintetiza orgánicamente y sirven de base a un conjunto de Políticas y Procedimientos que el Banco ha aprobado progresivamente.

**Los principios de Gobierno Corporativo del Banco de Chile tienen como propósito crear valor para el Banco, para todos los clientes, colaboradores, la comunidad y el mercado en general, y velar por la adhesión permanente a los valores de la Corporación.**

### Cumplimiento global

Define las normas internas y verifica el cumplimiento de los requerimientos regulatorios establecidos para prevenir el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.

Adicionalmente, implementa y controla políticas y procedimientos definidos por la fusión entre Banco de Chile y Citibank.

### Políticas y procedimientos

El constante desarrollo de la industria bancaria y la continua generación de nuevas normativas requieren que el Banco de Chile ajuste permanentemente su estructura. En tal sentido, se han implementado una serie de políticas y procedimientos de control para cumplir no solamente con las leyes y regulaciones a las cuales se encuentra afecto, sino también para alcanzar los más altos estándares éticos, de Gobierno Corporativo y calidad.

La División Global de Cumplimiento tiene carácter independiente y reporta directamente al Comité de Directores y Auditoría, y es el área encargada de implementar y controlar las políticas, procedimientos y normas internas de todos los negocios del Banco de Chile y sus filiales referentes a: Inversiones Personales y Administración de

Información Privilegiada, Código de Ética, Relaciones Fiduciarias, Prohibición de Condicionamiento de Productos de Crédito, Ausencia Obligada, Riesgo Operacional, Prevención de Prácticas Contrarias a la Probidad y Modelo de Prevención de Delitos contemplados en la Ley sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, entre otros.

Asimismo, es responsable de verificar el cumplimiento de las regulaciones establecidas para prevenir el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.

El Banco de Chile y sus filiales se encuentran certificadas de acuerdo a la Ley N° 20.393. Nuevamente el 2014, certificado por una entidad independiente, conforme con los requisitos establecidos en la norma señalada previamente.

Del mismo modo y a raíz de la entrada en vigencia de la normativa estadounidense Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), se implementaron los procedimientos y controles destinados a identificar a sujetos tributarios estadounidenses o US Persons.

### Gastos y remuneraciones del Directorio

Durante el año finalizado el 31 de diciembre de 2014, el monto total pagado como remuneración al Directorio ascendió a \$2.357 millones, como compensación por sus servicios y por su asistencia a reuniones. No se estableció ninguna provisión para pensión, retiro u otro beneficio semejante para directores u otros altos ejecutivos.



## Accionistas del Banco de Chile

Al cierre del ejercicio 2014, el Banco de Chile contaba con 12.819 accionistas.



Los principales controladores del Banco, LQ Inversiones Financieras S.A. e Inversiones LQ-SM S.A. Ltda., perteneciente a Quiñenco S.A. y a Citigroup Inc., poseen directamente el 25,9% de las acciones del Banco de Chile e indirectamente un 25,3% a través de la Sociedad Matriz Banco de Chile S.A., o SM-Chile S.A. (en adelante "SM-Chile").

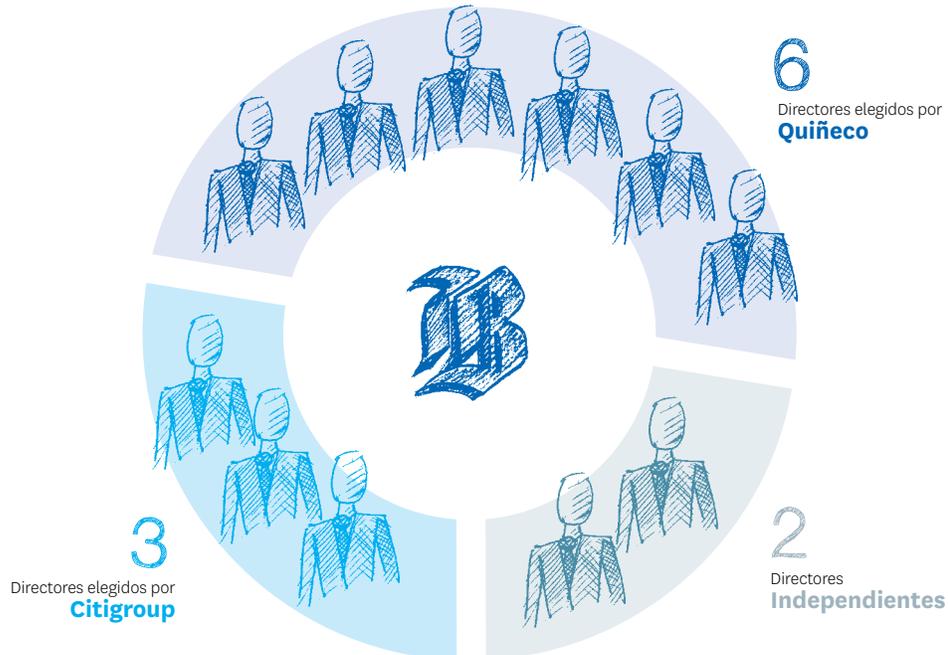
De esta forma, LQ Inversiones Financieras S.A. controla el 51,2% de las acciones del Banco de Chile y de los derechos de voz y voto de la compañía. En el marco del acuerdo de asociación estratégica suscrito entre Quiñenco y Citigroup Inc., para la fusión por incorporación de Citibank Chile a Banco de Chile, Citigroup Inc. se incorporó a la propiedad accionaria de LQIF con un 32,96% de participación e incrementó posteriormente su participación al 50% de dicha sociedad. Un elemento esencial de esta asociación lo constituye el acuerdo que considera que Quiñenco continuará en todo momento como controlador de LQIF y de las sociedades que, directa o indirectamente, esta última controla.

La Sociedad Matriz del Banco de Chile S.A. (SM-Chile S.A.), originada en 1996, es una sociedad abierta, cuyo objetivo es dar solución a la obligación subordinada que tiene con el Banco Central de Chile, a consecuencia de la crisis económica de 1982-1983. SM-Chile S.A. es la sociedad que originalmente era Banco de Chile, el cual fue establecido en 1893 y que creó como filial una nueva entidad bancaria, hoy Banco de Chile, a la que traspasó su nombre, sus activos y sus pasivos, con excepción de la obligación subordinada con el Banco Central de Chile.

SM-Chile S.A. transa sus acciones en las bolsas de comercio locales y se rige por las disposiciones de la Ley N° 19.396, estando sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Al finalizar el año 2014, SM-Chile S.A. tenía 17.393 accionistas, los cuales ejercen directamente los derechos a voz y voto de las acciones del Banco de Chile de propiedad de la sociedad y de su filial Sociedad Administradora de la Obligación Subordinada S.A. (SAOS S.A.).

## Estructura del Directorio y la Administración



El Directorio está compuesto por seis directores elegidos por Quiñenco, tres directores designados por Citigroup y dos directores independientes.

La totalidad de los directores del Banco de Chile son elegidos cada tres años. La última elección de Directorio tuvo lugar en la Junta de Accionistas de marzo de 2014.

El Directorio del Banco, compuesto por 11 directores titulares y dos directores suplentes, es el organismo que define los lineamientos estratégicos de la organización.

El gerente general es designado por el Directorio y permanece en su cargo mientras este último así lo determine.

### Reuniones de Directorio

Según la ley y los estatutos, las reuniones ordinarias del Directorio se deben efectuar a lo menos una vez al mes. El Banco sesiona en forma ordinaria dos veces al mes, excepto en febrero. Las reuniones extraordinarias pueden ser citadas por el Presidente del Directorio, por sí, o a solicitud de uno o más directores titulares.

### Comités de Directores

El Directorio delega ciertas funciones y actividades a los Comités de Directores. Esto permite un análisis en profundidad de materias específicas y les proporciona la información necesaria para la discusión y debate de las políticas y lineamientos generales que rigen los negocios del Banco.

---

 DIRECTORIO
 

---

**FRANCISCO ARISTEQUIETA  
SILVA**

Vicepresidente

**PABLO GRANIFO  
LAVÍN**

Presidente

**ANDRÓNICO LUKSIC  
CRAIG**

Vicepresidente

**JORGE AWAD  
MEHECH**

Director

**JUAN JOSÉ  
BRUCHOU**

Director

**JORGE ERGAS  
HEYMANN**

Director

**JAIME ESTÉVEZ  
VALENCIA**

Director

**JEAN PAUL LUKSIC  
FONTBONA**

Director

**GONZALO MENÉNDEZ  
DUQUE**

Director

**FRANCISCO PÉREZ  
MACKENNA**

Director

**JUAN ENRIQUE PINO  
VISINTEINER**

Director

**THOMAS FÜRST FREIWIRTH**

Director Suplente

**RODRIGO MANUBENS  
MOLTEDO**

Director Suplente

**HERNÁN BÜCHI BUC**

Asesor del Directorio

**FRANCISCO GARCÉS  
GARRIDO**

Asesor del Directorio

**ANDRÉS ERGAS HEYMANN**

Asesor del Directorio

---

 ALTA ADMINISTRACIÓN
 

---

**ARTURO TAGLE  
QUIROZ**

Gerente General

**EDUARDO  
EBENSPERGER ORREGO**

Gerente División  
Comercial

**ALAIN ROCHETTE  
GARCÍA**

Gerente División  
Corporativa e Inversiones

**JUAN COOPER  
ÁLVAREZ**

Gerente División Banco  
CrediChile

**MAURICIO BAEZA  
LETELIER**

Gerente División Riesgo  
Corporativo

**FELIPE ECHAIZ  
BORNEMANN**

Gerente División Global  
de Cumplimiento

**CRISTIÁN LAJOS  
CONTARDO**

Gerente División Personas  
y Organización

**OSCAR MEHECH  
CASTELLÓN**

Gerente División  
Contraloría

**NELSON ROJAS  
PRETER**

Fiscal  
y Secretario  
del Directorio

**ROLANDO ARIAS  
SÁNCHEZ**

Gerente División  
Gestión y Control  
Financiero

**IGNACIO  
VERA ASIS**

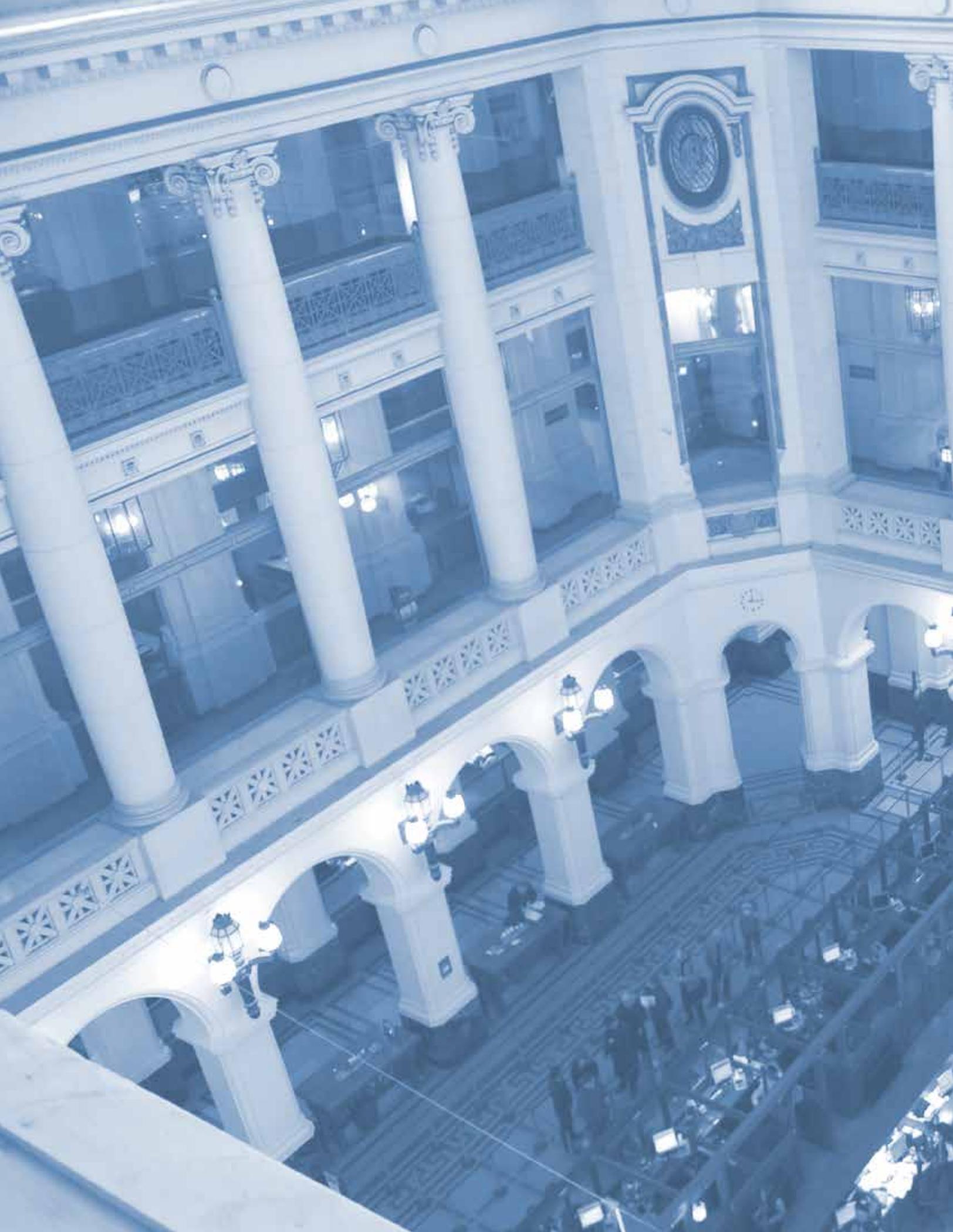
Gerente División  
Operaciones  
y Tecnología

**ANDRÉS  
BUCHER CEPEDA**

Gerente General  
de Banchile Corredores  
de Bolsa

Para información más detallada respecto del perfil de cada integrante del Directorio se sugiere revisar la Memoria Anual 2014 (páginas 20 y 21).

Para información más detallada respecto del perfil de cada integrante de la Alta Dirección se sugiere revisar la Memoria Anual 2014 (páginas 22 y 23).



## PRINCIPALES COMITÉS

### Comités de Dirección:

- ✓ Comité de Directores y Auditoría
- ✓ Comité de Directorios de Filiales
- ✓ Comité de Conectividad Global
- ✓ Comité de Gerencia

### Comités de Negocios:

- ✓ Comité de Banco CrediChile
- ✓ Comité de Negocios de Personas
- ✓ Comité de Empresas
- ✓ Comité de Leasing
- ✓ Comité de Finanzas, Internacional y de Riesgo Financiero
- ✓ Comité de Calidad de Servicio

### Comités de Riesgo:

- ✓ Comité de Riesgo de Cartera
- ✓ Comité de Crédito
- ✓ Comité de Prevención de Lavado de Activos
- ✓ Comité Superior de Riesgo Operacional
- ✓ Comité Ejecutivo de Riesgo Operacional
- ✓ Comité Técnico para la Supervisión de Modelos Internos

### Comité de Ética

### Comité de Divulgación

## Prevención de lavado de activos

La política y procedimientos asociados al “Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo” tienen como finalidad evitar que el Banco de Chile sea utilizado para legitimar activos provenientes de actividades ilícitas y/o ser un canal de financiamiento para el terrorismo.

Desde la perspectiva legal, dicho marco de acción permite dar estricta observancia a la ley y regulaciones actuales, reportando oportunamente las operaciones sospechosas y las operaciones en efectivo sobre 450 UF. Por otra parte, permite velar porque la organización proteja de forma adecuada su imagen y reputación, como así también gestione de manera controlada los riesgos de tipo operativo, normativo o legal.

La Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo aprobada por el Directorio contempla roles y responsabilidades, estructura de comités, procesos de toma de decisiones, procesos de conocimiento del cliente, de monitoreo transaccional y de reporte a la Unidad de Análisis Financiero.

El Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, que sesiona mensualmente, tiene como objetivo principal la supervisión integral del sistema, así como la revisión y aprobación periódica de la política corporativa sobre la materia.

### Durante el 2014 se trabajó en:

- ✓ La actualización de la versión del sistema de monitoreo transaccional.
- ✓ Se continuó con el proceso de capacitación presencial y en formato e-learnig.
- ✓ Se realizó la campaña anual de actualización de los antecedentes de clientes.

## Ética y Transparencia



### Comité de Ética

La estructura de Gobierno del Banco de Chile ha establecido un Comité de Ética, que tiene por objetivo delimitar y potenciar una conducta de excelencia profesional y personal entre todos los miembros de la Corporación, de acuerdo a sus valores y forma de relacionarse.

Durante el 2014, el Comité reforzó los contenidos del Código de Ética, los cuales fueron actualizados de acuerdo a las definiciones de Valores Corporativos aprobados por el Directorio. A través del plan comunicacional, se promovió constantemente una cultura de comportamiento ético y se elaboró una estrategia para reforzar los principios y valores para la correcta toma de decisiones.

**El Banco de Chile desarrolló un programa con formato de taller llamado “Hablemos de Ética”. Se trata de una instancia de conversación y reflexión participativa en torno a casos prácticos de ética, que dirige cada jefatura con su equipo directo.**

### Comité de Divulgación

Vela porque los datos relevante de la Institución estén a disposición de todos los públicos de interés, promoviendo la correcta divulgación de la información financiera al mercado y la transparencia a través de la entrega de contenido claro y preciso.

Adicionalmente, se aprobó la Política de Calidad y Transparencia Corporativa, enmarcada en las definiciones del Gobierno Corporativo de la organización.



## Gestión de riesgos



Creemos en los clientes y en los negocios del Banco de Chile, por lo que con una eficiente gestión de riesgo queremos ayudarlos a conocer mejor su negocio y maximizar su potencial”.

Mauricio Baeza, Gerente División Riesgo Corporativo.

La gestión global de riesgos es un elemento esencial en la estrategia de negocios del Banco de Chile y es una variable distintiva dentro de la propuesta de valor de la Corporación y sus filiales. Está en todos los ámbitos que asume la institución, donde destacan los riesgos de crédito, mercado, operacionales y también aquellos que afectan la reputación del Banco. La gestión requiere de un conocimiento especializado e involucra no sólo a la División de Riesgo Corporativo, área que focaliza su quehacer en optimizar la relación riesgo/retorno, sino que a cada área del Banco de Chile.

Se realiza manteniendo una cultura prudencial que permita mitigar pérdidas que se puedan originar en estos ámbitos.

El Directorio establece las directrices y definiciones de los límites de riesgo o apetito por riesgo, y a través de diferentes comités custodia que la administración controle las variables explicativas de éste.

Asimismo, los reguladores locales e internacionales demandan una gestión de este ámbito cada vez más profunda, la que impacta en nuevos desarrollos que deben abordarse al interior de las organizaciones y que buscan que los bancos cuenten con mayores sistemas de alerta y mitigantes suficientes frente a escenarios probables e improbables.

### Riesgo de crédito

La principal misión de la gestión de riesgo de crédito es velar por la calidad de la cartera y la optimización de la relación riesgo-retorno para todos los segmentos de clientes, ya sean personas o empresas. Esto incluye todo el ciclo de vida crediticio: admisión, seguimiento y recuperación de los créditos.

Los principios fundamentales sobre los cuales el Banco de Chile basa su modelo de gestión de riesgos crediticios son:

- ✓ La capacidad de anticipar eventos de distinta naturaleza.
- ✓ Una acción dedicada en todas las fases del proceso.

La Corporación contempla diferentes Comités de Crédito, los que están constituidos por profesionales con las atribuciones suficientes para la toma de decisiones en función de los segmentos y la tipología de riesgos. Cada comité es responsable de definir los términos y condiciones bajo los cuales el Banco de Chile acepta los riesgos de la contraparte. La División de Riesgo Corporativo participa en ellos en forma independiente y autónoma de las áreas comerciales.

La instancia máxima de aprobación es el Comité de Crédito del Directorio, que sesiona semanalmente y revisa todas las operaciones que superan las UF 750.000.

Se realiza mensualmente el Comité de Riesgo de Cartera, que tiene por objetivo conocer la evolución de la composición del portafolio de créditos del Banco, desde una perspectiva global. Esto es según sectores económicos, segmentos de negocios, productos, plazos, y todo aquello que permita contar con una amplia visión del riesgo de contraparte que se asume. Es misión de este Comité aprobar y proponer al Directorio estrategias de gestión de riesgo diferenciadas. Esto incluye las políticas de crédito, las metodologías de evaluación de cartera y el cálculo de provisiones para cubrir pérdidas esperadas, como también las metodologías de determinación de provisiones adicionales.

## Riesgo financiero

La principal misión de la gestión de riesgo financiero es evitar posibles pérdidas para el Banco producto de no contar con sus posiciones financieras calzadas, ya sea por movimientos adversos de las variables de mercado o escasez de liquidez.

El área encargada de limitar, controlar y reportar las exposiciones y los riesgos de mercado del Banco, así como dar las directrices para la ejecución de estas actividades en sus filiales, es la Gerencia de Riesgo de Mercado, dependiente de la División de Riesgo Corporativo. Paralelamente, la Gerencia de Control de Riesgo Financiero y Gestión, que forma parte de la División de Gestión y Control Financiero, es la encargada de la medición y participa, asimismo, en tareas de reporte. Estas dos gerencias desarrollan sus labores en forma totalmente independiente de las unidades de negocios.

Por su parte, la Tesorería del Banco es la unidad de negocios encargada de la administración de las exposiciones financieras y de los riesgos de mercado, dentro de límites y parámetros propuestos por la Gerencia de Riesgos de Mercado y aprobados por el Directorio del Banco.

**El Directorio participa activamente en la revisión de las exposiciones financieras y los riesgos de mercado de precio y liquidez. La instancia donde se realiza dicho análisis es el Comité de Finanzas, Internacional y de Riesgo Financiero. Es responsabilidad de este Comité el diseño de las políticas y los procedimientos relacionados con el establecimiento de límites y alertas de las exposiciones financieras, así como también de asegurar una correcta y oportuna medición, control y reporte.**

## Riesgo operacional

La principal misión de la gestión de riesgo operacional se centra en la identificación, valorización, mitigación y seguimiento de cualquier riesgo que pueda generar pérdidas como consecuencia de deficiencias o fallas en los procesos internos, recursos humanos, sistemas o circunstancias externas. Para mitigar dichos riesgos se han establecido políticas, procedimientos y sistemas de medición y análisis que entregan los lineamientos base del modelo. Paralelamente, el Banco ha desarrollado planes integrales de Riesgo Operacional, Tecnológico, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información, lo que permite potenciar y fortalecer el modelo de Gestión de Riesgo Operacional aprobado por el Directorio y la Alta Administración.

El área responsable de valorar y controlar los riesgos operacionales de la Corporación es la Gerencia de Riesgo Operacional y Tecnológico, dependiente de la División de Riesgo Corporativo.

Por su parte, el Directorio participa activamente en el Comité Superior de Riesgo Operacional y se complementa con el Comité de Riesgo Operacional en que participa la Alta Administración del Banco. El primero de ellos fue creado en el 2014 y tiene por objetivo conocer el nivel de exposición al riesgo operacional de la Corporación, analizar la efectividad de las estrategias adoptadas y conocer y aprobar las modificaciones y las nuevas políticas concernientes al ámbito de Riesgo Operacional. El segundo de ellos tiene como misión definir y priorizar las principales estrategias para mitigar los eventos de riesgo, asegurando la implementación del modelo de gestión y velando por el cumplimiento de los programas, políticas y procedimientos relacionados.

**Durante el 2014 se abordó un análisis de riesgos operacionales y de gobierno de gestión a alto nivel, estableciéndose un plan de trabajo que se llevará a cabo el 2015, cuyo objetivo es reducir las brechas detectadas, en relación con las mejores prácticas internacionales.**

También en el período se avanzó en los Planes de Continuidad del Negocio, especialmente en lo que se refiere a planes de recuperación frente a contingencias mayores, implementándose un sitio alternativo para dar continuidad a las áreas de negocios y operativas del Banco de Chile.



Capítulo 3: **Desempeño Económico**

# Para ser la mejor inversión para nuestros accionistas







En un entorno financiero y económico complejo, fuimos capaces de generar excelentes resultados, demostrando la capacidad de nuestra organización para anticiparse y adaptarse a las condiciones y tendencias del mercado. Una estrategia consistente en el tiempo, junto a acertadas y prudentes decisiones comerciales y financieras, nos permitieron, una vez más, liderar la industria, tanto en utilidades como en rentabilidad”.

Arturo Tagle, Gerente General

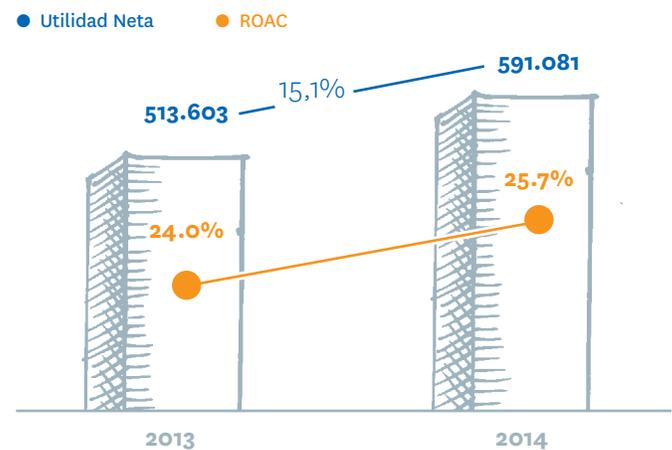
La utilidad neta del Banco de Chile durante el ejercicio 2014 alcanzó a \$591 mil millones, un 15% superior al año anterior, lo que le permitió consolidar su liderazgo en la generación de utilidades al concentrar un 24% del total de utilidades de la industria.

Esta utilidad equivale a un retorno sobre capital y reservas promedio de 25,7% lo convierte en el banco más rentable del sistema financiero.

Lo anterior ha sido posible gracias al modelo de negocio que tiene el Banco y que busca implementar iniciativas comerciales que generen significativo valor económico para los accionistas, que posean apropiados niveles de riesgo y que permitan establecer relaciones de largo plazo con sus clientes, en base a propuestas de valor diferenciadas para los diversos segmentos de mercado.

### Resultado del ejercicio

UTILIDAD Y RETORNO SOBRE EL CAPITAL Y RESERVAS PROMEDIO  
(Cifras en millones de pesos nominales, excepto porcentajes)



## Consolidado liderazgo

El Banco de Chile mantiene una posición de liderazgo permanente en distintos ámbitos de la actividad financiera, lo que es reflejo de una gestión comercial orientada al cliente, así como también del fortalecimiento continuo de relaciones de confianza y de cercanía que sustentan su fidelidad y preferencia.

## Líder en

- Saldos de **cuentas corrientes y depósitos a la vista**, con una participación de **22%**.
- **Depósitos en cuentas corrientes de personas**, con una cuota de mercado de **29%**.
- **Colocaciones comerciales**, con una participación del **18%**.
- **Depósitos en cuentas corrientes de empresas**, con una participación de mercado promedio de **21%**.

Costo de financiamiento entre los más bajos de la industria local.

Dentro de los bancos con el menor índice de cartera morosa (mayor a 90 días) y la mejor cobertura de provisiones.

La filial Banchile Administradora General de Fondos se mantuvo a la cabeza de la industria, con una participación del **23%**.



## Valor económico generado y distribuido

El valor económico generado por el Banco de Chile se destina a gastos operacionales, pago de sueldos y beneficios a trabajadores, pago a proveedores de capital, pago de impuestos al Estado, aportes a la Superintendencia de Bancos y aportes a la comunidad.

| Valor económico generado (MM\$)               | 2012              | 2013              | 2014              |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Ingresos operacionales</b>                 | <b>1.927.759</b>  | <b>2.020.493</b>  | <b>2.269.322</b>  |
| Ingresos operacionales                        | 1.927.988         | 2.018.422         | 2.266.461         |
| Resultado por inversión en sociedades         | -229              | 2.071             | 2.861             |
| Valor económico distribuido (MM\$)            | 2012              | 2013              | 2014              |
| <b>Gastos operacionales</b>                   | <b>-308.226</b>   | <b>-285.265</b>   | <b>-316.081</b>   |
| Gastos de administración y otros              | -277.269          | -256.356          | -285.580          |
| Depreciaciones y amortizaciones               | -30.957           | -28.909           | -30.501           |
| <b>Sueldos a trabajadores y beneficios</b>    | <b>-312.065</b>   | <b>-323.236</b>   | <b>-384.512</b>   |
| <b>Pago a los proveedores de capital</b>      | <b>-1.070.941</b> | <b>-1.147.465</b> | <b>-1.272.172</b> |
| Accionistas (dividendos)                      | -296.802          | -343.455          | -368.120          |
| Proveedores de recursos financieros           | -774.139          | -804.010          | -904.052          |
| <b>Pagos al Estado (impuestos)</b>            | <b>-59.015</b>    | <b>-85.501</b>    | <b>-63.629</b>    |
| <b>Aporte a la Superintendencia de Bancos</b> | <b>-6.434</b>     | <b>-6.949</b>     | <b>-7.609</b>     |
| <b>Aportes a la comunidad</b>                 | <b>-2.029</b>     | <b>-1.929</b>     | <b>-2.358</b>     |
| <b>Valor económico retenido</b>               | <b>169.049</b>    | <b>170.148</b>    | <b>222.961</b>    |

## Aporte financiero recibido del Estado

Los aportes financieros que recibe el Banco de Chile del Estado son principalmente: Los créditos tributarios por concepto de contribuciones de bienes raíces los que en 2014 ascendieron a \$4.800 MM un 0,5% más que los recibidos el periodo anterior (\$3.281 MM), los créditos tributarios por donaciones estos fueron de \$401 MM lo que significa \$22 MM menos que lo registrado el año anterior, y finalmente, por concepto de créditos por compra de activo fijo, los aportes financieros recibidos desde el Estado durante el presente periodo fueron de \$22 MM.



Capítulo 4: **Cientes**

# Para el progreso de nuestros clientes





## Oferta comercial



El pilar fundamental de nuestra estrategia comercial es generar relaciones de confianza y de largo plazo con nuestros clientes, anticipándonos a sus necesidades, entregándoles soluciones diferenciadas, mediante un servicio basado en la calidad, integridad y agilidad en las respuestas”.

Eduardo Ebensperger, gerente de la División Comercial.

### MERCADO MINORISTA

#### Segmento Personas

Dirigido a personas naturales de ingresos medios-altos.

#### Productos Personas

La oferta considera, entre otros: cuentas corrientes, tarjetas de crédito, líneas de crédito, créditos para la vivienda, créditos de consumo, seguros de vida y generales, instrumentos de ahorro, fondos mutuos, depósitos a plazo, intermediación de acciones, servicios de moneda extranjera y pagos automáticos de cuentas.

Los canales remotos de atención son una manera eficiente y efectiva de estar más cerca de los clientes. Así, desarrollar plataformas de contacto ágiles, simples, seguras y disponibles en diversos dispositivos tecnológicos y en todo momento constituye un desafío permanente para el Banco de Chile y una oportunidad para estar más cerca de sus clientes, entregándoles un mejor servicio, que les permita desarrollar sus proyectos y cumplir sus compromisos financieros con mayor facilidad, combinando tres atributos claves: oportunidad, estabilidad y seguridad.

En este sentido, el Banco de Chile implementó innovaciones vanguardistas, entre las cuales destacan varias aplicaciones tecnológicas móviles: Mi Banco, Mi Pago y Mi Beneficio.

La aplicación Mi Banco consiste en una nueva plataforma de banca móvil con una amplia gama de funcionalidades y de fácil uso. En sólo tres meses alcanzó casi 200 mil descargas. Por su parte, Mi Pago es una aplicación para teléfonos inteligentes que permite hacer pagos entre cuentas del Banco. Por estas nuevas aplicaciones Banco de Chile recibió la distinción “Best Place to Innovate”, ranking de percepción de la innovación.

Mi Beneficio es una aplicación para conocer ventajas y descuentos de las tarjetas del Banco y consulta, canjear dólares premio en forma instantánea y ubicar sucursales y cajeros automáticos más cercanos, gracias al sistema de georreferencia.

A esto se suma que Banco de Chile incorporó herramientas de clase mundial en el ámbito de inteligencia de negocios, lo que se tradujo en beneficios concretos de productividad comercial y en una gestión más eficiente para los clientes en los distintos canales de atención.



## Segmento Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes)

Orientado pequeñas y medianas empresas (Pymes) con ventas anuales de hasta \$1.500 millones. La oferta para este segmento considera diversas alternativas de financiamiento, tales como factoring, contratos de leasing, créditos con garantía estatal, mutuos hipotecarios de fines generales. Adicionalmente, se ofrece apoyo en operaciones de importación y exportación, servicios de cobranza, pagos y recaudaciones, servicios asociados a cuenta corriente, transferencias, pagos desde y hacia el exterior, administración de inversiones, intermediación de seguros y compraventa de divisas.

Las iniciativas desarrolladas para las Pymes registraron una alta demanda y una excelente valoración por parte de los clientes, ya que entregan herramientas que permiten mejorar la gestión de sus empresas y les ayudan a entregar información sobre productos y servicios financieros que la banca chilena puede proveer para sus respectivos negocios.



## Productos Pymes

La oferta para este segmento considera diversas alternativas de financiamiento, tales como factoring, contratos de leasing, créditos con garantía estatal, mutuos hipotecarios de fines generales. Adicionalmente, se ofrece apoyo en operaciones de importación y exportación, servicios de cobranza, pagos y recaudaciones, servicios asociados a cuenta corriente, transferencias, pagos desde y hacia el exterior, administración de inversiones, intermediación de seguros y compraventa de divisas.

Desde hace seis años, el Banco de Chile aporta al desarrollo del país y al crecimiento de los emprendimientos y negocios de sus clientes.

Durante el 2014 se trabajó sobre tres pilares fundamentales:

- 1. Asesoría en financiamiento:** a través de ejecutivos de cuenta y ejecutivos especialistas de productos, capaces de buscar la mejor alternativa de financiamiento, en función de las características y necesidades de cada emprendimiento.
- 2. Alianzas estratégicas:** Endeavor, Programa Compite+1000 de la Universidad Adolfo Ibáñez y el Programa Desarrollo Empresarios (PDE) de la Universidad de Los Andes, entre otros. El objetivo fundamental de estas alianzas es apoyar a los clientes en temas de gestión empresarial Pyme, a través de capacitación y consultorías de excelencia, de manera de entregarles herramientas y conocimientos en general, que les faciliten el crecimiento de sus empresas. Más de 4.000 pequeños empresarios pasaron por algunos de estos programas.
- 3. Seminarios y talleres:** se desarrollaron más de 50 encuentros para clientes Pyme, en las principales ciudades del país y en la Región Metropolitana, con el objetivo de entregar conocimientos en temáticas específicas que les permitan mejorar la gestión de sus empresas y cuestionarse el futuro. Más de 5.000 empresarios participaron de los encuentros.

La Banca de Personas y Pymes implementó Banca Virtual, modelo de atención no presencial que ofrece todos los productos y beneficios del Banco a través de ejecutivos especializados y efectivos protocolos de contactabilidad. Esta plataforma de atención ha conseguido en poco tiempo importantes logros, especialmente en materia de vinculación de clientes monoproducción.



A diciembre de 2014 se habían superado los 107 mil clientes, con cerca de 81 mil préstamos vigentes.

“

Las iniciativas que hemos emprendido en el 2014 permitirán a CrediChile fortalecer su posición en todos sus segmentos, consolidándose como un referente en la industria y apoyando al desarrollo y bienestar de sus clientes y el país”.

Juan Cooper, Gerente General Banco CrediChile.

## Segmento Consumo Masivo Banco CrediChile

Dirigido a trabajadores dependientes y pensionados de los segmentos socioeconómicos C3 y D y microempresarios.

### Productos Consumo Masivo

Banco CrediChile ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros, entre los que destacan: créditos de consumo, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, créditos para microempresarios, cuentas vista, seguros de vida y generales, servicio de abono de remuneraciones y cuentas de ahorro.

En un contexto de mayores riesgos y regulaciones, el segmento de consumo masivo focalizó sus esfuerzos en dar más acceso al uso de servicios financieros a las personas. CrediChile, a cargo de este mercado, buscó seguir incorporando a más gente en los segmentos tradicionales, potenciando tanto los convenios con empresas y microempresas, así como fortaleciendo el soporte tecnológico del negocio a través de un nuevo sistema de cuentas vistas con mejor servicio y nuevas funcionalidades.

De esta forma, se incorporaron cerca de 110 mil nuevos clientes en abono de remuneraciones y se incrementó en 107 mil el número de convenios vía descuento por planilla.





Otra de las iniciativas del segmento masivo en 2014 fue la transformación de la Cuenta Vista de Banco CrediChile en Cuenta Chile. El objetivo fue estar más cerca de sus actuales y futuros clientes, acompañarlos a lo largo de su ciclo de vida, generando con ellos una relación de largo plazo. Con Cuenta Chile se avanzó de una banca transaccional a una banca relacional, ya que permite atención remota y una rápida capacidad de respuesta a los clientes. A través de Cuenta Chile los clientes pueden depositar sus sueldos, acceder a Banca Móvil desde sus smartphones, realizar y recibir transferencias de fondos, efectuar pagos y giros en cajeros automáticos, comprar en comercios adheridos a Redcompra, entre otros.

Banco CrediChile apoya el crecimiento de la microempresa a través de una amplia red de sucursales. Además, cuenta con ejecutivos en terreno especializados en la atención de microempresas. También entrega financiamiento para capital de trabajo y proyectos de inversión, reconociendo la realidad de este segmento las cuotas son fijadas en pesos y no se requiere aval para conseguir el crédito.

**En el segmento microempresas se alcanzó una mayor bancarización: hoy existen 22 mil clientes y más de 100 mil socios por convenios con asociaciones gremiales, superando los \$32 mil millones en colocaciones.**

Asimismo, se continuó reforzando Caja Chile, servicio de corresponsalía bancaria que permite acercar a los clientes del segmento masivo a servicios financieros básicos, tales como:

- ✓ Giros
- ✓ Consultas de saldos
- ✓ Depósitos y pago de cuentas.

Actualmente, la red de distribución contempla 2.625 comercios adheridos con una cobertura del 78% de las comunas, incluyendo zonas aisladas del país.

---

## MERCADO MAYORISTA

---

### Segmento Banca Mayorista, Grandes Empresas e Inmobiliaria

Su mercado objetivo son empresas nacionales e internacionales con presencia en Chile con facturación anual entre \$1.500 millones y \$70.000 millones. Del mismo modo, atiende a compañías del sector construcción e inmobiliarias.

### Productos Banca Mayorista, Grandes Empresas e Inmobiliaria

Cuenta con cuatro áreas especializadas que atienden clientes de manera segmentada, ofreciendo a éstos una completa gama de productos, destacando, entre otros: Créditos Comerciales, Productos de pago, Comercio Exterior, Leasing, Factoring, Productos de Tesorería (Spot, Forwards, Estructurados). Inversiones y Asesorías Financieras.

Consistente con el compromiso de otorgar un servicio integral a nivel nacional, y no solamente en los grandes polos urbanos, esta banca ha seguido profundizando la relación con los clientes de regiones, a través de operaciones de financiamiento a proyectos energéticos y de mejoras de conectividad. Adicionalmente, en el año 2014 se abrió el centro de negocios de Grandes Empresas en la ciudad de Curicó, donde se alcanzó una participación cercana al 19%, lo que constituye un gran logro.



“

Estamos muy enfocados en estar cerca de los clientes, comprometidos en entender sus necesidades y buscar productos personalizados, que nos permitan acompañar y potenciar su gestión. Queremos poner a su disposición soluciones integrales y con ello aprovechar nuestra posición de banco universal”.

Alain Rochette, Gerente de la División Corporativa e Inversiones.

## Segmento Banca Corporativa e Inversiones

Dirigido a empresas nacionales y multinacionales con ventas anuales superiores a \$70.000 millones.

## Productos Banca Corporativa e Inversiones

Ofrece a sus clientes productos de financiamiento a distintos plazos; servicios de banca transaccional tales como administración de cuenta corriente, pagos, recaudaciones, representación y custodia de activos, tanto en Chile como en el exterior; productos de banca de inversión, mercado de capitales, cobertura de riesgos financieros (derivados), así como asesoría en aperturas a la Bolsa, aumentos de capital, compra y venta de paquetes accionarios, colocaciones de capital privado, ofertas públicas de acciones, fusiones/adquisiciones,

valorización de negocios, emisiones de bonos y créditos sindicados. A su vez, gestiona la relación de negocios con los bancos corresponsales, lo cual permite el acceso a fuentes de financiamiento bancario en el exterior, así como también la materialización de distintos negocios entre bancos.

Durante la gestión 2014 se realizaron estudios de posicionamiento a nivel de productos, identificándose aquellos con mayor potencial de crecimiento y las principales necesidades de nuestros clientes. En esta línea, se implementó un departamento de innovación, con la misión de crear y entregar soluciones para un mejoramiento continuo. También se implementaron iniciativas para aumentar el cruce de productos y sostener el liderazgo como la institución con el mayor número de servicios por cliente en la industria local. Se potenciaron las visitas por parte de ejecutivos comerciales, ejecutivos de servicios y encargados de productos. Igualmente, se fortalecieron las relaciones con los distintos canales de ventas.



## Tesorería

Atiende a inversionistas institucionales; clientes multinacionales, corporativos, mayoristas y grandes empresas. Del mismo modo, ofrece servicios a personas naturales de bancas privadas y preferenciales.

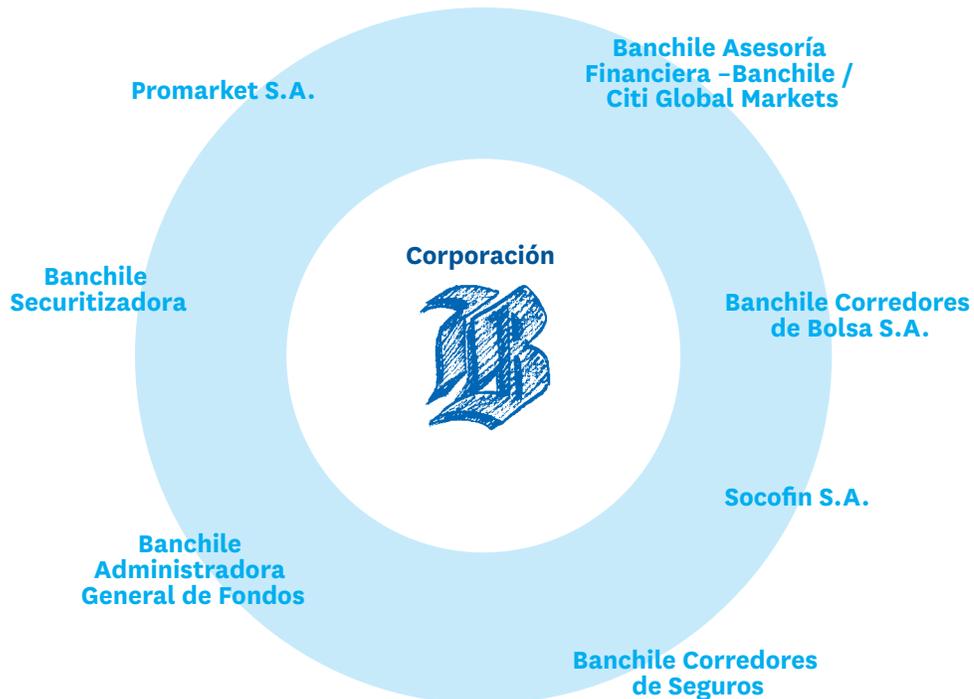
## Productos Tesorería

La Tesorería ofrece una amplia gama de productos asociados a la administración de activos y pasivos, entre ellos: productos derivados para coberturas de riesgo de mercado (monedas, inflación y tasas de interés); compra y venta de divisas, pactos y depósitos a plazo e intermediación de instrumentos financieros.

La oferta integral de productos, con acceso a plataformas globales a través de Citi, permitió a la Tesorería crecer en ingresos en 2014 y responder al objetivo de posicionarse como una alternativa con servicios y productos financieros innovadores, gestionando la administración de activos y pasivos con las mejores prácticas, a través de un equipo del más alto nivel.

Para lograr un destacado desempeño en el ejercicio, se tomó ventaja de la caída en las tasas de interés, las condiciones de inflación y el tipo de cambio, optimizando las alternativas de financiamiento.

## FILIALES



# Un servicio de calidad que facilite el crecimiento de nuestros clientes

Midiendo la satisfacción de nuestros clientes



**A**l término del ejercicio del 2014, el Banco de Chile contaba con 2.151.215 clientes activos. Durante este período se ejecutó un completo plan orientado a consolidar los buenos niveles de servicio entregados a los clientes, reflejados en indicadores de satisfacción, preferencia y lealtad logrados en 2013.

Entre otras iniciativas, se consolidó la estructura corporativa responsable de la medición y gestión de la calidad de servicio en todos los canales de atención, tales como:

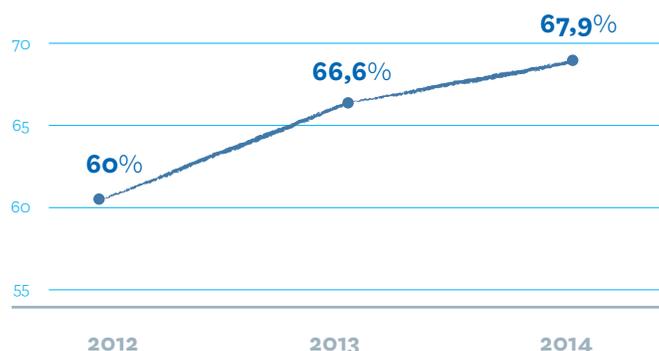
- ✓ Sucursales
- ✓ Servicios telefónicos
- ✓ Web
- ✓ Cajeros automáticos
- ✓ Banca móvil

El resultado de estas y otras iniciativas permitió mantener un elevado índice de recomendación neta (Net Promoter Score), principal indicador de lealtad de los clientes, ampliamente utilizado a nivel internacional. Esta medición permite saber si los clientes recomendarían el Banco de Chile a familiares o amigos.

A nivel de banco, este índice bordeó los 68 puntos durante prácticamente todo el año, mostrando la mayor estabilidad y consistencia de los últimos cinco años.

### Recomendación neta

(%, años 2012 - 2014)



Estas iniciativas permitieron al Banco de Chile tener el mayor avance en calidad de servicio en los últimos dos años –entre los principales actores de la industria–, mejorando en casi 10 puntos porcentuales su recomendación neta.

## Cumpliendo las expectativas de nuestros clientes

Otro indicador relevante es la satisfacción de los clientes respecto los distintos canales de atención, el que no solamente posibilita conocer si dichos canales están cumpliendo con las expectativas de los clientes, sino que también permite monitorear los atributos más apreciados de cada canal.

### Menos requerimientos y reclamos

Durante los últimos tres años la tasa de reclamos al SERNAC<sup>1</sup> ha ido disminuyendo producto de todas las iniciativas que se han realizado enfocadas a otorgar un mejor servicio. Asimismo, hubo una disminución de la tasa de reclamos ante la SBIF<sup>2</sup>.

El 65% de los requerimientos recibidos durante el 2014 se realizan mediante el contact center e internet.

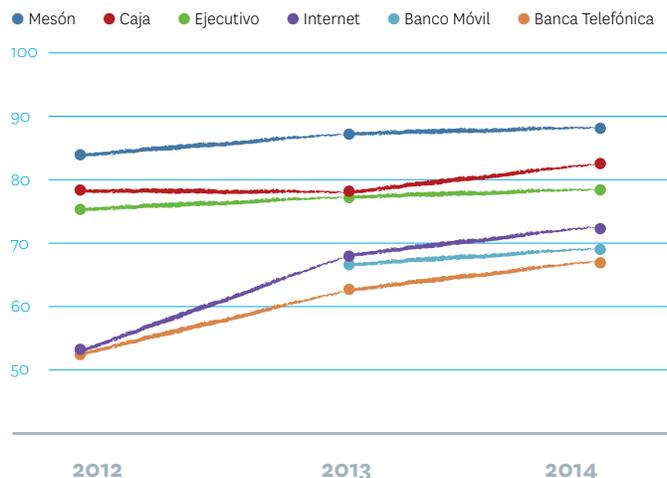
El Banco de Chile cuenta con herramientas que permiten llevar un control de todos los requerimientos y problemas informados por sus clientes a través de los distintos canales de comunicación.

El 2014 estuvo marcado por la polémica pública en torno a los cajeros automáticos y por el aumento de los reclamos en ese sentido. El sistema había sido capaz de absorber un aumento relevante de la demanda con millones de nuevos usuarios, pero se produjo un incremento en los robos a los dispensadores, sumado a la implementación de numerosas medidas para cumplir las exigencias contenidas en el Decreto 222 del año 2013, que fijó nuevas condiciones de seguridad para estos dispositivos, y que conllevó a desarrollar un plan para renovar el parque completo de cajeros existentes.

El desafío es seguir mejorando la accesibilidad y la disponibilidad de este servicio para sus clientes, pero siempre garantizando la integridad de sus colaboradores, clientes y comercios asociados.

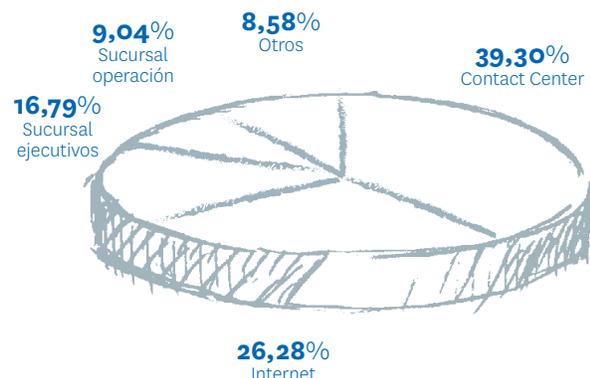
### Satisfacción canales de atención

(%, años 2012 - 2014)



### Requerimientos recibidos por canal

(2014)



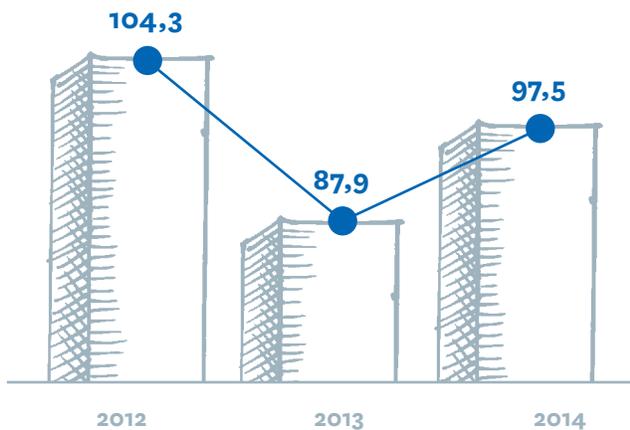
<sup>1</sup> Servicio Nacional del Consumidor

<sup>2</sup> Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

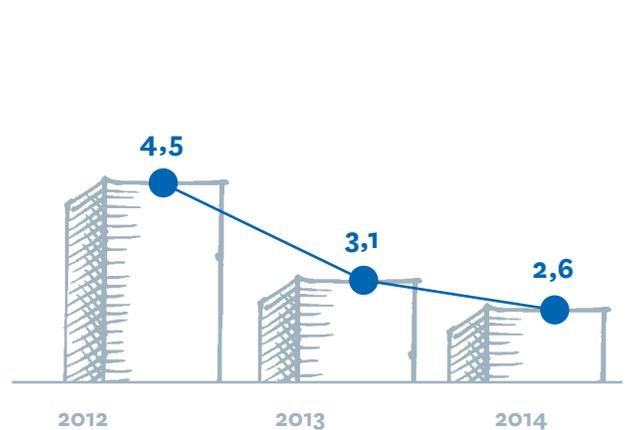


### Evolución cantidad de problemas y reclamos (2012-2014)

**Problemas recepcionados**  
(por cada 10.000 clientes)



**Reclamos formales recepcionados / SERNAC**  
(por cada 10.000 clientes)



## Proyecto experiencia de clientes

Las decisiones de compra de los clientes han cambiado, ya no sólo influyen los elementos racionales como la calidad de atención, los costos, promociones o condiciones. Actualmente es muy relevante la experiencia que han vivido con la marca, las interacciones y los recuerdos que se generan. Por esta razón, durante el 2014, se trabajó arduamente para liderar la experiencia de clientes.

Las líneas de acción del proyecto se orientan a involucrar a las principales áreas de negocio y de apoyo con impacto en el cliente, a realizar talleres con la finalidad de determinar los principales atributos o beneficios emocionales para ellos, ligados a las marcas Banco de Chile, Banco Edwards|Citi y Banco CrediChile. Como parte final del proceso, se definirán 27 iniciativas de mejora de experiencia y se identificarán variables y acciones claves de cambio cultural.

Este programa, que tiene prevista su implementación en el período 2015-2017, permitirá al Banco reforzar el compromiso con sus clientes, generando lealtad, buenos índices de recomendación y permanencia.

El proyecto “Experiencia de Clientes” es una iniciativa transversal y elemento fundamental para la sustentabilidad del negocio en el largo plazo. Busca mejorar sustancialmente la experiencia de los clientes, mediante un modelo de diálogo continuo. Durante el 2014 se trabajó con la colaboración de la empresa consultora española Everis, siguiendo las etapas de una metodología probada internacionalmente y que ya ha logrado importantes avances, sobre todo a nivel de reforzar los conceptos de calidad al interior del Banco.

### Banco de Chile

#### Acompañado

Nuestros clientes quieren sentir que los acompañamos y asesoramos a lo largo de su ciclo de vida y que valoramos su lealtad hacia nuestra marca.

#### Orgullo

Nuestros clientes quieren sentir que forman parte de un banco preocupado por las personas, que promueve valores y acciones que contribuyen al país.

#### Seguro

Nuestros clientes quieren sentir que pertenecen a un banco sólido, con historia, transparente y que cumple sus compromisos.

### BANCO EDWARDS | citi

#### Pertenencia

Nuestros clientes quieren sentirse en un banco que los conoce.

#### Ágil

Nuestros clientes quieren sentir que valoramos su tiempo, entregando respuestas precisas y rápidas, con procesos ágiles, generando soluciones en la primera interacción.

#### Respaldo

Nuestros clientes quieren sentir que el Banco está siempre presente para ofrecer opciones a sus necesidades más importantes.

### BancoCrediChile

#### Simple

Nuestros clientes quieren sentir que el Banco les entrega soluciones simples y fáciles de entender.

#### Tranquilo

Nuestros clientes quieren sentir que los ayudamos a cumplir sus metas de forma controlada y responsable.

#### Acogido

Nuestros clientes quieren sentirse en un ambiente cómodo, con un trato amable, respetuoso, de igual a igual.



### Nuestro corazón, nuestros clientes

Bajo la campaña “Nuestro corazón, nuestros clientes” se continuó reforzando la cultura organizacional, fortaleciendo conductas diarias de los colaboradores:

- ✓ Cumplir los compromisos responsablemente, en tiempos realistas y competitivos.
- ✓ Responder en tiempo y forma en todos los procesos.
- ✓ Promover la transparencia y confianza a través de la entrega de información clara y precisa.
- ✓ Entender las necesidades del otro, conociendo el equipo de trabajo y los clientes.

## Educación e inclusión financiera

Un mejor manejo de sus finanzas les permiten a las personas progresar de mejor manera y más rápido. Para muchos, la gestión de las finanzas personales resulta una situación compleja. Si sumamos a esto imprevistos que pueden aparecer a lo largo del año, la situación se complica mucho más. Adicionalmente, la mayor complejidad y sofisticación del mercado financiero exige profundizar la educación financiera que les entrega a los clientes,

En el Banco de Chile existe el convencimiento de que fomentando tanto el ahorro como educando en el endeudamiento responsable, tendrán clientes con más oportunidades de desarrollo, que signifiquen un menor riesgo para las instituciones financieras y por consiguiente les permitan obtener mejores condiciones de financiamiento para poder desarrollar sus proyectos. Del mismo modo, la institución está convencida de que una sociedad bien educada en términos financieros, es una sociedad más inclusiva y que fomenta la bancarización en Chile.

Es por esto que el Banco de Chile, a través del Banco CrediChile, ha desarrollado desde el 2012 un Programa de Educación Financiera que abarca a clientes tanto de la Región Metropolitana como de diversas regiones del país.

Durante el 2014 capacitó de manera presencial a ocho mil trabajadores de empresas en convenio y 2.800 microempresarios. También impartió su Programa de Educación Financiera mediante plataforma de e-learning, capacitando a cerca de 22.000 personas.

Estos talleres permiten a sus clientes y a la comunidad tener un mejor conocimiento y mayor información para tomar decisiones de endeudamiento, como administrar el presupuesto familiar y, en el caso de las Microempresas, cómo administrar el flujo de caja de su negocio.



En otro ámbito, el Banco de Chile ha trabajado en conjunto con el área de emprendimiento de Desafío Levantemos Chile, en iniciativas enfocadas a entregar a la comunidad herramientas en temáticas como presupuesto familiar, ahorro e inversión, endeudamiento responsable y flujos de ingresos y gastos de negocios. De esta forma, durante el 2014 fueron capacitados 650 microempresarios, pertenecientes a las Escuelas de Emprendimiento de Desafío Levantemos Chile, tanto de Santiago como de Valdivia.

Adicionalmente, Desafío Levantemos Chile desarrolló el programa de formación “Consultores Mypes”, curso que se imparte durante cuatro semanas con el objetivo de capacitar a voluntarios para que adquieran las herramientas necesarias para apoyar a pequeñas y microempresas en la elaboración de un plan de negocios para mejorar la gestión. Colaboradores de la División Corporativa del Banco de Chile y ejecutivos del Banco CrediChile se capacitaron para apoyar como tutores a los microempresarios de las Escuelas de Emprendimiento de la fundación.

## Transparencia

### Información más clara para nuestros clientes

Banco de Chile ha sido pionero en la adopción de una política de transparencia en la entrega de información, incluso antes de la entrada en vigencia de nuevas regulaciones. Es así como en 2012 profundizó sus esfuerzos tendientes a asegurar la transparencia de la información sobre sus políticas, productos y servicios, formalizando una nueva Política de Calidad y Transparencia para toda la Corporación, fortaleciendo así el rol del Comité de Calidad, integrado por los principales gerentes del Banco y el Presidente del Directorio.

A su vez, el concepto de “Publicidad responsable” es un aspecto clave dentro de la política de transparencia del Banco, por lo cual la institución considera en todas sus acciones de marketing una serie de compromisos, entre los que destacan: desarrollo de productos y servicios responsables; comunicación de promociones de productos y servicios reales y no engañosas. Además, la institución promulga no apoyar temas que separen al país tales como iniciativas sexistas, que denigren a las personas, imágenes que generen lástima, y del mismo modo evita apoyar a movimientos que puedan incitar al desorden público.

Al igual que en años anteriores, el Banco continuó trabajando a favor de la transparencia con la comunidad financiera. En este sentido, se puso especial atención en:

- ✓ Entregar información relevante, tanto en inglés como en español, a sus accionistas, inversionistas y el público en general en una sección específica dentro de su sitio web ([www.bancochile.cl](http://www.bancochile.cl)).
- ✓ Publicar mensualmente los estados financieros consolidados, los cuales se encuentran disponibles dentro de los primeros nueve días hábiles de cada mes.
- ✓ Elaborar trimestralmente un análisis financiero y realizar una conferencia telefónica a la cual pueden acceder tanto inversionistas como el público en general.
- ✓ Temprana emisión de los Estados Financieros Anuales.
- ✓ Publicar todos los años en el sitio web del Banco la Memoria Anual tanto en inglés como en español y el Reporte 20F, requerido por la Securities and Exchange Commission de EEUU .
- ✓ Publicar anualmente el Reporte de Sustentabilidad en versión impresa y en el sitio web del Banco de Chile.

## Clientes más protegidos

### Seguridad de la información

En materia de seguridad de la información, el objetivo principal es proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de sus clientes y de la institución, para lo cual, durante el 2014, se desarrollaron Políticas de Seguridad de Información junto a normativas y procedimientos que establecen el marco de gestión general sobre este ámbito.

Asimismo, se implementaron programas de seguridad de la información, los que permiten mantener un adecuado nivel de protección de la información de los clientes y de la Corporación. También se implementó un programa de monitoreo frente a indicadores de comportamiento que resguarden la seguridad del activo de información.

Para resguardar la seguridad transaccional del cliente se realizaron capacitaciones a los colaboradores dirigidas a mitigar los riesgos de fraude. Asimismo, se incorporaron procesos de confirmación de giro, ante cualquier detección de potenciales clonaciones, adulteraciones y falsificaciones.

Además, se generó un registro con defraudadores comprobados, de manera de generar alertas ante intentos de nuevos eventos.

Se reemplazaron tarjetas de crédito por nuevos plásticos con tecnología de chip.







Capítulo 5: **Trabajadores**

# Para ser el mejor lugar para trabajar





Buscamos permanentemente, en todo lo que hacemos, ser el mejor lugar para trabajar, de forma comprometida con las personas que conforman nuestra organización. Creamos un buen ambiente laboral, potenciamos sus talentos y fomentamos una cultura basada en el mérito, que favorezca su desarrollo y crecimiento”.

**Cristián Lagos**, Gerente División Personas y Organización.

**El Banco de Chile quiere ser una Corporación donde el trabajo resulte desafiante y atractivo para sus colaboradores, fomentando su desarrollo permanente, la adecuada retroalimentación de sus labores, reconociendo el trabajo bien hecho y capacitándolos para que crezcan en sus competencias.**

## Fomentando su desarrollo

Promueve la movilidad interna dentro de las diferentes unidades de la Corporación.

- ✓ Implementa planes de desarrollo que les permitan a los colaboradores crecer dentro de la institución, asumiendo distintos cargos a través de movilidad lateral o promoción en las diferentes unidades.
- ✓ Asegura la igualdad de oportunidades de los colaboradores para acceder a planes de desarrollo, contando con programas conocidos por todos los miembros, privilegiando siempre el mejor desempeño.
- ✓ Garantiza la correcta ejecución de los programas de desarrollo, facilitando las condiciones necesarias para la participación en estos.

## Se realizaron 839 promociones y 170 desarrollos.

Asimismo, se puso especial foco en generar movilidad efectiva de cargo entre quienes fueron identificados en el 2013 como personas con alto desempeño. Dentro de este grupo, 41 personas fueron promovidas de cargo y seis fueron premiadas con becas.

## Retroalimentando su labor

Entrega información sobre el estado de sus competencias y logro de objetivos en un ambiente altamente profesional, constructivo y de respeto.

- ✓ Entiende el desempeño de la organización, de los equipos y el individual como el resultado de un esfuerzo específico y concreto por gestionar los diferentes objetivos.
- ✓ Asegura que todos sus trabajadores, a través de sus jefaturas directas, reciban al menos una vez al año retroalimentación sobre el estado de sus competencias técnicas e interpersonales de acuerdo al desempeño de sus funciones.
- ✓ Vela por la integridad de sus colaboradores, realizando mediciones justas, acotadas a las funciones del cargo y centradas en los objetivos.
- ✓ Proporciona todas las condiciones necesarias para que el proceso de evaluación y retroalimentación del desempeño se realice de manera constructiva, en un ambiente de confianza y colaboración.

**La evaluación de los trabajadores es clave para un desarrollo de carrera efectivo en una industria altamente competitiva como la financiera, por lo cual el Banco de Chile realiza la Evaluación de Competencias, instancia formal entre la jefatura y cada uno de los integrantes de su equipo para entregar retroalimentación y definir las mejoras.**

En el 2014, el 99,7% de los trabajadores del Banco de Chile fueron evaluados, y el 99,08% de los evaluados señala haber tenido una reunión de retroalimentación con su jefe directo. En las competencias corporativas, los promedios más altos se registraron en Ética de Servicio y Foco en el Cliente; mientras que los más bajos fueron Excelencia y Gestión del Cambio.

También se realizó una Evaluación 360° a todos los gerentes, con el objetivo de tener mayor claridad sobre su desempeño en competencias de liderazgo. Esta fue una instancia voluntaria en la que participaron 55 gerentes.

## Reconociendo la excelencia y el trabajo bien hecho

El Banco de Chile cuenta con sistemas de reconocimiento que reflejan en su actuar la cultura del Banco, ayudando a construir el mejor lugar para trabajar.

- ✓ Reconoce a través de premios no monetarios el desempeño basado en los Valores de la Corporación.
- ✓ Garantiza transparencia y credibilidad, aplicando programas de reconocimiento claros, sencillos y precisos en cuanto a su justificación, determinación de indicadores de éxito y frecuencia de otorgamiento.
- ✓ Fomenta modelos de buenas prácticas, haciendo públicas las razones que llevan a una determinada persona a recibir dicho reconocimiento.

En el 2014 se realizó una nueva edición de la campaña “La Selección del Chile”, donde se reconoce a quienes se destacan por su forma de relacionarse: optimistas y alegres, capaces de asumir responsabilidades, trabajan en equipo manteniendo una comunicación abierta, con un estilo franco y directo, y realizan más reconocimientos que críticas.

**En la campaña “La Selección de Chile” fueron reconocidas 1.137 personas que son el fiel reflejo de lo que el Banco de Chile espera de sus colaboradores .**

### Reconocimiento a la trayectoria

Para una institución que tiene más de 120 años de historia, reconocer a sus empleados que llevan muchos años en la compañía es una tradición. Anualmente, en una solemne ceremonia, encabezada por el Presidente de la institución, se destaca el compromiso, profesionalismo y lealtad de aquellos trabajadores con 20 y 30 años en la empresa. En el 2014 fueron reconocidos por su trayectoria 252 trabajadores, tanto de Santiago como de las distintas regiones del país.





TENGO EL  
CORAZÓN BIEN  
PUERTO

Selección del Chile

Banco de Chile

## Mejorando sus capacidades

### Capacitación

El Banco de Chile contribuye al desarrollo profesional continuo de sus colaboradores, generando programas que les permitan mejorar su desempeño y, con ello, otorgarles más oportunidades de crecimiento.

- ✓ Gestiona el conocimiento, instruye a formadores y entrena competencias requeridas para acelerar la curva de aprendizaje.
- ✓ Promueve el entendimiento de la capacitación como una herramienta que mejora el desempeño.
- ✓ Desarrolla programas de formación que apuntan a satisfacer las necesidades de los colaboradores.
- ✓ Entrega las condiciones necesarias para que asistan a los programas de formación, seminarios y otras actividades de capacitación ofrecidas.
- ✓ Incentiva la actualización y/o mejora de la calificación profesional de los colaboradores, contando con programas de certificación, becas de estudios de pre y posgrado.
- ✓ Define e informa claramente los criterios de postulación, los medios para realizarlo y el modo en que se seleccionan los beneficiados.

**Como resultado del compromiso con el desarrollo de sus colaboradores, el Banco de Chile ha consolidado la estrategia de entrenamiento en habilidades de liderazgo y herramientas técnicas, necesarias para el buen desempeño de cada cargo, capacitando a más de 10.000 trabajadores durante el 2014.**



### Programas de liderazgo

Consciente de que adquirir habilidades de liderazgo es una valiosa herramienta en la formación de sus ejecutivos, el Banco de Chile desarrolló programas, con el objetivo de formar y desarrollar a los actuales gerentes y jefes del Banco en las mejores prácticas, habilidades y herramientas que permitan alinear la cultura a la estrategia del negocio con un estilo de liderazgo común.

Durante el 2014 asistió a estos talleres un 96% de quienes tienen cargos de jefatura. Dentro de estos programas se llevaron a cabo distintas iniciativas, tanto en la línea corporativa como en otras enfocadas más directamente a cada negocio:

- ✓ **156 jefes** participaron en el programa “Comenzando a liderar equipos en el Banco de Chile”, que se dirige a quienes tienen al interior de la Corporación su primera experiencia como jefes a cargo de personas.



- ✓ También se realizaron **90 cápsulas de formación** en temas de reconocimiento y retroalimentación, dirigidos a los jefes que ya han tenido la experiencia de estar a cargo de equipos. Estas instancias contaron con una participación promedio del 93%, **llegando a un total de 835 personas**, tanto de la Región Metropolitana como en el resto de las regiones del país.
- ✓ Por su parte, los 34 talleres de los programas de liderazgo enfocados en el negocio tuvieron un 97,7% de participación, repartido en tres programas: Liderazgo de Servicio, Liderazgo CrediChile y Liderazgo Comercial.
- ✓ Para el segmento de gerentes se realizó por segundo año consecutivo el Programa de Habilidades Directivas en conjunto con el ESE Business School de la Universidad de los Andes, donde asistieron 65 personas. También se los invitó a participar de seminarios, charlas y congresos, permitiendo estar a la vanguardia en conocimientos relacionados al contexto económico y acercarse a nuevas prácticas de liderazgo.
- ✓ Por su parte, los trabajadores que aún no tienen gente a cargo participaron en el programa “Crece en el Chile”.

**En total se realizaron más de 20.000 horas de talleres y más de 170 seminarios para fortalecer el liderazgo en el Banco de Chile.**



### Formación y desarrollo de carrera

En lo referido a entrenamiento, uno de los focos principales durante el 2014 fue el desarrollo de las competencias necesarias para enfrentar los desafíos del Banco. Para ello se impulsaron programas de formación continua, becas de pre y posgrado, de otras materias propias del negocio y de inglés, para aquellos que destacan por sus méritos profesionales.

Más de **450** trabajadores recibieron este beneficio

Durante el período se concluyó, además, el primer programa de Trainee Corporativo, en el que nuevos profesionales de las mejores universidades del país realizaron pasantías en las Divisiones de Riesgo Corporativo, Mayorista, Grandes Empresas e Inmobiliaria, así como en Corporativa e Inversiones.

### Capacitación en Derechos Humanos (DD.HH.)

Respecto de políticas y procedimientos relacionados con DD.HH., el Banco de Chile realiza de manera bianual la certificación de vigilantes privados. Durante el año 2014 fueron capacitados **255 vigilantes en Santiago y 241 en regiones**. Esta capacitación les entrega herramientas relativas a temas de prevención de riesgo, mantenimiento de la seguridad en las instalaciones, valores y ética, y primeros auxilios, entre otros.

Adicionalmente, **40 personas de la División Corporativa e Inversiones** participaron en una inducción sobre temas de seguridad y salud laboral, y en seminarios referidos a acoso laboral/mobbing.



## Retribuyendo el trabajo bien hecho

El Banco de Chile cuenta con sistemas de remuneraciones, beneficios e incentivos que reconocen el desempeño y aporte en la creación de valor. Esto, tanto desde la perspectiva de equidad como de la competitividad.

- ✓ Determina el pago que le corresponde a cada cargo según las características de las tareas que se le exigen y el impacto que éstas tienen en los resultados de la Corporación.
- ✓ Fomenta el trabajo colaborativo integrando en el sistema de bonos variables anuales el desempeño individual como también el grupal, otorgando a cada uno de ellos el peso que les corresponde en el logro de los resultados.
- ✓ Asegura la transparencia y el correcto entendimiento de los planes de compensaciones, definiendo y distinguiendo los sistemas de remuneración garantizada de los no garantizados, así como los beneficios monetarios de los no monetarios.
- ✓ Garantiza sistemas de compensaciones competitivos, contando con información comparativa de remuneraciones del sector e industrias relevantes. Esta información la administra exclusivamente la División Personas y Organización.
- ✓ Mantiene y retiene planes de incentivos atractivos a aquellas personas que presenten un desempeño superior respecto del resto de los colaboradores.
- ✓ Entrega Bono de Gestión, sistema de compensación no garantizado que premia el aporte al cumplimiento de resultados corporativos, divisionales e individuales. Se realiza anualmente, de acuerdo a los resultados del período, y se paga durante el primer trimestre del año.

Durante el período 2014 el salario mínimo de los trabajadores del Banco Chile fue 2,49\* veces superior al salario mínimo legal.

Además, la Corporación cuenta con sistemas de aumentos de renta y políticas de mérito que reconocen el desempeño y aporte en la creación de valor de los trabajadores. En total, se efectuó aumento de renta a 3.291 colaboradores lo que corresponde a un 29% de la dotación total. Cabe destacar, que en estos aumentos no se consideran aquellos relacionados a Convenios Colectivos que por sí solos fueron 7.888 aumentos, que corresponden a un 70% de la dotación.

\* No incluye filiales.



## Relaciones laborales libres y con reglas claras

El Banco de Chile cumple a cabalidad la legislación laboral, así como los contratos que celebra con sus trabajadores y sus organizaciones sindicales, a nivel individual y colectivo. Del mismo modo, garantiza el pleno ejercicio de la libertad sindical, con apego a la legislación que la regula,

- ✓ Establece orientaciones y compromisos que regulan el actuar del Banco, en los distintos niveles de su estructura, en la relación con los sindicatos y frente al cumplimiento de la normativa laboral.
- ✓ Informa y guía a toda la organización y a los actores de las relaciones colectivas al interior del Banco a la hora de tomar decisiones o resolver las diferencias respecto de cómo actuar frente a una situación de relevancia laboral y/o sindical.
- ✓ Define reglas claras y objetivas, conocidas por todos los interesados de forma previa, que guían y orientan la relación con los sindicatos.

### Relación con los sindicatos:

- ✓ El Banco de Chile mantiene una relación sindical con estricto apego a la ley, sin discriminaciones de ningún tipo a favor o en contra de alguna organización sindical, actuando de forma clara y objetiva frente a los sindicatos y sus dirigentes.
- ✓ Son rechazados actos de discriminación en el acceso al trabajo, permanencia, desarrollo de carrera, rentas, beneficios, términos de contrato, etc., entre los trabajadores que mantienen una afiliación sindical y aquellos que no la tienen.
- ✓ El Banco de Chile entrega las facilidades necesarias a los sindicatos, dentro del marco legal y de lo convenido colectivamente, para que puedan desarrollar de forma óptima su labor sindical al interior de la empresa.
- ✓ Los sindicatos pueden visitar oficinas u otras dependencias del Banco para efectos de desarrollar su labor sindical, resguardando que las actividades que se desarrollen no entorpezcan el normal funcionamiento de la oficina o unidad en particular, en lo que dice relación con la atención de clientes.

El Área de Relaciones Laborales del Banco de Chile es un canal formal, reconocido por los trabajadores y los sindicatos, para plantear a la administración del Banco contingencias que ameritan implementar acciones o planes de trabajo para solucionar problemas y mejorar las condiciones de los empleados.

Durante el 2014, en términos de negociación colectiva, se realizaron procesos con todos los sindicatos de la Corporación. En mayo le correspondió negociar al Sindicato Citibank S.A., con el cual se suscribió un convenio colectivo a cuatro años de duración, lográndose por primera vez esta vigencia. En diciembre, se negoció anticipadamente con las otras tres organizaciones sindicales. Estos sindicatos representan a más de 6.000 empleados.

Producto de los acuerdos suscritos, los beneficios pactados se hicieron extensivos a los trabajadores no sindicalizados, con lo cual se homologa la cobertura de ellos entre todos los empleados del Banco de Chile.

## Las negociaciones colectivas realizadas el año 2014 implicaron crecimientos en beneficios en temas tales como asignaciones de movilización y colación, aguinaldo de vacaciones y asignación de escolaridad, entre otros.

A partir del segundo semestre, el área de Relaciones Laborales inició un ciclo de reuniones, charlas y capacitaciones en temas de legislación laboral-sindical y negociación colectiva, para jefaturas comerciales y de apoyo. El objetivo fue entregar información de contexto para las futuras negociaciones colectivas.

| Cifras de sindicalización    |               |             |
|------------------------------|---------------|-------------|
| Sindicato                    | Dic- 2014     | %           |
| No sindicalizado             | 3.813         | 34%         |
| Sindicato BAE                | 4.279         | 38%         |
| Sindicato Chile / Federación | 2.100         | 19%         |
| Sindicato Citibank           | 998           | 9%          |
| <b>Total</b>                 | <b>11.190</b> | <b>100%</b> |

## Beneficios para sus trabajadores

El Banco de Chile reconoce la importancia de velar por el bienestar personal y laboral de cada uno de sus empleados y se compromete en esta labor.

- ✓ Establece un modelo que permite identificar, prevenir y apoyar la búsqueda de soluciones a los problemas personales del empleado que afectan su desempeño, las relaciones interpersonales y que impactan el clima laboral.
- ✓ Apoya a los empleados en la resolución de sus problemas personales que afecten su calidad de vida familiar y laboral.

- ✓ Mantener una red de apoyo que entrega un servicio de asesoría y orientación al trabajador en temas de salud, temas de beneficios en apoyo a contingencias sociales, en temas legales, previsionales y de vivienda.

Los programas de apoyo a los empleados tienen el objetivo de mejorar su calidad de vida y constituyen una herramienta de colaboración ante situaciones problemáticas que experimentan las personas en el transcurso de su vida laboral. El programa está agrupado en tres grandes pilares:

| 1. PROGRAMA SEGURO INTEGRAL   | 2. PROGRAMA PROMOCIÓN DE LA SALUD   | 3. PROGRAMA ORIENTA   |
|---|---|---|
| <p>El Seguro Integral contempla una gama de seguros que protegen al grupo familiar en el evento de una contingencia de vida del colaborador y lo apoyan en el financiamiento de gastos de salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguro de vida que incluye beneficios adicionales por invalidez 2/3 y muerte accidental</li> <li>✓ Seguro de vida adicional para vigilantes</li> <li>✓ Seguro complementario de salud</li> <li>✓ Seguro dental</li> <li>✓ Seguro de gasto mayor</li> </ul> <p><b>9.675</b><br/>beneficiados seguro salud</p> <p><b>4.378</b><br/>beneficiados seguro dental</p> | <p>Para una mejor calidad de vida de sus trabajadores, desarrolla programas de salud orientados a promover estilos de vida sano, a través de la mantención y mejoramiento de su estado de salud, con acciones preventivas y atenciones médicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Examen médico preventivo cardiovascular cada dos años</li> <li>✓ Examen médico preventivo anual para la mujer</li> <li>✓ Vacunación antiinfluenza</li> <li>✓ Vacunación contra el virus papiloma humano - VPH</li> <li>✓ Mes del Corazón</li> <li>✓ Atención nutricional, para el buen manejo de hábitos alimentarios</li> <li>✓ Programa para dejar de fumar</li> <li>✓ Orientación médica telefónica disponible las 24 horas del día</li> </ul> <p><b>6.213</b><br/>total beneficiados</p> | <p>Servicio de orientación y apoyo para enfrentar contingencias personales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrega orientación psicológica gratuita</li> <li>✓ Atención social en temas como subsidios y becas</li> <li>✓ Atención legal en asuntos de familia, contratos y normas previsionales</li> <li>✓ Asesoría previsional y habitacional</li> </ul> <p><b>4.900</b><br/>atenciones durante el 2014</p> |



## Reconociendo la excelencia de los hijos de sus trabajadores

La institución otorga Becas Universitarias a los hijos de sus trabajadores que hayan obtenido el mayor puntaje en la prueba PSU de lenguaje y matemática. A la Beca “Adolfo Rojas Gandulfo” pueden postular todos los hijos de los empleados del Banco de Chile y sus filiales; y a la Beca “Padre Alberto Hurtado” pueden postular todos los hijos de los socios del Sindicato Citibank. Este beneficio cubre el financiamiento total de la matrícula y arancel universitario por toda la duración de la carrera seleccionada por el hijo del trabajador, además de una asignación mensual para gastos.

### Becas otorgadas durante el 2014:

#### **Beca Adolfo Rojas Gandulfo**

Martín Dibarrat Muñoz, hijo de María Muñoz Serrano, jefa del Departamento de Riesgo Personas del Banco de Chile.

#### **Beca Padre Alberto Hurtado**

David Salazar Beiza, hijo de Joanna Beiza Quintanilla, ejecutiva de plataforma de la oficina Moneda de Banco CrediChile.

### Beneficios por contingencias sociales

Apoyan económicamente al colaborador ante distintos eventos:

- ✓ Anticipos por gastos de salud
- ✓ Préstamos médicos
- ✓ Beneficios para niños: Salacuna, jardín infantil, beneficio para cargas duplo
- ✓ Bonos: matrimonio, nacimiento y fallecimiento
- ✓ Beneficios de escolaridad: bonos, becas y premios

### Bono por vacaciones

La empresa otorga un bono anual entre enero y diciembre al personal con contrato indefinido por hacer uso de 10 días continuos durante dicho período.

- ✓ Se entrega un bono adicional a los empleados que hagan uso del feriado anual de 10 días continuos durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de noviembre. Este bono prescribe anualmente.



Estadio Banco de Chile

### ChileActivo

Con más de 5.600 socios vigentes, incluye 13 ramas deportivas, ocho escuelas de deporte y nueve talleres culturales que funcionan de manera permanente.

Durante el 2014 se mantuvieron las actividades asociadas al ámbito deportivo y cultural, además de acciones que promueven la integración de los colaboradores y de sus familias. Se renovó la implementación para las ramas y escuelas deportivas, aumentando la participación de éstas en campeonatos organizados, tanto por esta misma entidad como por sus respectivas federaciones.

**El Programa ChileActivo llega a más de 14.500 personas, considerando a los socios y sus familias a través de las actividades deportivas, culturales y recreativas a lo largo del país.**



## La cultura del Chile

El Banco de Chile guía sus relaciones humanas por la confianza mutua, la justicia, el respeto y la lealtad, comunicándose de manera franca y directa, para hacer prevalecer la actitud positiva y el reconocimiento de los logros por sobre la crítica, la que, en todo caso, se valora y se acepta como oportunidad de mejora.

La institución tiene una consolidada y prestigiosa trayectoria en el negocio bancario, razón por la cual valora la tradición como una forma de proyectar hacia las futuras generaciones lo mejor de su historia, que ha sido también la historia del país. Al mismo tiempo, tiene su mirada puesta en el futuro y está abierta al mundo, por lo que la innovación es un imperativo para construir y ser parte del futuro desarrollo de Chile y los chilenos.

### CÓMO SE RELACIONA EL CHILE

**OPTIMISMO Y ALEGRÍA • ASUME RESPONSABILIDADES  
TRABAJO EN EQUIPO • ESTILO FRANCO Y DIRECTO  
MÁS RECONOCIMIENTOS QUE CRÍTICAS  
COMUNICÁNDOSE DE FORMA ABIERTA**

**OPTIMISMO Y ALEGRÍA:** Al Banco de Chile le gusta ser optimista. Entiende la alegría como una forma propicia de relacionarse y de enfrentar la vida en general.

Disfruta el trabajo y está dispuesto y motivado a enfrentar desafíos de forma constructiva y creativa. Al afrontar los desafíos con actitud positiva, construye un mejor lugar de trabajo, toma buenas decisiones, genera nuevas ideas, supera las dificultades y logra cumplir sus objetivos.

**ASUME RESPONSABILIDADES:** Se sabe responsable en todas las tareas que emprende, aportando lo mejor de la institución para hacer que las cosas pasen. Se hace cargo y se involucra en el problema y la solución, conociendo claramente su rol y atribuciones.

**TRABAJO EN EQUIPO:** Promueve el trabajo en equipo y con equipos, que le permitan generar sinergias, compartir ideas, fortalecer redes e intercambios de buenas prácticas. Valora e integra todas las capacidades y habilidades necesarias para entregar productos y servicios de excelencia, esperando siempre algo positivo de los demás.

**ESTILO FRANCO Y DIRECTO:** Promueve la asertividad, el respeto, la transparencia, la oportunidad y el ser consecuentes en la relación con los demás; reconoce la capacidad de indagar y escuchar activamente y tiene el coraje para relacionarse de esta forma con el otro.

**MÁS RECONOCIMIENTOS QUE CRÍTICAS:** Reconoce y celebra oportunamente los éxitos individuales y colectivos, con la convicción de que generan motivación, compromiso, ejemplo y valoración del trabajo del otro. Además, abre espacios a la crítica con espíritu constructivo y de mejora continua, propiciando la retroalimentación.

**COMUNICÁNDOSE DE FORMA ABIERTA:** Abre espacios para conversar de manera respetuosa y transparente, diciendo realmente lo que se quiere decir en el momento oportuno, así como siendo receptivo y activo al momento de escuchar. Es "puertas abiertas", accesible, dispuesto y flexible a la hora de recibir nuevas ideas y de compartir información.

## Trabajadores sanos y seguros

La seguridad de sus colaboradores es una prioridad para el Banco de Chile. A través del área de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional desarrolla procedimientos y técnicas de detección e identificación de potenciales peligros e implementa medidas de mitigación y control.

Para lograrlo, se desarrollan actividades informativas a todo el personal y se realizan permanentemente auditorías de control y seguimiento. De común acuerdo con los sindicatos del Banco, se estableció que en forma periódica se difunda a todos los trabajadores material informativo sobre temas tales como: procedimientos de accidente del trabajo, accidentes de trayecto y enfermedades profesionales; seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (Ley 16.744) y centros de atención de salud de la Mutual de Seguridad.

### Comités Paritarios

El Banco de Chile cuenta con 22 Comités Paritarios en la zona sur y 17 Comités Paritarios en la zona norte.

Durante el 2014 se realizaron capacitaciones en materias de prevención de riesgos laborales, protocolos de la Ley de Accidentes del Trabajo, planes de emergencia, primeros auxilios y designación de los responsables de evacuación.

Asimismo, se implementaron los planes de acción del protocolo evaluación de factores de riesgo psicosocial, las inspecciones a las estaciones de trabajo desde el punto de vista ergonómico e inspecciones de seguridad de la infraestructura, maquinarias y equipos de las sucursales.

La Tasa de Frecuencia de Accidentes se encuentra entre las más bajas del país en la categoría "Banco y similares", motivo por el cual el 2013 se recibió el premio Consejo Nacional de Seguridad.

| Indicadores de seguridad | 2012 | 2013 | 2014 |
|--------------------------|------|------|------|
| Tasa de accidentabilidad | 0.97 | 0.71 | 0.72 |
| Tasa de frecuencia       | 3.84 | 2.82 | 2.86 |



## Nueva División Personas y Organización

La gestión de las personas que trabajan en el Banco comenzó un proceso de modernización, con el cambio de nombre de la División Recursos Humanos en 2013 a “Personas y Organización”, que se consolidó en el 2014.

Crear un ambiente laboral que promueva una cultura de excelencia, respeto, meritocracia y orgullo de pertenecer a la organización entre todos los colaboradores es una prioridad para el Banco de Chile.

El objetivo es que el Banco se distinga en calidad de servicio para los clientes, así como también en la calidad del ambiente laboral. Para esto se diseñó un plan a tres años estructurado sobre la base de cuatro pilares:

### Pilares de Gestión

#### I COMPORTAMIENTO ÉTICO

La ética y la transparencia son activos claves para el Banco de Chile.

En el 2014 se reforzaron los contenidos del Código de Ética, los que fueron actualizados de acuerdo con las definiciones de valores corporativos aprobados por el Directorio. A través de un plan comunicacional, se difundieron contenidos enfocados a que los miembros de la organización tomen decisiones correctas.

Adicionalmente, se desarrolló un nuevo programa con formato de taller, llamado “Hablemos de Ética”, en el cual se refuerzan los principios éticos de la Corporación y las conductas correctas a través de una instancia de conversación y reflexión participativa, en torno a casos prácticos que dirige cada jefatura con su equipo directo, alineando personas, cultura y estrategia corporativa.

#### II CAPITAL HUMANO PARA EL MEJOR BANCO

Ser una de las mejores empresas para trabajar en el país y la primera opción en el mercado financiero, de modo de atraer y mantener al mejor capital humano.

La industria financiera enfrenta el desafío de emplear a las nuevas generaciones, las cuales han aumentado el deseo de establecer emprendimientos propios, prefieren trabajos más flexibles y buscan resultados y alternativas de desarrollo a corto plazo. En este contexto, el Banco de Chile ha adecuado sus procesos de reclutamiento, selección y desarrollo para adaptarse a estas exigencias y enfrentar los cambios generacionales del mercado laboral. Durante el período 2014 se establecieron las siguientes iniciativas:

- ✓ Plan de posicionamiento para mostrar el negocio y el valor de trabajar en el Banco de Chile.
- ✓ Diseño de beneficios, imagen, canales y lenguaje diferenciados por grupo generacional para atraer a los mejores profesionales.
- ✓ Retener personas con alto desempeño y con potencial de liderazgo.



### III GESTIÓN DE EXCELENCIA EN EL DESEMPEÑO

Desarrollar líderes hábiles en las decisiones del negocio y su gestión, capaces de formar equipos de alto desempeño y con sentido de aprendizaje organizacional.

Debido a la creciente competencia entre los actores de la industria financiera y las exigencias del negocio, el Banco de Chile ha implementado programas de liderazgo que permiten:

- ✓ Mantener altos umbrales de selección para cargos con responsabilidad de supervisión y liderazgo de equipos.

- ✓ Formar y entrenar permanente y obligatoriamente a personas que dirigen equipos.

Adicionalmente, se planificó una estrategia de mejoras a los sistemas que permitirá gestionar información relacionada al capital humano de manera eficiente, oportuna y precisa. Este plan consiste en el uso de nuevas herramientas para la División Personas y Organización.

### IV EL ESTILO DEL CHILE

Compartir un sello distintivo desde los fundamentos valóricos, con foco en el negocio y equilibrando la importancia de cuánto y cómo obtenemos los logros

La importancia que se da actualmente a los méritos intangibles en el mundo de los negocios es un desafío al que se han visto enfrentadas las empresas. De ahí la relevancia que otorga el Banco de Chile a la integración cultural al interior de la Corporación.

En este contexto, se establecieron las siguientes iniciativas:

- ✓ Integrar los méritos intangibles como un componente clave para la sustentabilidad del negocio.

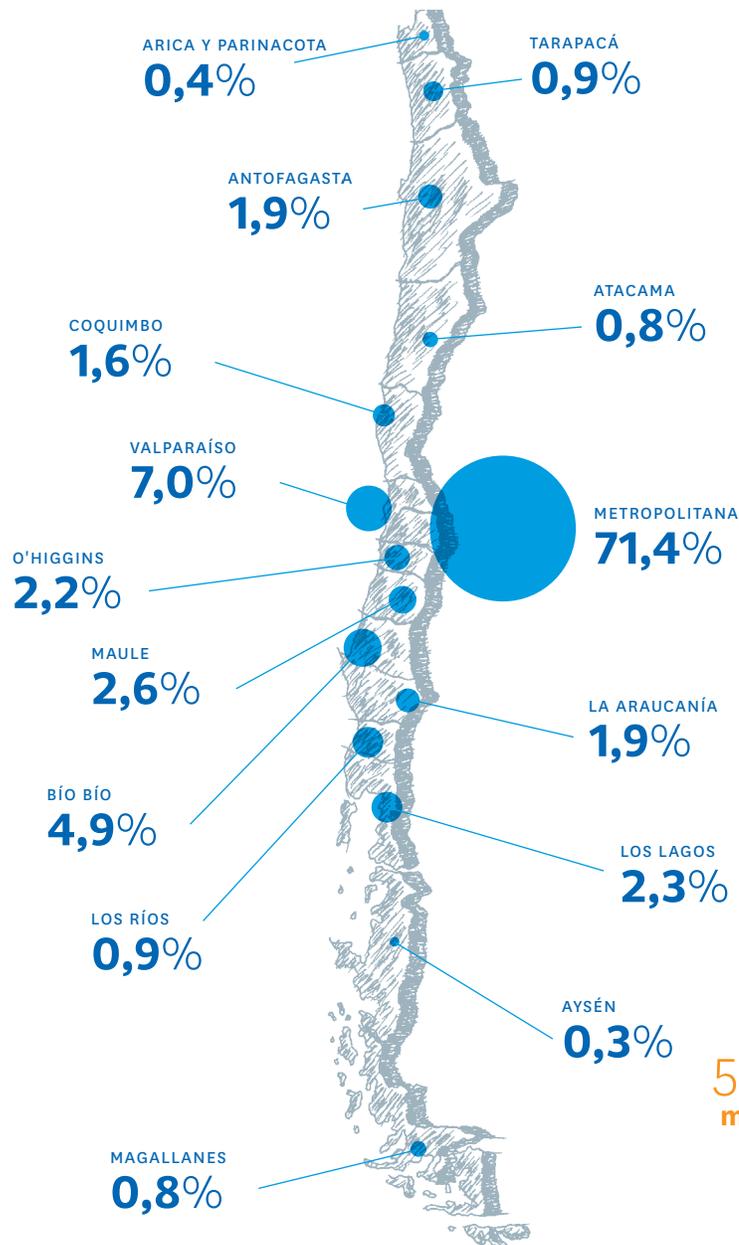
- ✓ Reforzar permanentemente los valores y estilo de convivencia de toda la Corporación, dando un marco de sentido y pertenencia respecto al “qué, cuánto y cómo” del negocio.

- ✓ Mantener un alto nivel de exigencia en la coherencia y consistencia con los principios, estilo y conductas.

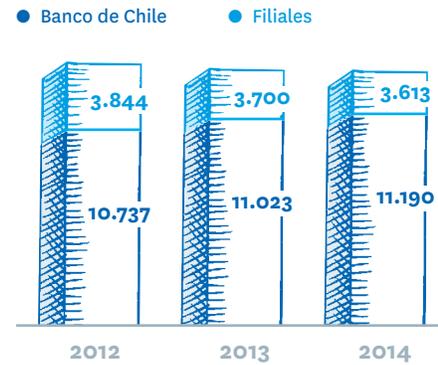
# Empleo de calidad

El Banco de Chile es un empleador importante en todo Chile, ya que da trabajo a más de 14 mil personas. La dotación está constituida por los trabajadores del Banco de Chile y sus filiales Banchile Corredora de Seguros, Banchile Asesoría Financiera, Banchile Securitizadora, Banchile Administradora General de Fondos, Banchile Corredora de Bolsa, Promarket y Socofin.

**Distribución de trabajadores por zona geográfica**  
(No considera filiales, año 2014)



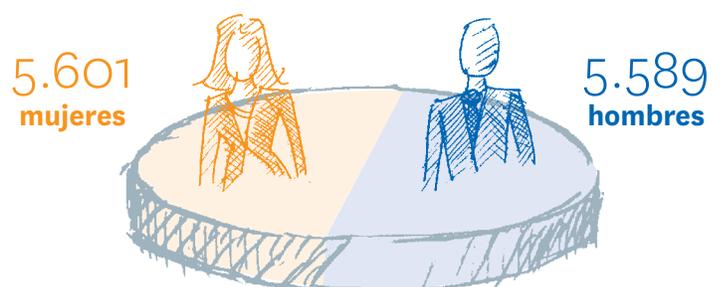
**Dotación total 2012 - 2014**



**Distribución de trabajadores por cargo**  
(Desglosado por género, año 2014)



**Distribución total Banco**  
(No considera filiales, año 2014)



A diciembre del 2014 la dotación total del Banco de Chile, que es completamente administrada por la División Personas y Organización, era de 11.190 colaboradores, compuesta por la misma proporción de hombres y mujeres, con una antigüedad promedio de 8,6 años, un 98% de contratación indefinida y con una distribución geográfica de 28,6% en regiones y 71,4% en la Región Metropolitana.

| Trabajadores según tipo de contrato<br>Clasificación | 2012          |         | 2013          |         | 2014          |         |
|--|---------------|---------|---------------|---------|---------------|---------|
|  | Mujeres       | Hombres | Mujeres       | Hombres | Mujeres       | Hombres |
| Contrato indefinido                                  | 5.260         | 5.190   | 5.349         | 5.404   | 5.466         | 5.491   |
| Contrato plazo fijo                                  | 145           | 142     | 154           | 116     | 135           | 98      |
| <b>Total</b>   | <b>10.737</b> |         | <b>11.023</b> |         | <b>11.190</b> |         |

## Rotación de personal

La rotación anual durante el período 2014 fue de 10,1%, lográndose una disminución significativa respecto de años anteriores. Esto se explica principalmente por la tasa de egresos, que bajó en un 17%. Del total de egresos, un 15% corresponde a egresos voluntarios y un 2% a no voluntarios.

Las bajas en la rotación fueron resultado de la implementación de estrategias de retención de trabajadores con buenos desempeños, identificación de talentos y el proceso de potenciar al Banco de Chile como “El Mejor Lugar para Trabajar”. La renovación de los convenios colectivos también aportó a los buenos resultados del período.

| % Rotación              |      |      |      |
|-------------------------|------|------|------|
| Por estamento           | 2012 | 2013 | 2014 |
| Gerentes                | 19%  | 11%  | 17%  |
| Jefes                   | 9%   | 9%   | 6%   |
| Profesionales           | 17%  | 14%  | 10%  |
| Técnicos                | 15%  | 14%  | 12%  |
| Administrativos         | 10%  | 10%  | 8%   |
| Por edad                |      |      |      |
| Igual o menor a 30 años | 19%  | 18%  | 14%  |
| Entre 30 y 50 años      | 11%  | 11%  | 8%   |
| Mayor de 50 años        | 8%   | 7%   | 8%   |
| Por género              |      |      |      |
| Masculino               | 13%  | 12%  | 10%  |
| Femenino                | 12%  | 11%  | 9%   |
| Promedio anual          | 14%  | 12%  | 10%  |

\* Rotación de empleados es igual al porcentaje de empleados que han dejado la compañía en un año dado (empleados que se han marchado/ empleados a la finalización del año anterior\*100). No se incluyen jubilaciones y fallecimientos.



Capítulo 6: **Comunidad**

# Para un Chile con más oportunidades





## Para un Chile con más oportunidades

“

Los cambios sociales de los últimos años han influido en la motivación del Banco de Chile por buscar nuevas formas de contribuir con la comunidad, de manera de ser un aporte concreto en ella, estableciendo vínculos más profundos, sólidos y cercanos, que favorezcan una sociedad más justa y equitativa”.

Alejandra Mena, Gerente de Asuntos Corporativos y RSE.

A lo largo de sus más de 120 años de historia, el Banco de Chile ha asumido su compromiso social como un eje fundamental de su crecimiento, sosteniendo una visión que busca contribuir con el progreso de las personas más vulnerables de la sociedad y sus emprendimientos, entregándoles más y mejores oportunidades que les permitan surgir, desarrollarse y tener mejores condiciones de vida para ellos y sus familias.

Dicho objetivo lo alcanzan junto al compromiso de sus trabajadores, en alianza con fundaciones expertas, con programas de relación con la comunidad que logren profundizar el compromiso y que reflejen los valores del Banco de Chile y de sus colaboradores por construir una sociedad más inclusiva y solidaria.

El compromiso social del Banco de Chile focaliza su contribución en tres pilares que responden a las principales preocupaciones ciudadanas: la **superación de la adversidad**, a través del apoyo a la rehabilitación e inclusión; salud y colaboración en catástrofes; el **fomento al emprendimiento** y el **acceso a la educación de calidad**.



## Pilares de contribución a la comunidad



**Superación  
de la adversidad**



**Emprendimiento**



**Educación  
de calidad**

## Un Chile que supera la adversidad

El Banco de Chile busca ayudar a los chilenos más vulnerables a superar la adversidad y apoyarlos para que puedan salir adelante, a través del apoyo de la rehabilitación e inclusión de niños y jóvenes con discapacidad; el apoyo a los afectados por catástrofes y el apoyo a los enfermos de cáncer del sistema público de salud.

### Rehabilitación e inclusión de niños y jóvenes con discapacidad

#### Fundación Teletón

La Teletón es la obra solidaria más importante que se ha realizado en Chile, no sólo por trabajar en la rehabilitación, sino que por haber producido en el país un cambio cultural en pro de la dignidad y derechos de las personas con discapacidad. El Banco de Chile apoya desde 1978 el trabajo que realiza la Fundación en los 13 institutos ubicados a lo largo del país, que atienden anualmente a más de 30 mil niños y jóvenes, y reciben más de 2.500 pacientes nuevos al año. En estos 36 años de Teletón más de 70 mil niños han sido rehabilitados.

En cada campaña de recaudación, el Banco, además de entregar una importante donación, reafirma su compromiso poniendo a disposición

de la Fundación y de todos los chilenos su infraestructura y tecnología para recaudar en sólo 27 horas, de manera segura y eficiente, las donaciones de alrededor de tres millones de chilenos en todo el país y en el mundo. Del mismo modo, con un moderno sistema de gestión de la información, procesa y entrega a la Fundación los datos de la recaudación que está siendo obtenida en cada uno de los puntos habilitados.

Esta labor la realiza gracias al compromiso y actitud de servicio de sus colaboradores, que se ponen a disposición de todos los chilenos en cada Teletón.



**Teletón**

## Teletón 2014

**Meta**

**\$ 25.445.520.245**

**Recaudación final**

**\$ 34.582.986.027**

## El Banco de Chile habilitó para la campaña 2014 diversas formas de colaborar:

### Red de atención:

- ✓ Duplicó su red de cobertura habitual para estar presente desde Arica a Puerto Williams, con más de **600 puntos de recaudación** a nivel nacional, llegando a lugares remotos, como el Archipiélago de Juan Fernández e Isla de Pascua.
- ✓ Cajas auxiliares en el Metro, en terminales de buses, malls, municipalidades y en el aeropuerto Arturo Merino Benítez, entre otros.
- ✓ Cajas móviles (camiones habilitados para recibir donaciones) en Viña del Mar y Santiago, llegando a lugares con alta afluencia de público.

### Desde el computador, celular, tablet:

- ✓ Con cargo a tarjeta de crédito nacional emitida por cualquier banco.
- ✓ Con cargo a tarjeta de crédito internacional en dólares desde fuera de Chile.
- ✓ Aporte desde cuenta corriente, Banjovent y tarjeta de crédito (sólo clientes Banco de Chile y Banco Edwards Citi).
- ✓ Transferencia de otros bancos (bancos con servicio WebPay).

### 1.500 cajeros automáticos en todo el país:

- ✓ Transferencia de fondos (sólo clientes Banco de Chile)
- ✓ Depósitos en billetes o cheques (sólo en cajeros habilitados)

### Por teléfono:

- ✓ Para clientes del Banco de Chile: (600) 637 3737
- ✓ Para clientes del Banco Edwards Citi: (600) 231 9999
- ✓ Para clientes de cualquier banco, con cargo a tarjeta de crédito nacional: (600) 624 5003
- ✓ Desde el extranjero, con cargo a tarjeta de crédito: (562) 2468 0040
- ✓ Para servicio de información: 800-624500
- ✓ Aporte desde el menú principal de Cuenta Móvil con cargo a Saldo Vigente: \*09# y luego desde el menú la opción aporte Teletón

### En el sitio web [bancochile.cl](http://bancochile.cl)



### JUNTA MONEDAS

#### Cuando ayudar a la Teletón es más entretenido

Para la Teletón 2014 el Banco de Chile quiso innovar y apoyar la campaña de una forma especialmente entretenida, para lo cual desarrolló el juego multiplataforma "Junta Monedas", en el que tres personajes deben acumular monedas virtuales para llegar a un monto equivalente a la meta Teletón 2014 (\$25.445.520.245). Al cumplirse el objetivo entre todos quienes lo jugaron, el Banco de Chile hizo un aporte adicional de 100 millones de pesos.

El juego se descargaba de manera gratuita en el sitio [bancochile.cl](http://bancochile.cl), en Google Play para equipos Android, y en la App Store para iPad y iPhone. También se podía jugar a través de Facebook, versión que permite desafiar a amigos. El juego, además, estaba disponible para la versión Kinect de PC, que permite controlar a los personajes mediante el movimiento del cuerpo. Adicionalmente, fue adaptado en conjunto con la ayuda de los profesionales de Teletón para utilizarlo también como método de rehabilitación.

## Integración y superación a través del arte y el deporte

Apoya y fomenta las actividades que promuevan la integración e inclusión de los niños y jóvenes con discapacidad.

### SuperArte 2014

Una vez más, y como viene haciéndolo desde el 2006, el Banco de Chile apoyó una nueva versión de la muestra nacional "SuperArte", instancia en que los niños de todos los talleres de arte de Teletón muestran sus habilidades artísticas, permitiéndoles mirarse más allá de sus limitaciones e integrarse a la sociedad.

En "SuperArte 2014", cerca de 30 niños junto a sus familias instalaron 210 sillas de ruedas, las que fueron creadas y transformadas según los propios dibujos que ellos hicieron, inspirados en la silla de sus sueños. Esta actividad se realizó de manera simultánea en Santiago, frente a la casa matriz de la institución, y en las principales sucursales del Banco de Chile a lo largo del país donde existen institutos Teletón.



### 17° Tenis en silla de ruedas - Copa Banco de Chile

Hace 17 años que el Banco realiza en las canchas de su estadio el ITF Wheelchair Tennis Tour Copa Banco de Chile, torneo que es parte del ATP Tour y donde los profesionales acumulan puntos para el ranking mundial de tenis en silla de ruedas.

En el torneo del 2014 participaron más de 40 destacados tenistas de Chile, Argentina, Brasil, Colombia, Uruguay, Ecuador y por primera vez Francia. Del mismo modo y como es tradición, se hizo entrega de la Copa Banco de Chile al deportista destacado por su esfuerzo, desempeño y perseverancia, reconocimiento que recayó en el chileno Carlos Muñoz.



### Macarena Cabrillana

El apoyo que el Banco de Chile le ha entregado a la tenista Macarena Cabrillana desde el 2011, cuando se encontraba N° 150 del ranking mundial, le ha permitido ubicarse en el lugar N° 21 del ranking mundial y en el puesto N° 2 del ranking nacional, avanzando alrededor de 130 puestos. En estos cuatro años ha participado en 51 torneos, logrando disputar 20 finales en Chile, Brasil, Argentina y Ecuador. Tres de sus participaciones fueron en la Copa del Mundo por equipos, obteniendo su mejor resultado (6° lugar).

Durante el 2014, esta tenista obtuvo logros importantes en los Juegos Parasuramericanos, ganando la medalla de oro en dobles y la de bronce en la categoría singles. Así también, Macarena obtuvo el primer lugar en el torneo de tenis en silla de ruedas Argentina Open 2014 y finalizó el año con el triunfo en el 17° ITF Wheelchair Tennis Tour Chilean Open Copa Banco de Chile.

Para este 2015 el objetivo es estar dentro de las 15 mejores tenistas del mundo y disputar 15 torneos en América y Europa.



## Siempre un apoyo en las catástrofes

Conectados con las preocupaciones que vive el país, el Banco de Chile está especialmente presente cuando las catástrofes sacuden a Chile. La contribución en este ámbito se concreta con un trabajo conjunto desde el 2012 con la Fundación Desafío Levantemos Chile, para apoyar a los afectados que pasan momentos difíciles.

### Campaña “Levantemos Chile”

Con el fin de ayudar a los damnificados por el terremoto ocurrido en el norte del país en el mes de abril del 2014, el Banco realizó la campaña “Levantemos Chile”, para lo cual puso a disposición todas sus sucursales, sitio web y canales remotos para recaudar los aportes de todos los chilenos. Adicionalmente, la institución realizó un aporte para la compra de 36 motores con el propósito de apoyar a los pescadores de las caletas del norte, lo que les permitió recuperar su fuente de trabajo antes de Semana Santa.

Con pocos días de diferencia, debido al dramático incendio que afectó a numerosos hogares en Valparaíso, se amplió la campaña para ir en ayuda de los afectados del Puerto. Ante esta nueva catástrofe, el Banco de Chile hizo un segundo aporte, que se destinó a la reposición de herramientas de trabajo para 350 emprendedores damnificados y para la reconstrucción de jardines infantiles y escuelas de las zonas afectadas.



## En esta estación se detiene el cáncer

Nos unimos a la Pontificia Universidad Católica de Chile y al Hospital Sótero del Río para contribuir a mejorar la calidad de vida de los enfermos de cáncer

- Se triplicará el número de atenciones oncológicas
- Nuevo Centro de Quimioterapia Ambulatoria
- Se aumentará de 3 a 7 los médicos especialistas de cáncer del hospital



FACULTAD DE MEDICINA  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE



GRUPO ASISTENCIAL  
DR. SOTERO DEL RÍO  
JUNTOS PARA UNA MEJOR SALUD

Banco de Chile. Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o en [www.sbf.cl](http://www.sbf.cl)



**Banco de Chile**  
El banco de Chile

## Programa “Un Chile mejor para los enfermos de cáncer”

La salud de los chilenos es una de las problemáticas nacionales más importantes y, en este sentido, la realidad del cáncer en nuestro país es una de las preocupaciones que más impacto tienen en la comunidad, tanto por la incertidumbre que genera su diagnóstico como por las dificultades económicas y emocionales que presenta su tratamiento; especialmente para quienes deben atenderse en el sistema público de salud.

La realidad del cáncer en Chile:

- ✓ Una de cada cuatro personas muere de cáncer hoy.
- ✓ Una de cada tres muertes se puede evitar con diagnóstico precoz y acceso a tratamiento.
- ✓ El 80% de los chilenos se atiende por Fonasa.

Conscientes de esta realidad que afecta millones de chilenos, el 2014 el Banco de Chile firmó una alianza con la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica, para desarrollar el programa “Un Chile mejor para los enfermos de cáncer”, el que permite que el Servicio de Oncología del Hospital Sótero del Río pueda aumentar las oportunidades de atención y las posibilidades de vida de los habitantes de siete comunas de la Región Metropolitana, correspondientes al 25% de la población de la capital.

El programa ha permitido triplicar las atenciones médicas de los enfermos de cáncer, hasta llegar a más de 11 mil pacientes anuales, que puedan acceder a un diagnóstico precoz y a tratamientos que aumenten sus oportunidades de vida, reduciendo la brecha de calidad y oportunidad de atención que existe entre el sistema público y privado.

El acuerdo permitió al Hospital Sótero del Río:

- ✓ Triplicar las atenciones médicas del Servicio de Oncología del Hospital Sótero del Río.
- ✓ Aumentar en un 150% las horas semanales de atención en oncología médica, que pasarán de 66 a 154.
- ✓ Incrementar en un 50% las atenciones semanales de especialistas en hematología, las que pasarán de 44 a 66 horas.
- ✓ Ampliar la cantidad de atenciones en quimioterapia, que pasarán de mil a dos mil mensuales.
- ✓ Entregar el equipamiento completo y 20 computadores para la nueva sala de quimioterapia ambulatoria del recinto hospitalario.

## Apoyo a los más vulnerables

### [Cristo Joven](#)

Desde hace 19 años, Banchile Inversiones colabora con la Fundación Educacional y de Beneficencia Cristo Joven, cuyo propósito es la prevención y protección de niños en riesgo social, constituyéndose actualmente en un referente entre las instituciones sin fines de lucro en Chile.

En el 2014, esta fundación contaba con nueve centros y jardines infantiles en las comunas de Peñalolén, La Cisterna, La Pintana y Quilicura, acogiendo a más de 2.000 niños y jóvenes de escasos recursos. Además de contar con salas cuna, jardines infantiles, after school, reinserción educativa, programas de prevención y apoyo psicosocial para las familias.

### [Hogar de Cristo](#)

A través de la Campaña 1+1 del Hogar de Cristo, el Banco de Chile y sus colaboradores entregan un aporte anual equivalente al 46% del costo total del programa de los “Centros de Encuentros del Adulto Mayor” (CEAM). Dichos centros ofrecen albergue a personas en situación de extrema pobreza, dándoles la oportunidad de participar en talleres y actividades que fortalecen su autonomía, entregándoles además servicio de alimentación.

Así también, y a través de la filial Socofin y sus colaboradores, se entrega mensualmente ayuda financiera a la hospedería de mujeres que mantiene el Hogar de Cristo en Santiago.

### [Fundación Debra](#)

El Banco de Chile apoya desde el 2006 la labor de la Fundación Debra, institución sin fines de lucro que desde 1997 atiende a 200 niños diagnosticados de Epidermólisis Bulosa, más conocidos como “Niños Piel de Cristal”. El propósito de esta iniciativa es contribuir a mejorar la calidad de vida de los niños y sus familias, mejorando sus viviendas y, en algunos casos, apoyándolos con el alto costo de los medicamentos.

### [Apoyo a la mujer que hace la diferencia](#)

En los últimos años han ocurrido grandes cambios en Chile, uno de los cuales se relaciona con el creciente rol de la mujer en la sociedad. Esto resulta en una mayor autonomía de ellas y las ha convertido en protagonistas en diferentes ámbitos, incluyendo lo económico, político, social y cultural. En consecuencia, en el Banco de Chile, el rol de la mujer es fundamental, conformando aproximadamente la mitad de la dotación de los trabajadores.

Por lo anterior, por segundo año consecutivo, el Banco apoyó el Premio Mujer Impacta, que en su segunda versión recibió más de 1.000 postulaciones y reconoció a siete mujeres de distintas regiones del país que gracias a su esfuerzo han sido capaces de generar cambios en sus familias, trabajo o en el lugar donde viven, haciendo de la sociedad y su entorno un lugar mejor.

## Desafío Levantemos Chile

Fue creada tras el terremoto del 27 de febrero del 2010, por Felipe Cubillos y un grupo de personas que se movilizaron para ayudar a las comunidades costeras del sur de nuestro país. Para asegurar la continuidad de su trabajo, el Banco financia gran parte de las operaciones de la organización, facilitando que todos los aportes sean una ayuda directa a los proyectos.

Gracias a esta alianza, el Banco de Chile ha podido profundizar su contribución a la comunidad, llevando a cabo numerosas iniciativas en ámbitos tales como: emprendimiento, educación, salud, catástrofe, cultura y deporte. De esta forma, ambas instituciones han logrado beneficiar a más de 250 mil personas a lo largo del país, 144.150 de ellos durante el 2014.

### XII Región de Magallanes

- > 6 casos resueltos [A Mí Sí Me Importa\\*](#)
- > Seminario Emprendimiento en Punta Arenas
- > Planta de reciclaje y compost en Puerto Williams
- > Redes Sanitarias Yagán

**3.500** Beneficiados

### XI Región de Aysén

- > 4 casos resueltos [A Mí Sí Me Importa\\*](#)
- > Implementos de salud para Hospital de Puerto Cisnes

**6.500** Beneficiados

### IX Región de La Araucanía

- > 33 casos resueltos [A Mí Sí Me Importa\\*](#)
- > Programa [Desafío de Aprender](#) (2013-2014)
- > Campaña [Sé Útil](#) (2013)
- > Dos actividades de voluntariado
- > Reparación de Escuela Rural, Puerto Saavedra
- > Proyecto de agua caliente para Lumaco
- > Entrega de kit musical [DO RE MI](#)
- > Seminario SERNAM-emprendimiento

**11.500** Beneficiados

### VII Región del Maule

- > 121 casos resueltos [A Mí Sí Me Importa\\*](#)
- > Nueve actividades de voluntariado
- > Remodelación Hogar Victoria
- > Cursos y charlas de emprendimiento
- > Arreglo de patio Liceo de Longaví
- > Camarines Santa Olga en Constitución
- > Servicio de maternidad en Cauquenes
- > Agua caliente para Lipimávida
- > Entrega de cuatro kits musicales [DO RE MI](#)

**30.000** Beneficiados



### XIV Región de Los Ríos

- > 15 casos resueltos [A Mí Sí Me Importa\\*](#)
- > [Noche Digna](#)
- > Vivencia en Valdivia 2012
- > Charlas "Ciudadanía emprende"
- > Construcción Escuela de Emprendimiento de Valdivia
- > Sede vecinal mapuche en La Unión
- > Iluminación led y paneles solares Escuela Ecológica de Valdivia
- > Reparaciones en Escuela Padre Carlos de Malalhue
- > Entrega de kit musical [DO RE MI](#)

**4.000** Beneficiados

### X Región de Los Lagos

- > 15 casos resueltos [A Mí Sí Me Importa\\*](#)
- > Construcción de Jardín Infantil Los Pulpitos, Tenaún
- > Construcción de Jardín Xipalpu, Chiloé
- > Vivencia Chaitén 2013
- > Seminario y programas de emprendimiento e innovación
- > Taller en hogar de discapacitados de Castro
- > Acuario educativo en Entre Lagos

**13.500** Beneficiados

### VIII Región del Biobío

- > 56 casos resueltos [A Mí Sí Me Importa\\*](#)
- > Construcción Jardín Infantil Los Grillitos
- > Construcción Jardín Infantil Pedacito de Cielo
- > Construcción Jardín Infantil Cantarrana
- > Construcción Jardín Infantil San Miguel
- > Construcción Jardín Infantil Millantú
- > Implementación Jardín Infantil Contulmo
- > Desafío de Aprender (2013-2014)
- > Campaña [Sé Útil](#) (2013)
- > Ocho actividades de voluntariado
- > Cursos y charlas de emprendimiento
- > Taller laboral para discapacitados, Cañete
- > Jardín infantil Trapa Trapa, comunidad indígena Alto Biobío
- > Entrega de kit musical [DO RE MI](#)

**12.000** Beneficiados

\* Programa que a través de las redes sociales conecta la necesidad de una persona con el aporte de quien quiere ayudar.



**DESAFÍO**  
LEVANTEMOSCHILE

### V Región de Valparaíso

- > 24 casos resueltos [A Mí Sí Me Importa\\*](#)
- > Reparaciones Jardín Las Lomitas
- > Programa [Desafío de Aprender](#) (2013-2014)
- > Campañas Sé Útil (2013-2014)
- > Construcción Jardín Infantil Guacolda
- > Tres actividades de voluntariado
- > Dos multicanchas
- > Velas para botes de Juan Fernández
- > Remodelación Brigada de Bomberos Quilpué
- > Cursos y charlas de emprendimiento
- > Construcción Centro de Salud Familiar (Cesfam), Valparaíso
- > Entrega de dos casas por el incendio

**47.000** Beneficiados

### III Región de Atacama

- > Ocho casos resueltos [A Mí Sí Me Importa\\*](#)
- > Diagnóstico Red de Ecoturismo local, Copiapó
- > Sede Vecinal Incahuasi, Vallenar
- > Energía solar sector La Posada

**500** Beneficiados

### XV Región de Arica y Parinacota

- > 14 casos resueltos [A Mí Sí Me Importa\\*](#)
- > Ampliación Escuela Darío Salas (Arica)
- > Reparaciones Centro Comunitario Las Llosyas
- > Lavandería Sariri, taller laboral para discapacitados
- > Presentación obra familiar Planeta Azul

**2.000** Beneficiados

### VI Región de O'Higgins

- > Construcción y habilitación de taller de cocina, Chimbarongo
- > Construcción Biblioteca Colegio Fray Andrés
- > Talleres para Tejedoras de La Candelaria, Chépica
- > Taller para discapacitados, Doñihue
- > Taller de arpa y acordeón en Escuela Nancagua
- > Entrega de dos kits musicales [DO RE MI](#)

**1.500** Beneficiados

### IV Región de Coquimbo

- > 18 casos resueltos [A Mí Sí Me Importa\\*](#)
- > Proyecto Iluminación El Romeral
- > Plaza en Las Compañías, La Serena
- > Taller Laboral para discapacitados en Escuela San Guillermo, Vicuña
- > Reforestación de suelos con atrapanieblas en Peñablanca
- > Agua para localidad Olla de Caldera
- > Entrega de dos kits musicales [DO RE MI](#)

**3.000** Beneficiados

### II Región de Antofagasta

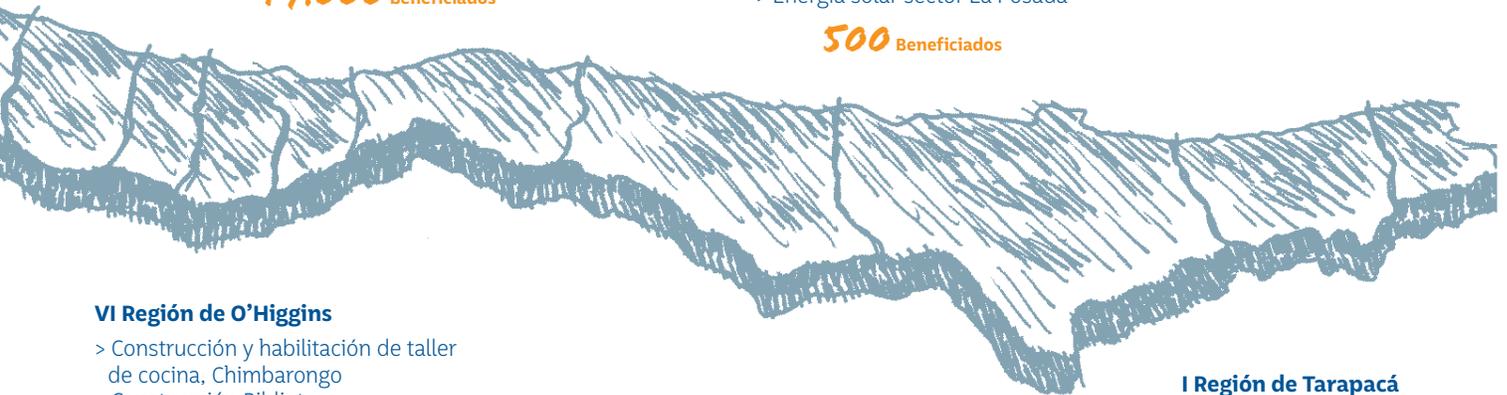
- > 11 casos resueltos [A Mí Sí Me Importa\\*](#)
- > Vivencia de voluntariado en Tocopilla
- > Dos multicanchas en Antofagasta
- > Patio en Jardín Infantil Los Llamitos, Antofagasta
- > Sala de computación para Escuela G -30 en Socaire
- > Diagnóstico Red de Ecoturismo local, San Pedro de Atacama

**4.650** Beneficiados

### I Región de Tarapacá

- > 16 casos resueltos [A Mí Sí Me Importa\\*](#)
- > Reparación Escuela Fuerte Baquedano
- > Reparaciones Liceo Pozo Almonte
- > Dos actividades de voluntariado
- > Tres actividades de emprendimiento
- > Mejoramiento Plaza Villa Navidad, Iquique
- > Energía y agua caliente para escuela en Colchane

**4.500** Beneficiados



## Educación de calidad al alcance de todos

Conscientes de que el acceso a la educación de calidad es un pilar fundamental para el desarrollo de Chile y el progreso de todos los chilenos, el Banco ha definido como uno de sus pilares de contribución a la comunidad facilitar el acceso a la educación de calidad a niños y jóvenes en situación vulnerable.

### Fundación Astoreca

La contribución en este ámbito se concreta desde el 2004 con un trabajo de largo plazo con la Fundación Astoreca, una de las instituciones más reconocidas en el país por su contribución a la educación de calidad. La fundación tiene como objetivo final mejorar el nivel educativo de las escuelas de Chile, a través de la entrega de un modelo replicable, de manera tal que otros recintos educacionales con las mismas problemáticas puedan adoptar las medidas implementadas. La metodología de intervención de Astoreca evita el paternalismo y es consciente de que las personas tienen sus propias herramientas para salir adelante, adicionalmente considera que a los niños de escasos recursos se les puede exigir como a cualquier otro cuando se les dan las oportunidades necesarias.

La fundación entrega educación de calidad a casi 3.000 niños y jóvenes de sectores vulnerables, a través de los colegios San Joaquín, de Renca; San José y San Juan, de Lampa. Esta organización impulsa además el "Portal Educando Juntos", que presenta casos de éxito de escuelas, colegios y liceos de bajos recursos y buen desempeño, como una manera de difundir gratuitamente las mejores prácticas a todas las escuelas del país.

Una segunda línea de acción es "Astoreca Capacitaciones", que aporta al profesorado herramientas educacionales de calidad. Cada año son capacitados alrededor de 600 profesores en todo el país y se entrega asesoría a 183 salas de clases. Para asegurar los buenos resultados se realiza seguimiento de la implementación de los programas.



Como una manera de premiar el esfuerzo de los niños y jóvenes, por quinto año consecutivo el Banco CrediChile entregó el "Premio a la Excelencia Académica", que distingue a los alumnos con los mejores promedios de prekínder a cuarto medio del Colegio San José de Lampa, otorgándoles una cuenta de ahorro.



### [Beca PSU Banco de Chile](#)

El Banco de Chile otorga desde hace 22 años la Beca PSU al alumno que haya obtenido el mayor puntaje en la prueba de selección universitaria. Este reconocimiento entrega el financiamiento total de la matrícula y arancel por toda la duración de la carrera seleccionada por el alumno, además de una asignación mensual para gastos.

En el 2014, el beneficiado fue Enrique Elsaca Merino, ex alumno del Colegio The Southern Cross School, quien egresó con promedio 6,81.

En la actualidad, los estudiantes que conforman el grupo de becados por el Banco de Chile estudian las carreras de Medicina, Ingeniería Civil, Ingeniería Comercial y Derecho, en la Pontificia Universidad Católica de Chile y Universidad de Chile.

### [Acortando la brecha digital](#)

En su permanente compromiso por beneficiar a las comunidades de escasos recursos, apoyándolas en la generación de mayores oportunidades, el Banco de Chile donó más de 3.750 equipos computacionales a la Fundación Chilenter, institución que se dedica a disminuir la brecha digital y al reciclaje electrónico en el país.

### [Educación a nivel internacional](#)

Conscientes de la importancia de fomentar un pensamiento global en la formación de los jóvenes que incorpore variables culturales en su desarrollo, desde hace ocho años que el Banco de Chile apoya el programa "Conducting Business in Chile/China", en el que cada año permite que 17 alumnos y tres profesores del MBA de la Universidad Católica viajen por 10 días a China para aprender sobre la cultura y negocios de ese país, así como también 17 estudiantes y tres profesores del MBA de la School of Economics and Management de la Universidad Tsinghua, de Beijing, visiten Chile. En total, ya son más de 300 alumnos y profesores quienes han participado en el intercambio.

## Un Chile con más emprendimiento

El Banco de Chile ha asumido el fomento al emprendimiento como uno de sus tres pilares de contribución a la comunidad, con la firme convicción, que es la base del desarrollo de las personas y de cualquier sociedad.

La institución contribuye al desarrollo del emprendimiento de los sectores más vulnerables, entregándoles herramientas adicionales que les den mayores oportunidades de crecimiento, ayudándolos a mejorar la gestión de sus negocios.

La contribución en este ámbito se concreta a través del área de emprendimiento de la Fundación Desafío Levantemos Chile y de diversas iniciativas que fomentan el desarrollo de miles de microempresarios a lo largo del país, tales como: proyectos de capacitación, de entrega de capital en condiciones especiales, de apoyo a la comercialización de productos, asesorías en gestión de negocios, endeudamiento responsable y educación financiera.



### Escuelas de emprendimiento Felipe Cubillos Sigall

La fundación cuenta con dos Escuelas de Emprendimiento, una en la comuna de Estación Central y otra en la ciudad de Valdivia, las que funcionan en alianzas con municipalidades y destacadas universidades. Estos centros de capacitación para microempresarios imparten cursos de 10 meses, formándolos en materias tales como: Administración, Finanzas, Asesoría Legal, Marketing, Mejora e Innovación de productos, Diseño y opciones de financiamiento, entre otras, herramientas necesarias para que puedan mejorar la gestión de sus procesos, aumentar las ventas y hacer más sustentable su emprendimiento. Al final del curso, los microempresarios obtienen un diploma de la universidad a cargo.

**2.000**  
microempresarios capacitados en 2014

Se proyecta capacitar a

**10.000**  
en tres años

### Créditos solidarios a emprendedores

La institución ha dado financiamiento a alrededor de 50 emprendedores que han participado en Programas de Capacitación en el Área de Emprendimiento. Estos emprendedores, que tienen la necesidad de hacer crecer o mejorar las condiciones de su negocio, acceden al "Crédito Desafío Emprendedor", que entrega Banco CrediChile por montos hasta \$3.000.000, en condiciones preferenciales. Lo que se busca es reducir su morosidad, enseñándoles a manejar responsablemente su negocio, por lo que a quienes pagan al día el 100% de las cuotas se les premia con la devolución del total de los intereses de su crédito. La mayoría de estos emprendedores son visitados en sus lugares de trabajo por ejecutivos de Microempresas del Banco CrediChile, quienes evalúan las condiciones del negocio y su entorno familiar inmediato, determinando en conjunto el valor de la cuota a pagar, asegurando el compromiso de pago oportuno.

Más de 50 personas han sido beneficiadas con el "Crédito Desafío Emprendedor" de CrediChile y ocho de ellas han recibido la devolución de los intereses, debido a su buen comportamiento de pago.



### “Cuenta Chile Emprendedor”

Como una forma de entregarles una herramienta adicional a los microempresarios, el Banco CrediChile creó la “Cuenta Chile Emprendedor”, cuenta vista que se entrega a quienes participan en los programas de emprendimiento Desafío Levantemos Chile y que les permite administrar de mejor forma los ingresos y gastos de su negocio. Esta cuenta no tiene costos de apertura ni mantención.

### Tienda on-line “Mercado Emprendedor”

Tienda on-line ([www.mercadoemprendedor.cl](http://www.mercadoemprendedor.cl)) desarrollada por Desafío Levantemos Chile para apoyar la comercialización de los productos de los microemprendedores de sus escuelas, busca entregarles oportunidades de venta a aquellos que no las tienen, dando a conocer su trabajo, inspiración y dedicación tras cada emprendimiento.

**Al cierre del 2014 contaba con 40 emprendedores, 400 productos y 10 categorías. Para el 2015 se busca aumentar el número de beneficiados a 150.**



### Taller de emprendimiento para apoderados

En su compromiso por contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades más vulnerables, instalando en ellas capacidades propias que les permitan emprender, el Banco CrediChile contrató un taller de capacitación de Manicurista y Pedicurista para 20 apoderadas del Colegio San José de Lampa, que tuvo una duración de 95 horas. Al término del taller se les entregó un diploma y una caja de herramientas de manicure y pedicure para que comenzaran de inmediato a practicar su nuevo oficio.



## Voluntariado corporativo

El Banco de Chile promueve el voluntariado corporativo entre sus empleados, para lo cual actúa como puente, conectando proyectos de las fundaciones que apoya con los colaboradores que están interesados en ayudar.

Los trabajadores del Banco demuestran su compromiso por construir un país mejor, poniéndose a disposición de los chilenos, a través de diversos programas de voluntariado que se realizan durante todo el año para ayudar a personas en situación vulnerable y a quienes quieren emprender.

Estas actividades les entregan a quienes han participado no tan sólo la oportunidad de ayudar, sino que también compartir en una instancia diferente y potenciar el trabajo en equipo.

### Campaña Teletón

En cada Teletón, el Banco de Chile realiza una ardua labor, gracias al compromiso y actitud de servicio de sus colaboradores, que se ponen a disposición de todos los chilenos para ayudar a lograr una nueva meta. Para la campaña del 2014, 8.976 empleados de Arica a Puerto Williams trabajaron voluntariamente, con alegría y entusiasmo, las 27 horas ininterrumpidas de recaudación.

De esta forma, los voluntarios del Banco de Chile tuvieron que cubrir más de 10.000 turnos, los que representan 107.712 horas de voluntariado.

### Capacitación a microemprendedores

En una de las Escuelas de Emprendimiento de Desafío Levantemos Chile, ubicada en Estación Central, colaboradores del Banco CrediChile y de la División Corporativa e Inversiones dictan diversas charlas a microempresarios con el fin de apoyar la gestión de sus negocios. Este taller contempla temas como el endeudamiento responsable, ahorro e inversión y cómo enfrentar las complejidades de la microempresa, entre otros.

# 107.712

horas de voluntariado corporativo

# 64,3%

de los trabajadores de la Corporación participaron en algún programa de voluntariado\*





## Consultores Mypes

Para poder impartir talleres a los microempresarios, los voluntarios del Banco de Chile han debido realizar un programa de capacitación dictado por Desafío Levantemos Chile, que los convierte en “Consultores Pyme”. El curso dura seis semanas y entrega conocimientos y herramientas para asesorar y apoyar a las micro y pequeñas empresas, en el desafío de crecer y mejorar su competitividad.



## “Navidad con Sentido”

Voluntarios del Banco CrediChile y de las Divisiones Corporativa e Inversiones, Riesgo Corporativo, Banca Comercial, Gestión y Control Financiero realizaron el evento “Navidad con Sentido”, una fiesta pensada para los niños de escasos recursos de los colegios San Joaquín, de Renca; San José y San Juan, de Lampa, de la Fundación Astoreca, y del colegio Orlando Letelier de la comuna de El Bosque. De esta forma, los trabajadores del Banco de Chile reunieron más de 2.000 regalos y les entregaron una tarde llena de actividades junto al Viejo Pascuero.



## “Noche Digna”

El primer lunes de cada mes, los colaboradores de la División Corporativa, de la División Banca Comercial y de la División Operaciones y Tecnología, participaron durante el 2014 en “Noche Digna”, actividad destinada a acompañar a personas que viven en situación de calle, con quienes comparten alimentos y experiencias de vidas mutuas, que hacen de este encuentro algo enriquecedor para todos quienes participan.



## Programa Carpinteros del Chile

Busca mejorar infraestructura o lugares de esparcimiento en instalaciones de colegios y jardines infantiles, que están en condiciones de vulnerabilidad. Durante el 2014, el primer año en que se realizó este programa, los trabajadores de la División Corporativa renovaron el patio de prekínder y kínder del Colegio Orlando Letelier, ubicado en la comuna de El Bosque. Esta actividad contó con la ayuda de un dibujante, quien realizó el diseño de un mural y los colaboradores lo pintaron para mejorar el entorno del colegio.



## Campaña “Sé Útil”

En conjunto con Desafío Levantemos Chile, el Banco invitó a todos los colaboradores a participar en la campaña “Sé Útil”, cuyo objetivo fue recolectar estuches que ayudaron a miles de niños vulnerables de jardines infantiles, de primer y segundo ciclo básico de escuelas locales, a completar su set de útiles escolares. En esta iniciativa, los trabajadores reunieron cerca de 8.000 estuches.



## Fundación Debra

La Fundación Debra está en el corazón de la Banca Mayoristas, Grandes Empresas e Inmobiliaria, por lo que anualmente sus equipos de trabajo preparan y celebran la Navidad a los niños de la fundación, buscando obtener para ellos un día de alegría.

Adicionalmente, realizan y gestionan aportes, para entregar un apoyo financiero de manera permanente a la Fundación.



## Fundación Villa Padre Hurtado

La División de Riesgo Corporativo es socia desde 2009 de la Fundación Villa Padre Hurtado, entidad de residencia para adultos mayores, que en su mayoría se encuentran en situación de vulnerabilidad social, abandono y/o pobreza.

Adicionalmente, los equipos de la División Riesgo Corporativo realizan la Navidad a los más de 200 abuelitos que ahí conviven, llevándoles regalos y entretenimiento en esta fecha especial.



## Campaña “Ponle Color a Chile”

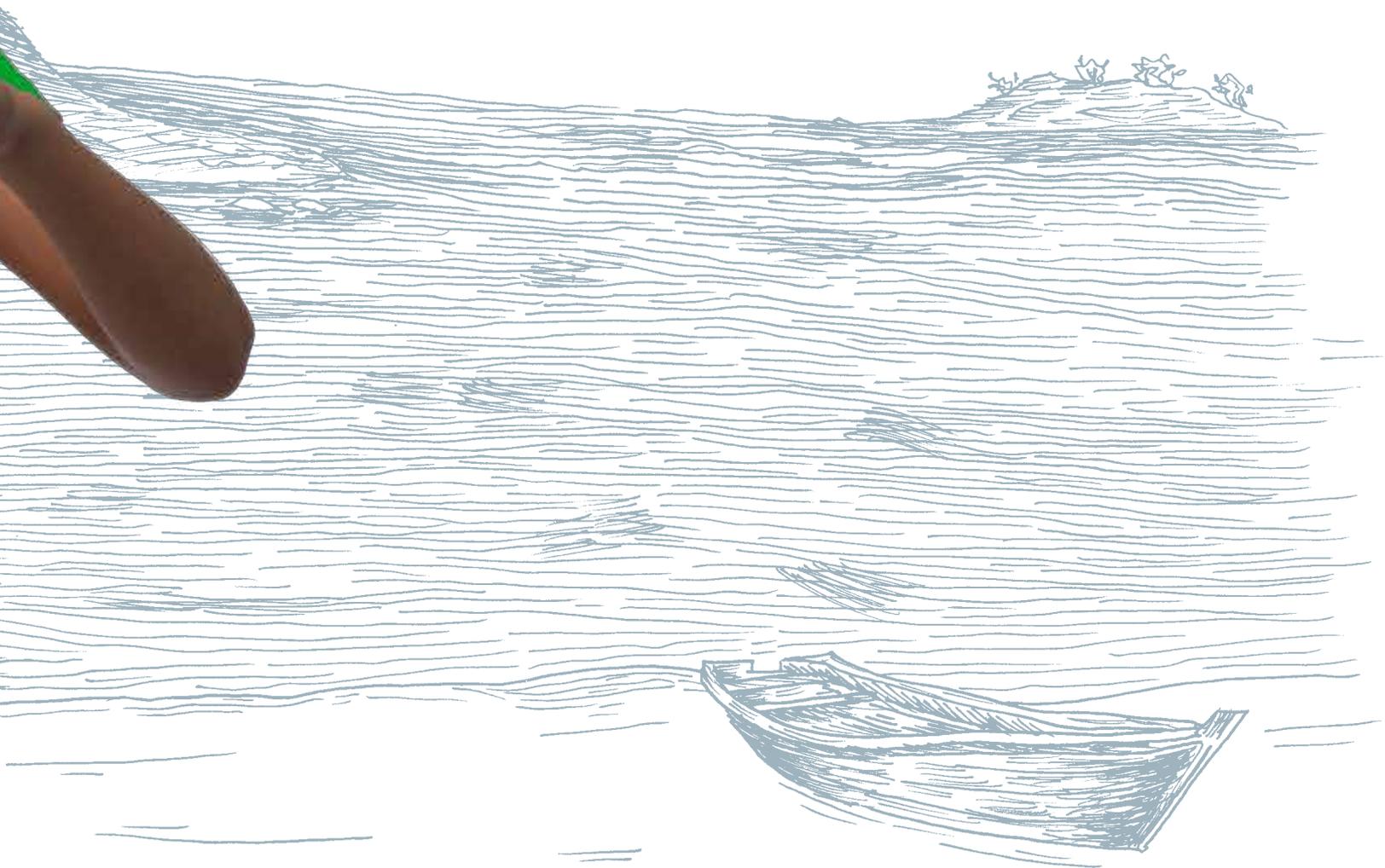
Durante el 2014 los trabajadores del Banco CrediChile se hicieron parte de la actividad solidaria “Ponle Color a Chile”, iniciativa en la cual participaron más de 2.200 trabajadores y sus familias. Gracias a la numerosa convocatoria, 31 instituciones de riesgo a lo largo del país, entre colegios, jardines infantiles e instituciones de niños especiales, fueron pintadas, mejorando el entorno de más de 4.000 menores, jóvenes y adultos.

Además, se realizaron actividades recreativas que permitieron compartir entre los voluntarios y las organizaciones beneficiadas.



Capítulo 7: **Ecoeficiencia Operacional**

# Para un Chile ecoeficiente







En el Banco de Chile hemos implementado un trabajo progresivo para reducir el impacto ambiental de nuestra operación y, al mismo tiempo, mejorar la estructura de costos y la eficiencia”.

Mauricio Araya, Jefe Departamento de Mantenición y Obras

**D**urante el 2014, el Banco de Chile implementó iniciativas focalizadas en la gestión de energía y el ahorro del consumo de papel, con el propósito de disminuir el impacto medioambiental de su actividad, fomentar una cultura amigable con el entorno y contribuir a mejorar la eficiencia.

Los departamentos de Arquitectura y de Mantenición dependientes de la División Gestión y Control Financiero son los responsables de generar proyectos que minimicen los impactos ambientales. Además, se encargan de la habilitación de nuevas sucursales y la ejecución de los proyectos de electricidad y climatización, los cuales son desarrollados teniendo en consideración altos estándares de eficiencia energética.

## Acciones de eficiencia energética

Reemplazo de balastro magnético por electrónico, que reduce el consumo de energía en un **20%**.

Incorporación de luminaria led dicroico, que disminuye en **90%** el consumo actual de cada lámpara.

### Se reemplazaron

- **Ampolletas Par 20 por su equivalente en led, lo que genera ahorros de 80% en energía y reduce el calor que aportan a las oficinas.**
- **Ampolletas incandescentes por ampolletas que consumen un 66% menos de energía, reduciendo, además, las emisiones de CO2.**
- **Tecnologías fluorescentes en la iluminación de letreros institucionales por tecnología led.**

## Acciones de ahorro de papel

**Mediante el plan de retiro y entrega a la firma SOREPA se reciclaron:**

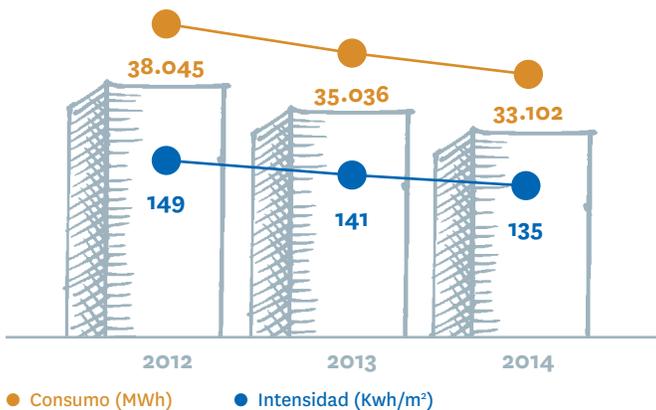
**153 toneladas de papel**

## Resultados ahorro energético



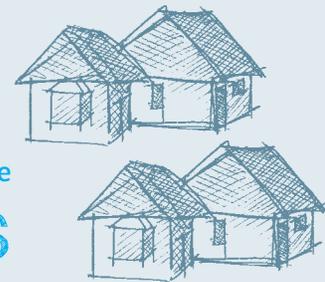
Disminución de un 13% en el consumo energético desde el 2012.

Consumo energético



El uso eficiente que el Banco ha dado a la energía el 2014 es equivalente

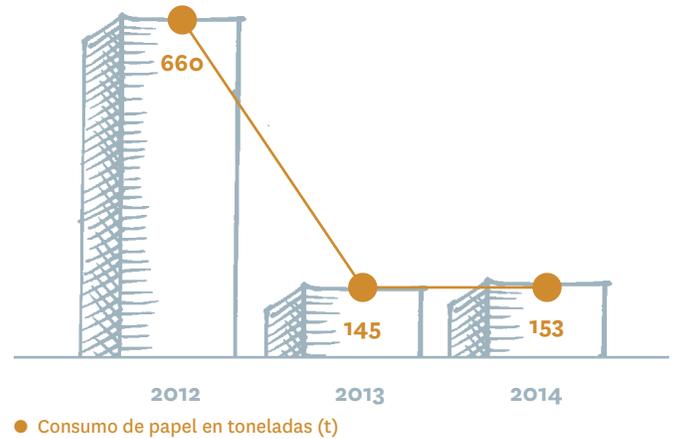
al consumo eléctrico de  
**8 casas**  
 de 80 metros<sup>2</sup> al mes



# Resultados ahorro de papel

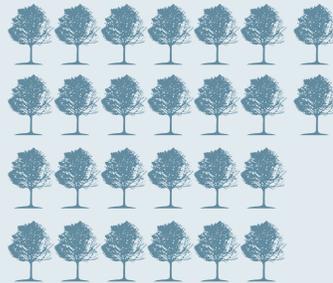
Disminución de un 76% en el consumo de papel desde el 2012.

Consumo de papel



Con el uso eficiente que el Banco le ha dado al papel reciclado se dejaron de consumir:

**2.605** árboles



Equivalente a

**17**

hectáreas de paltos

**4.060.000** litros de agua

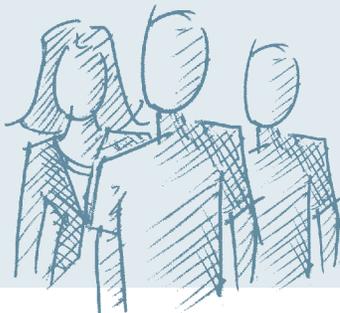


Equivalentes al consumo diario de

**16.240**

personas

**153** toneladas de gases efecto invernadero

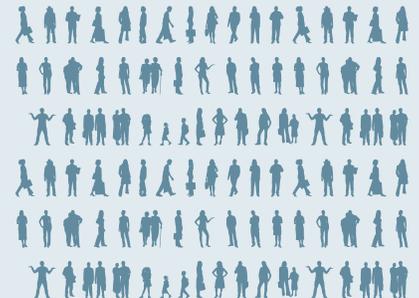


Equivalentes a la contaminación de

**40**

personas al año

**8.430.000** kilowatts



Equivalentes al consumo de

**6.415**

personas al año

## DESAFÍO 2015

El desafío más importante es reducir en un 20% el consumo eléctrico de iluminación con el reemplazo de tubos fluorescentes T8 por led, además de la eliminación de las luminarias incandescentes.





# Índice de indicadores GRI G4

Opción “core” de conformidad con la guía

# Índice de indicadores GRI G4

Opción “core” de conformidad con la guía

| Contenidos Básicos Generales                         |  |                    |  |
|--|--|--------------------|--|
| Indicador  | Aspectos materiales  | Página             | Omissiones / Comentarios   |
| <b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>                         |  |                    |  |
| <b>G4-1</b>  | Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordar dicha cuestión. | <b>4 a 8</b>       |  |
| <b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>                     |  |                    |  |
| <b>G4-3</b>  | Nombre de la organización.   | <b>19</b>          |  |
| <b>G4-4</b>  | Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.  | <b>11, 61 a 68</b> |  |
| <b>G4-5</b>  | Lugar donde se encuentra la sede de la organización.   | <b>20</b>          |  |
| <b>G4-6</b>  | Países en los que opera la organización.   | <b>21</b>          |  |
| <b>G4-7</b>  | Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.   |                    | Ver memoria financiera <a href="http://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/Inversionistas/Portal/Estados-Financieros/Reportes-Anuales/">http://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/Inversionistas/Portal/Estados-Financieros/Reportes-Anuales/</a> |
| <b>G4-8</b>  | Mercados servidos.   | <b>61 a 68</b>     |  |
| <b>G4-9</b>  | Escala de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas y cantidad de productos o servicios que ofrece.  | <b>22 a 24</b>     |  |
| <b>G4-10</b>   | Desglose de los empleados de la organización.  | <b>96</b>          |  |
| <b>G4-11</b>   | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.  | <b>87</b>          |  |
| <b>G4-12</b>   | Descripción de la cadena de suministro de la organización.   | <b>31 a 32</b>     |  |
| <b>G4-13</b>   | Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización.  |                    | Durante el período reportado, Banco de Chile no sufrió cambios significativos en tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro.   |
| <b>G4-14</b>   | Descripción de cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.  |                    | No se cuenta con un lineamiento explícito.   |
| <b>G4-15</b>   | Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.  | <b>36</b>          |  |
| <b>G4-16</b>   | Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.   | <b>36 y 37</b>     |  |
| <b>ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS Y COBERTURA</b> |  |                    |  |
| <b>G4-17</b>   | Listado de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización.   | <b>11</b>          |  |
| <b>G4-18</b>   | Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.  | <b>12 y 13</b>     |  |
| <b>G4-19</b>   | Listado de aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido.   | <b>14</b>          |  |
| <b>G4-20</b>   | Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.  | <b>14</b>          |  |
| <b>G4-21</b>   | Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.   | <b>14</b>          |  |
| <b>G4-22</b>   | Descripción de las consecuencias de reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.  |                    | No aplica, es el primer reporte  |
| <b>G4-23</b>   | Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto en relación a memorias anteriores.   |                    | No aplica, es el primer reporte  |

| Indicador                                     | Aspectos materiales   | Página                 | Omisiones / Comentarios                                      |
|---|---|------------------------|--|
| <b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> |   |                        |  |
| <b>G4-24</b>                                  | Grupos de interés vinculados a la organización.   | <b>30</b>              |  |
| <b>G4-25</b>                                  | Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.   | <b>30</b>              |  |
| <b>G4-26</b>                                  | Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.  | <b>12 y 30</b>         |  |
| <b>G4-27</b>                                  | Cuestiones y problemas claves surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés.   | <b>30</b>              |  |
| <b>G4-28</b>                                  | Período objeto de la memoria.   | <b>11</b>              |  |
| <b>G4-29</b>                                  | Fecha de la última memoria.   |                        | No aplica por ser este el primer Reporte de la organización. |
| <b>G4-30</b>                                  | Ciclo de presentación de las memorias.  |                        | Anual  |
| <b>G4-31</b>                                  | Punto de contacto para cuestiones surgidas en relación con el contenido de la memoria.  | <b>15</b>              |  |
| <b>G4-32</b>                                  | Ubicación del índice GRI y opción de conformidad elegida por la organización.   | <b>125 a 130</b>       |  |
| <b>G4-33</b>                                  | Política y prácticas vigentes de la organización respecto de la verificación externa de la memoria.   | <b>15</b>              |  |
| <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>                   |   |                        |  |
| <b>G4-34</b>                                  | Estructura de gobierno de la organización y sus comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.                      | <b>44</b>              |  |
| <b>G4-38</b>                                  | Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.   | <b>45 y 47</b>         |  |
| <b>G4-41</b>                                  | Procesos del órgano superior de gobierno para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses.  | <b>42</b>              |  |
| <b>G4-46</b>                                  | 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. | <b>50 y 51</b>         |  |
| <b>G4-51</b>                                  | Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.  | <b>42</b>              |  |
| <b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>                     |   |                        |  |
| <b>G4-56</b>                                  | Valores, principios, estándares y normas de la organización.  | <b>26 y 27; 31, 42</b> |  |
| <b>G4-57</b>                                  | Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.  | <b>47 y 48</b>         |  |
| <b>G4-58</b>                                  | Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos con la integridad de la organización.                             | <b>48</b>              |  |

# Índice de indicadores GRI G4

## Contenidos Básicos Específicos

| DESEMPEÑO ECONÓMICO                        |   |                          |                         |
|--|---|--------------------------|-------------------------|
| Indicador                                  | Aspectos materiales   | Página                   | Omisiones / Comentarios |
| <b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>                 |   |                          |                         |
| <b>G4-DMA</b>                              | Enfoque de gestión.   | <b>55</b>                |                         |
| <b>G4-EC1</b>                              | Valor económico directo generado y distribuido.   | <b>57</b>                |                         |
| <b>G4-EC4</b>                              | Ayudas económicas recibidas y otorgadas por entes del gobierno.   | <b>57</b>                |                         |
| <b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>             |   |                          |                         |
| <b>G4-DMA</b>                              | Enfoque de gestión.   | <b>97</b>                |                         |
| <b>G4-EC5</b>                              | Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas. | <b>85</b>                |                         |
| <b>CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b> |   |                          |                         |
| <b>G4-DMA</b>                              | Enfoque de gestión.   | <b>27, 112</b>           |                         |
| <b>G4-EC7</b>                              | Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios   | <b>22, 27, 112 y 113</b> |                         |
| <b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>            |   |                          |                         |
| <b>G4-DMA</b>                              | Enfoque de gestión.   | <b>31 y 32</b>           |                         |
| <b>G4-EC9</b>                              | Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.                                       | <b>31</b>                |                         |

| DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL |                             |            |                         |
|--------------------------|-----------------------------|------------|-------------------------|
| Indicador                | Aspectos materiales         | Página     | Omisiones / Comentarios |
| <b>ENERGÍA</b>           |                             |            |                         |
| <b>G4-DMA</b>            | Enfoque de gestión.         | <b>121</b> |                         |
| <b>G4-EN3</b>            | Consumo energético interno. | <b>122</b> |                         |

| DESEMPEÑO SOCIAL/SOCIEDAD                               |  |                        |  |
|---|--|------------------------|--|
| Indicador   | Aspectos materiales  | Página                 | Omisiones / Comentarios                                |
| <b>EMPLEO</b>   |  |                        |  |
| <b>G4-DMA</b>   | Enfoque de gestión.  | <b>79, 88, 94 y 95</b> |  |
| <b>G4-LA1</b>   | Número total y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.   | <b>97</b>              |  |
| <b>G4-LA2</b>   | Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa.   | <b>88 y 89</b>         |  |
| <b>RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN</b> |  |                        |  |
| <b>G4-DMA</b>   | Enfoque de gestión.  | <b>87</b>              |  |
| <b>G4-LA4</b>   | Plazos mínimos de preaviso por cambios organizacionales e inclusión en los convenios colectivos.   |                        | No se cuenta con un lineamiento explícito al respecto. |
| <b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>                  |  |                        |  |
| <b>G4-DMA</b>   | Enfoque de gestión.  | <b>92</b>              |  |
| <b>G4-LA5</b>   | 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. | <b>92</b>              |  |
| <b>G4-LA6</b>   | Tipo y tasas de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.   | <b>92</b>              |  |
| <b>CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>                         |  |                        |  |
| <b>G4-DMA</b>   | Enfoque de gestión.  | <b>82</b>              |  |
| <b>G4-LA10</b>  | 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.                                | <b>82 a 84</b>         |  |
| <b>G4-LA11</b>  | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.   | <b>80</b>              |  |

| DESEMPEÑO SOCIAL/SOCIEDAD         |   |                  |                         |
|-----------------------------------|---|------------------|-------------------------|
| Indicador                         | Aspectos materiales   | Página           | Omisiones / Comentarios |
| <b>COMUNIDADES LOCALES</b>        |   |                  |                         |
| <b>G4-DMA</b>                     | Enfoque de gestión.   | <b>101</b>       |                         |
| <b>FS13</b>                       | Puntos de acceso para otorgar servicios financieros a áreas de baja población o con desventaja económica por tipo.                        | <b>64 y 65</b>   |                         |
| <b>FS14</b>                       | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para personas desfavorecidas.  | <b>112 y 113</b> |                         |
| <b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b> |   |                  |                         |
| <b>G4-DMA</b>                     | Enfoque de gestión.   | <b>41 y 42</b>   |                         |
| <b>G4-SO3</b>                     | Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados. | <b>42</b>        |                         |
| <b>G4-SO4</b>                     | Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.  | <b>47 y 48</b>   |                         |

| DESEMPEÑO SOCIAL/RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS |   |                |   |
|--|---|----------------|---|
| Indicador  | Aspectos materiales   | Página         | Omisiones / Comentarios   |
| <b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>                   |   |                |   |
| <b>G4-DMA</b>  | Enfoque de gestión.   | <b>61</b>      |   |
| <b>G4-PR3</b>  | Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos. | <b>74</b>      |   |
| <b>G4-PR4</b>  | Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.  |                | Durante el presente periodo se registraron 3 incidentes.  |
| <b>G4-PR5</b>  | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.   | <b>69 y 70</b> |   |
| <b>FS15</b>  | Las políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros.   | <b>74</b>      |   |
| <b>FS16</b>  | Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.   | <b>73</b>      |   |
| <b>COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA</b>                       |   |                |   |
| <b>G4-DMA</b>  | Enfoque de gestión.   | <b>74</b>      |   |
| <b>G4-PR7</b>  | Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos vinculantes relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.  |                | No se registraron este tipo de incidentes   |
| <b>PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>                            |   |                |   |
| <b>G4-DMA</b>  | Enfoque de gestión.   | <b>74</b>      |   |
| <b>G4-PR8</b>  | Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.   |                | No se registraron este tipo de incidentes   |
| <b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>                              |   |                |   |
| <b>G4-DMA</b>  | Enfoque de gestión.   | <b>61 y 74</b> |   |
| <b>G4-PR9</b>  | Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.  |                | No se registraron multas significativas, no obstante se registraron 14 multas por infracción a la ley de protección de los derechos de los consumidores por un total de 228 UTM |



ATENCIA EXCLUSIVA  
CHILECA PERSONAS  
5. 16

REPUBLICA  
AJAS DE TERRA

17





**Banco de Chile**  
El banco de Chile