

# Banco de Chile

## REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2017



### Desafío Levantemos la segunda versión

El primer lugar recibirá un premio de \$ 5 millones. El concurso busca promover emprendimientos que tengan al menos un año de funcionamiento y sean la principal fuente de ingresos de sus propietarios.

**Banco de Chile**  
26 de diciembre de 2017 a las 12:22  
Estamos felices y orgullosos porque una vez más superamos la meta de la Teletón. El monto final recaudado fue \$35.140.164.263. ¡Gracias a todos! #QueremosChile

### Banco de Chile suma donaciones voluntarias

CAMPAÑA. Chillán busca superar los más de \$30 millones que ha logrado recaudar en años anteriores.

**Banco de Chile**  
@bancodechile · 22 de ene.  
Estamos felices y orgullosos de ver como escucharon el llamado #EnciendeChile

### Copec, Banco de Chile y Bapataam y Banco Chile son líderes consecutivos

metas de sustentabilidad económica por cuarto año consecutivo

**Banco de Chile**  
9 de enero a las 11:30  
Como todos los años, nos enorgullece por el desempeño académico, por eso estamos felices de haber sido reconocida por la Beca PSU Banco de Chile por su puntaje Nacional en el estudio

### “Acá encontramos un polo de emprendimiento en...

**Banco de Chile**  
@bancodechile · 22 de ene.  
¡Bienvenido 2018! Para empezar el año, los recibimos con un regalo: el nuevo portal de emprendimiento en línea. Es un espacio accesible para quienes quieren iniciar un negocio o mejorar el existente. #QueremosChile

### Manejo de activos intangibles clave para atracción de inversión

★  
**QUEREMOS A CHILE**



Portada: apariciones en prensa y redes sociales de la gestión 2017 del Banco de Chile.

# ÍNDICE

04

---

Mensaje del  
Gerente General

09

---

Acerca del Reporte

17

---

Perfil del Banco

- › Banco de Chile
- › 2017 en una mirada
- › Hitos 2017
- › Premios y reconocimientos
- › Estrategia de sostenibilidad y relación con grupos de interés
- › Gobierno Corporativo
- › Ética corporativa

45

### Trabajadores

- › Estrategia de gestión de personas
- › Trabajadores sanos y seguros
- › Relaciones laborales

71

### Clientes

- › Productos y servicios
- › Servicios de calidad
- › Transparencia en la comunicación e información a los clientes

89

### Medioambiente

- › Emisiones: Gestión de la huella de carbono
- › Eficiencia energética
- › Gestión de residuos y reciclaje
- › Insumos

97

### Comunidad

- › Inclusión de personas con discapacidad
- › Educación para el emprendimiento
- › Respuesta a la emergencia
- › Alianzas estratégicas
- › Voluntariado corporativo

117

### Proveedores

- › Relación con proveedores y contratistas
- › Procesos de selección y evaluación de proveedores y contratistas

123

### Desempeño Económico

- › Desempeño económico 2017
- › Valor económico generado y distribuido
- › Aporte al desarrollo económico de Chile

129

Índice GRI y Pacto Global

# Mensaje del Gerente General



Con mucha satisfacción los invito a leer y revisar el Reporte de Sostenibilidad 2017 del Banco de Chile, que detalla el trabajo realizado por nuestra organización de cara a la comunidad en general, colaboradores, clientes, proveedores y accionistas.

Se trata de una labor que desde el Banco de Chile hacemos con pasión, cariño y orgullo, porque refleja nuestro compromiso con una dimensión que va más allá de nuestro quehacer diario como institución financiera, y que nos permite contribuir a la construcción del mundo de las próximas generaciones.

En 2017 consolidamos nuestra estrategia de sostenibilidad, que desde hace dos años está consagrada en el corazón de los focos estratégicos de la empresa, en que el cliente está en el centro de nuestras decisiones. A ello se suma el énfasis en la eficiencia y productividad, siempre buscando dar un servicio de excelencia que se adapte a las necesidades de cada uno de nuestros clientes. Ese es el primer paso, y fundamental, para ser una empresa sostenible.

El mundo ha cambiado, las personas son más exigentes y las empresas y quienes trabajamos en ellas también debemos serlo. Debe ser un proceso genuino, que surja desde la necesidad de cada uno de darle trascendencia a nuestro trabajo.

Definir la sostenibilidad en un nivel estratégico en el Banco responde a la

visión de aportar al desarrollo del país y de sus personas, transformándonos así en un ciudadano corporativo responsable y entregando un aporte real a la sociedad.

Este foco estratégico ya es parte de la identidad de todos los colaboradores de la Corporación, y forma parte de cómo estamos proyectando al Banco de Chile hacia el futuro. Como gerente general de esta organización, es algo que me enorgullece.

Quiero compartir con ustedes los hitos que marcaron nuestra gestión durante el año pasado.

En materia de resultados, el Banco de Chile alcanzó en 2017 una utilidad después de impuestos de \$576.013 millones, cifra que, además, de ser un 4,3% superior al año 2016, nos posicionó como una de las instituciones más rentables de la industria financiera, al alcanzar un retorno sobre capital y reservas promedio (ROAC) de 20,0%, muy por sobre el 12,8% alcanzado en promedio por la banca local.

De acuerdo con las clasificaciones internacionales de riesgo de Standard & Poor's y Moody's, nos encontramos entre los bancos privados más sólidos de Latinoamérica, con 2,1 millones de clientes activos, 399 sucursales en Chile y una de las mejores bancas digitales y móviles del país, reconocida por revistas internacionales especializadas.

A esto se suma el ingreso del Banco de Chile al Dow Jones Sustainability

Index Chile, índice de reconocido prestigio a nivel mundial que mide los progresos de las empresas para transformarse en organizaciones sostenibles.

Otro hito importante en 2017, en línea con la incorporación de la sostenibilidad en el corazón de nuestra estrategia corporativa, fue la obtención, por tercer año consecutivo, del segundo lugar en el Ranking Merco Talento y el segundo lugar en el Ranking Merco Empresas y Líderes, subiendo un puesto respecto del año 2016.

En cuanto a la relación con nuestros proveedores y contratistas, durante el periodo destacó la incorporación de nuevos requerimientos en los procesos de selección y contratación de proveedores, vinculados con la Política sobre Personas Expuestas Políticamente (PEP) y la recertificación por 5° año consecutivo del Sello ProPyme.

En inclusión de personas con discapacidad, realizamos el primer Encuentro por la Inclusión, que convocó a empresas, fundaciones y representantes del sector público, en un esfuerzo por visibilizar y comprometernos con la incorporación de personas con discapacidad al mundo laboral.

## **Definir la sostenibilidad en un nivel estratégico en el Banco responde a la visión de aportar al desarrollo del país y de sus personas, transformándonos así en un ciudadano corporativo responsable y entregando un aporte real a la sociedad.**

Nuestro llamado en el Encuentro por la Inclusión fue "Valoremos los Talentos", es decir, que todos entendamos que incorporar a personas con discapacidad a nuestras empresas no sólo es un imperativo ético y legal, sino que también un valor.

Internamente estamos avanzando en el cumplimiento de la Ley de Inclusión Laboral, no sólo en lo referido a la cuota de trabajadores, sino que también en cuanto a la adaptación de nuestros espacios físicos y procesos de selección. Conocemos de cerca esta realidad gracias a los 39 años que llevamos siendo el Banco de la Teletón.

En lo relacionado a la educación financiera y el emprendimiento, realizamos el segundo Concurso Nacional Desafío Emprendedor, que convocó a más de 23 mil participantes. Los 300 seleccionados han podido mostrar sus productos en todo el país, recibiendo no sólo asesoría y educación financiera, sino que también creando una red de contactos que será muy útil para sus proyectos.

Además, el Concurso Desafío Emprendedor fue reconocido con el premio a la Inclusión Financiera entregado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), lo que demuestra el valor y la pertinencia de una iniciativa de este tipo.

A esto se sumaron las charlas, talleres y seminarios de educación financiera dirigidos a trabajadores, gremios y entidades públicas y privadas. Desde 2013 a la fecha, estas acciones nos han permitido capacitar a más de 100 mil personas, entregándoles herramientas para que tomen mejores y responsables decisiones financieras.

Así como el apoyo del Banco de Chile a Teletón es el voluntariado privado más grande del país -con más de 10 mil trabajadores participando en cada campaña- hemos desarrollado un potente programa de voluntariado corporativo que está colaborando permanentemente en comunidades del país que tienen diversas necesidades. En 2017 se conformó un equipo de voluntarios del Banco de Chile entrenados para ayudar ante una eventual catástrofe natural que golpee a nuestro país.

En cuanto a medioambiente, 2017 fue relevante, porque por primera vez medimos nuestra huella de carbono, la que está siendo neutralizada a través de la compra de bonos de carbono de proyectos nacionales, y mitigada a través de un plan de trabajo que incorpora una serie de procesos operativos, los que al ser más eficientes, tienen un impacto menor en el entorno.

El año pasado adherimos a "Pacto Global" de la ONU, que a través de sus 10 principios (agrupados en las categorías Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción), nos apoyará en el camino de avanzar hacia un Banco más sostenible. Es por ello que por primer año el presente Reporte se convertirá en nuestra comunicación de progreso (CoP) sobre los avances alcanzados por nuestra organización en el cumplimiento de sus principios.

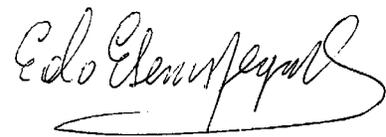
Creo firmemente que no es posible proyectar actualmente una empresa o cualquier iniciativa hacia el futuro sin que ésta se haga cargo de la relación con su entorno de una manera abierta, proactiva y transparente, que es precisamente lo que busca nuestro foco estratégico "Compromiso con Chile".

Estos avances no serían posibles sin el esfuerzo y la dedicación de todos quienes formamos la gran familia

del Banco de Chile, más de 14 mil colaboradores que se desempeñan con excelencia y cariño no sólo por nuestros clientes, sino que por todo nuestro país.

En 2018 cumplimos 125 años de existencia y nuestra responsabilidad es no sólo preservar nuestra tradición, solidez y calidad de servicio al igual como lo han hecho quienes estuvieron antes que nosotros en el Banco de Chile, sino que engrandecer a esta noble institución y proyectarla hacia el futuro.

Los invito a revisar el contenido de este documento y hacernos llegar los comentarios o sugerencias que estimen convenientes para seguir mejorando y aportando al desarrollo del país y de sus personas.



**Eduardo Ebensperger Orrego**

Gerente General  
Banco de Chile



# ACERCA DE este Reporte

102-2  
102-10  
102-45  
102-48  
102-49  
102-50  
102-51  
102-52

Como lo hace desde 2014, Banco de Chile presenta su Reporte de Sostenibilidad 2017, en el que da cuenta de su desempeño económico, social y ambiental en forma equilibrada, de acuerdo con los criterios y requerimientos establecidos por los estándares GRI<sup>1</sup> para la elaboración de Informes de Sostenibilidad, lanzado en 2016.

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 que tienen un interés significativo en la evaluación y decisión de sus principales grupos de interés.

En este contexto, el presente Reporte se refiere a la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017 de la Corporación Banco de Chile, la cual atiende a sus diferentes segmentos de clientes a través de sus marcas Banco de Chile, Banco Edwards y Banco CrediChile, pero exceptúa a sus filiales, a no ser que se indique lo contrario<sup>2</sup>. Para una mejor comprensión, comparación y visualización de tendencias, se presentan cifras y datos de los tres últimos años.

En cuanto a la información reportada en el periodo anterior, no ha habido cambios significativos en el tamaño, estructura o propiedad de Banco de Chile. Tampoco han variado las bases, criterios de elaboración, ni los métodos de cálculo utilizados; si algún contenido GRI presentara alguna modificación en este sentido, ello se informará expresamente.

El presente Reporte es también una comunicación de Progreso sobre el desempeño del Banco en materia de cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Global sobre derechos humanos, relaciones laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, iniciativa impulsada por Naciones Unidas y a la que adhirió Banco de Chile en 2017.

<sup>1</sup> [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

<sup>2</sup> En lo referido a la información sobre desempeño económico los datos que se entregan consolidan la data de toda la Corporación Banco de Chile, por lo que incluye a las filiales.

## CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS EN LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO

El contenido de este Reporte fue definido teniendo como referencia los principios de los estándares GRI sobre relevancia o materialidad, contexto de sostenibilidad, exhaustividad e involucramiento con los grupos de interés, lo que le permite declarar que el presente informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.

Para la identificación de los aspectos materiales (relevantes) se utilizó la siguiente metodología:

IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES	PRIORIZACIÓN	VALIDACIÓN
<p><b>ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR</b> Se revisó la cadena de valor del Banco, cuya estructura e identificaciones de impactos económicos, sociales y ambientales, tanto positivos como negativos, fue validada en el proceso de Reporte 2015.</p> <hr/> <p><b>BENCHMARK</b> Se realizó un benchmark de seis Reportes de sostenibilidad de bancos nacionales y líderes a nivel internacional en temas de sostenibilidad, con el objetivo de identificar los temas materiales en los ámbitos económicos, sociales y ambientales para la industria.</p> <hr/> <p><b>REVISIÓN DE ESTUDIOS</b> Se analizó la evaluación de riesgos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) realizada al Banco de Chile por el Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI) a través de la agencia calificadora de riesgos extrafinancieros RobecoSam, ello con el fin de identificar los principales desafíos de sostenibilidad -para el Banco- desde la perspectiva de los inversionistas.</p> <hr/> <p><b>CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS</b> A través de una encuesta on line se consultó a una muestra representativa de los trabajadores del Banco a fin de poder identificar sus expectativas de información sobre la gestión económica, social y ambiental de la organización.</p>	<p>Para priorizar los impactos económicos, sociales y ambientales identificados, se utilizó una metodología consistente en asignar a cada aspecto una puntuación de 1 a 4, donde 4 era "muy relevante" y 1 "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 visión de la industria nacional e internacional más la visión de los grupos de interés consultados. (Ver Matriz de Temas Materiales).</p>	<p>Los resultados del proceso de materialidad fueron validados por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, en relación con el alcance de cada uno de los contenidos temáticos, estructura y profundidad de los asuntos tratados en el presente Reporte. (Ver Tabla de Temas Relevantes de la Operación).</p>

## TEMAS RELEVANTES DE LA OPERACIÓN DEL BANCO

RELEVANCIA MUY ALTA	RELEVANCIA ALTA	RELEVANCIA MEDIA	RELEVANCIA BAJA
<ol style="list-style-type: none"> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>Capacitación y desarrollo</li> <li>Salud y seguridad laboral</li> <li>Satisfacción cliente</li> <li>Energía</li> <li>Lucha contra la corrupción</li> <li>Empleo y calidad del empleo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión ambiental de los impactos del transporte</li> <li>Relaciones laborales</li> <li>Privacidad información del cliente</li> <li>Desempeño económico</li> <li>Productos y servicios</li> <li>Entrega de información a clientes sobre productos</li> <li>Libertad de asociación</li> <li>No discriminación</li> <li>Prácticas de competencia desleal</li> <li>Educación e inclusión financiera</li> <li>Residuos</li> <li>Cumplimiento regulatorio social y económico</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Consecuencias económicas indirectas</li> <li>Promoción del desarrollo económico y social</li> <li>Prácticas de marketing y publicidad</li> <li>Prácticas de adquisición</li> <li>Emisiones</li> <li>Presencia en el mercado</li> <li>Evaluación proveedores en derechos humanos</li> <li>Evaluación de prácticas laborales en proveedores</li> <li>Evaluación ambiental de proveedores</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Igualdad de remuneraciones</li> <li>Agua</li> <li>Materiales</li> <li>Activismo accionario</li> </ol>

## MATRIZ DE TEMAS MATERIALES



Como resultado del proceso de identificación, priorización y validación de los aspectos económicos, sociales y ambientales de la operación del Banco, se definieron como los aspectos materiales a informar en el presente Reporte aquellos que quedaron clasificados dentro de la matriz con importancia Muy Alta/Alta y Media. También se determinó su alcance, es decir, si el impacto (positivo y/o negativo) que tiene cada tema relevante pudiese limitarse a la propia organización o si bien podría alcanzar también al entorno.

A continuación, se listan dichos aspectos a la par que se detalla su alcance.

TEMAS MATERIALES	IMPACTO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	IMPACTO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN
Diversidad e igualdad de oportunidades	●	
Capacitación y educación	●	
Salud y seguridad en el trabajo	●	●
Empleo + no discriminación	●	
Relaciones trabajador-empresa+ libertad de asociación y negociación colectiva	●	●
Etiquetado de los productos y servicios		●
Privacidad de los clientes		●
Cumplimiento regulatorio socioeconómico	●	●
Energía	●	
Residuos	●	●
Emisiones	●	●
Productos y servicios		●
Comunidades locales		●
Prácticas de adquisición		●
Evaluación ambiental de los proveedores	●	●
Evaluación social de los proveedores	●	●
Desempeño económico	●	●
Impactos económicos indirectos		●
Anticorrupción	●	●
Competencia desleal	●	●

## CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS SOBRE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El proceso de elaboración del presente Reporte estuvo a cargo de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible. A fin de cuidar la claridad, precisión, periodicidad, equilibrio, comparabilidad y verificabilidad de la información incluida en este documento, se contó con el apoyo de una asesoría externa especializada en los estándares GRI.

El contenido de este informe ha sido facilitado por las distintas áreas de la organización, cuidando

especialmente la trazabilidad de la información. 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. En esta oportunidad, 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 2017, referidos a su gobernanza, desempeño y perspectivas. Su propósito es promover una interacción y diálogo con los principales grupos de interés, en este sentido, las personas o instituciones interesadas pueden contactar directamente a:

---

### GERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y DESARROLLO SOSTENIBLE

---

**Ximena Lewis Castro**

*Jefa de Responsabilidad Social Corporativa*

 +56 2 4683 598

 sostenibilidad@bancochile.cl



**QUEREMOS  
A CHILE**

Capítulo 01

# Perfil del Banco



Banco de Chile	17
2017 en una mirada	20
Hitos 2017	24
Premios y reconocimientos	25
Estrategia de sostenibilidad y relación con los grupos de interés	26
Gobierno Corporativo	34
Ética corporativa	40

# Premio

**Mejor Banco en Chile**  
según Global Finance

**Ingreso al Dow Jones**  
Sustainability Index Chile

**Mejor Banca Digital y Móvil**  
**en Chile** según Global Banking  
& Finance Review

Banchile Inversiones

**+34% anual**

en la utilidad neta



# PERFIL del Banco

## BANCO DE CHILE

A través de la fusión de los bancos de Valparaíso, Agrícola y Nacional de Chile, en 1893 nació la sociedad anónima bancaria Banco de Chile, que contó, inicialmente, con una red de 25 sucursales en todo el país. Luego de 124 años de actividad sostenida, el Banco de Chile se ha convertido en un referente financiero y empresarial que ofrece soluciones integrales para satisfacer las necesidades de financiamiento, ahorro, inversión, asesoría y administración de efectivo de personas y empresas de todos los tamaños.

Banco de Chile se encuentra entre los bancos privados más sólidos de Latinoamérica, de acuerdo con las clasificaciones internacionales de riesgo de Standard & Poor's y Moody's. En 2017 contaba con 2,1 millones de clientes activos, 399 sucursales en Chile y una de las mejores bancas digitales y móviles del país, reconocida por revistas internacionales especializadas, con siete aplicaciones que permiten garantizar una actividad financiera segura y rápida.

La diversidad de sus negocios, su nivel de escala, su liderazgo de mercado y su conectividad internacional son fortalezas que han contribuido a generar valor, tanto para sus accionistas como para sus clientes, así como también han ayudado a generar oportunidades de desarrollo para sus trabajadores y la comunidad.

El modelo de negocio del Banco de Chile se ha estructurado de acuerdo con cuatro pilares: equipo de trabajo de excelencia y colaborativo; propuestas de valor especializadas y una amplia red multicanal; gestión de riesgo integral, y procesos eficientes e innovadores. Adicionalmente, ha definido cuatro segmentos de negocios para cubrir los requerimientos de todos los mercados que atiende de manera ágil, rápida y efectiva (Minoristas, Mayoristas, Tesorería y Filiales).

La organización está formada por 14.023 personas; cuenta con una alianza estratégica con Citigroup y una amplia red de corresponsalías bancarias. En 2017 obtuvo una utilidad neta de \$576 mil millones, equivalente a un retorno sobre capital y reservas promedio (ROAC)

Trabajadores

Clientes

Medioambiente

Comunidad

Proveedores

Desempeño Económico



Reloj Casa Matriz Banco de Chile

de 20%, muy por sobre el 12,8% alcanzado por el promedio del sistema bancario.

En 2017, el Banco de Chile continuó el desarrollo de las aplicaciones móviles, incorporó nuevas funcionalidades a la totalidad de las aplicaciones (Mi\_Banco, Mi\_Pago, Mi\_Beneficio, Mi\_Cuenta, Mi\_Seguro, Mi\_Plata y Mi\_Pass), creó una nueva plataforma para empresas y lanzó una nueva aplicación llamada "Mi\_Inversión". Estos desarrollos le merecieron recibir el reconocimiento del Global Finance como la Mejor Plataforma Electrónica para Empresas e Instituciones en 2017.

En forma adicional a su rol empresarial, ha asumido un compromiso con todo el país con el fin de fomentar la inclusión de personas con discapacidad, la educación financiera para potenciar el emprendimiento, el apoyo en la emergencia ante catástrofes naturales y el cuidado del medioambiente. En este ámbito, en 2017 se generaron métricas de gestión, se alineó la comunicación corporativa con los objetivos del negocio para fortalecer la cultura interna y se aprobó la Política de Inclusión de Personas con Discapacidad, reafirmando su compromiso con la inclusión plena. En materia ambiental, midió su huella de carbono y neutralizó sus emisiones

directas, paso fundamental para iniciar la gestión de la reducción de su huella de carbono.

De esta forma, Banco de Chile ha ido avanzando en el cumplimiento de su estrategia corporativa que considera mantener al cliente en el centro de las decisiones, en todo su ciclo de vida; seguir contribuyendo al desarrollo del país y de la calidad de vida de las personas, considerando a la comunidad y a los trabajadores, y trabajar por mejorar la eficiencia y la productividad en todos los procesos, generando sinergias entre el Banco y sus filiales y fortaleciendo la optimización de sus procesos y canales de venta.

**SUCURSALES Y CANALES DE ATENCIÓN**

	2016	2017
<b>Banco de Chile</b>	258	259
<b>BANCO EDWARDS</b> <small>del Banco de Chile</small>	41	39
<b>BancoCrediChile</b> <small>DEL BANCO DE CHILE</small>	124	101
<b>Caja Chile</b> <small>Banco de Chile</small>	2.374	2.044

**CANALES REMOTOS**

<b>ATM</b>	1.464
Banca Internet	Atención 24 horas
Banca Telefónica	Atención 24 horas
Banca Móvil	Atención 24 horas



Trabajadores

Clientes

Medioambiente

Comunidad

Proveedores

Desempeño Económico

# 2017 en una mirada

## Gestión y Liderazgo

**\$25.440 mil millones**

Colocaciones totales

**\$576 mil millones**

Utilidad Neta

**Alza de +34% anual en la utilidad neta**

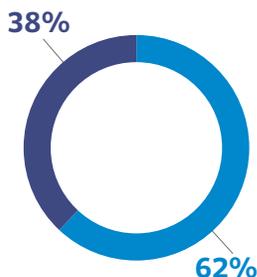
Banchile Inversiones

### CONTRIBUCIÓN AL RESULTADO POR SEGMENTO DE NEGOCIO

(Colocaciones y utilidad antes de impuesto 2017)

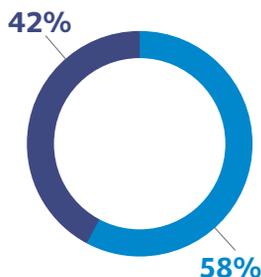
#### COLOCACIONES TOTALES

- Segmento Minorista
- Segmento Mayorista



#### UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO

- Segmento Minorista y Filiales
- Segmento Mayorista y Tesorería



Retorno de  
**20%**  
sobre capital

**VALOR BURSÁTIL**  
**\$9.805**

mil millones  
récord histórico

**Mejor**  
**BANCO EN CHILE**

Según  
Global Finance

#### INGRESO AL DJSI CHILE



**11.368**

Trabajadores Banco de Chile

**5.873** Mujeres  
**5.495** Hombres

**2.655**

Trabajadores filiales

**14.023**

Total trabajadores Corporación

## Trabajadores

### RANKING MERCO TALENTO

**1<sup>er</sup>** lugar

Bancos e Instituciones Financieras



**2<sup>do</sup>** lugar

Ranking General

**72%**

Nivel de Sindicalización



## Cientes



**2,1 millones**  
Clientes activos



**Banco líder en recomendación**

**76,69%**

Índice de recomendación

**Nuevas Alianzas**  
**British Airways**  
**GOL**



**COLOCACIONES MINORISTAS**

**+7%**

- » 10% Alza en créditos a PyMEs
- » 8% Alza en créditos de vivienda

### REDES SOCIALES

**f 321.116** fans

**165.523** seguidores

**5.383** seguidores

**14.226** seguidores

**95.751** seguidores

**163.775.892**

Sesiones en el sitio web

**444.628**

Usuarios de aplicaciones móviles

**147.266.023**

Transacciones a través de aplicaciones

**4.557.729**

Llamados al contact center

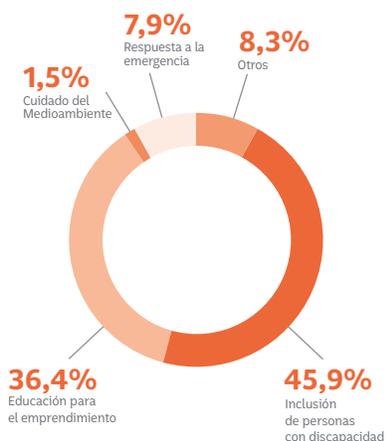
# Comunidad

## INVERSIÓN SOCIAL 2017

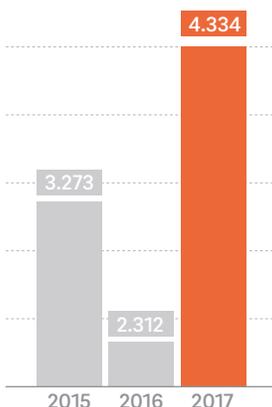
# \$4.334 millones



DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL 2017



INVERSIÓN SOCIAL (MM\$)



# 236.876

Beneficiados

# 3.500

Asistentes Encuentro Inclusión Personas con Discapacidad

# 15.968

INSCRITOS  
1er Concurso Nacional Desafío Emprendedor

# 1<sup>er</sup> lugar

Premio Inclusión Financiera de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)

# 125.211

Total horas de voluntariado



# 10.638

Trabajadores Voluntarios



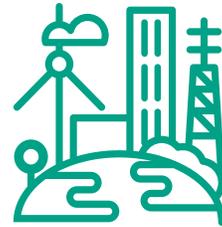
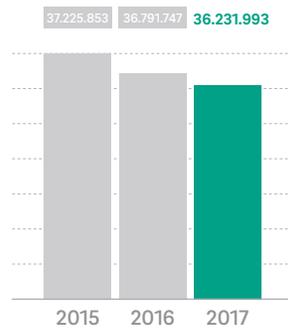
POR SEGUNDO  
AÑO CONSECUTIVO  
**1<sup>er</sup>**  
lugar  
Cool Place to Bike

## Medioambiente



**117 ton**  
Papel reciclado

### CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (kWh)



**Medición de la huella de carbono**  
Emisiones de GEI (alcance 1 y 2) 16 mil tCO<sub>2</sub>e

FUENTE: Proyectae

**469.754 kWh**  
Ahorro energético 2017

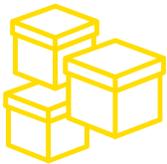


**100%**

**Emisiones directas neutralizadas a través de proyectos chilenos**

FUENTE: SCX, Bolsa de Clima de Santiago

## Proveedores



**9.110**

Base de proveedores PyMes

**+14%**

Base de proveedores PyMes en relación año 2016

**5 años**

Sello ProPyME



**98%**

del presupuesto de compras destinado a proveedores locales



### Contratos Activos

**509**

Proveedores

**127**

Contratistas

**29**

Proveedores y/o contratistas críticos

# Hitos 2017

- **Valor bursátil**  
\$9.805 mil millones, récord histórico de cierre de año

---

  - **Precio por acción \$98,6**  
Retorno de +33,7% durante 2017

---

  - **Colocaciones Minoristas**  
+7%, destacando los créditos a PyMEs y de vivienda, con alzas de 10% y 8%, respectivamente

---

  - **Banchile Inversiones**  
Alza de 34% anual en la utilidad neta, sustentado en un alza de 63% en el monto intermediado de acciones de la Corredora de Bolsa y de 10% en el patrimonio administrado de la AGF

---

  - **Nuevos programas de fidelización**  
Convenio British Airways y GOL, Nuevo Salón VIP Travel Lounge

---

  - **Nueva aplicación**  
"Mi Inversión". Más de 18 mil descargas activas en 2017
- **Sitio Web**  
Nueva plataforma web empresas con más de ocho mil usuarios con mejoras en accesibilidad y seguridad.

---

  - **Nuevas herramientas de inteligencia de negocios**  
*Pricing 360°* y Gestión de campañas. Avances en la nueva plataforma comercial Centro de Negocios

---

  - **Ingreso al DJSI**  
Ingreso al Dow Jones Sustainability Index Chile

---

  - **Inclusión**  
Encuentro por la Inclusión de personas con discapacidad en la Plaza de la Ciudadanía, Santiago

---

  - **Emprendimiento**  
Lanzamiento del Segundo Concurso Desafío Emprendedor, con más de 23 mil inscritos

# Premios y Reconocimientos

- **Premio Mejor Banco en Chile** según Global Finance
- **Premio Mejor Banco de Chile en Experiencia del Cliente** entregado por IZO
- **Primer Lugar Premio Inclusión Financiera** entregado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras por el Concurso Desafío Emprendedor
- **El Mejor Banco de Inversión en Chile** en el ranking Best Investment Bank, de Global Finance
- **Premio Best Securities Services de Global Finance** como el banco más seguro en negocios como custodia y clearing
- **Premio al Mejor Banco Digital (Best Digital Bank)** de Global Finance, por tercer año consecutivo
- **Premio Investment Bank of the Year** entregado por la revista Latin Finance
- **Mejor Lugar para Innovar** entregado por la UAI, GFK-Adimark y America Retail-Marca bancaria más valiosa de Chile, otorgado por The Banker
- **5 Premios Salmón a BanChile** logrando ser la administradora más premiada de 2017
- **Segundo lugar en el ranking Merco Empresas y Líderes** subiendo un lugar respecto de 2016
- **Segundo lugar en el ranking Merco Talento** manteniendo el segundo lugar y el primer lugar respecto de la banca
- **Premio Effie 2017** categoría campaña "Extensión de línea"
- **Premio Effie 2017** categoría promociones
- **Premio ACHAP 2017** categoría responsabilidad social empresarial
- **Premio ACHAP 2017** categoría campañas integradas lideradas por promociones o activaciones

## ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD Y RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Gestión sostenible de los impactos de su cadena de valor

Impactos Derechos Humanos	Impactos Económicos	Impactos Ambientales
<ul style="list-style-type: none"> <li>No discriminación</li> <li>Libertad de asociación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico</li> <li>Consecuencias económicas indirectas</li> <li>Presencia en el mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Energía</li> <li>Productos y servicios</li> <li>Gestión ambiental de los impactos del transporte</li> </ul>

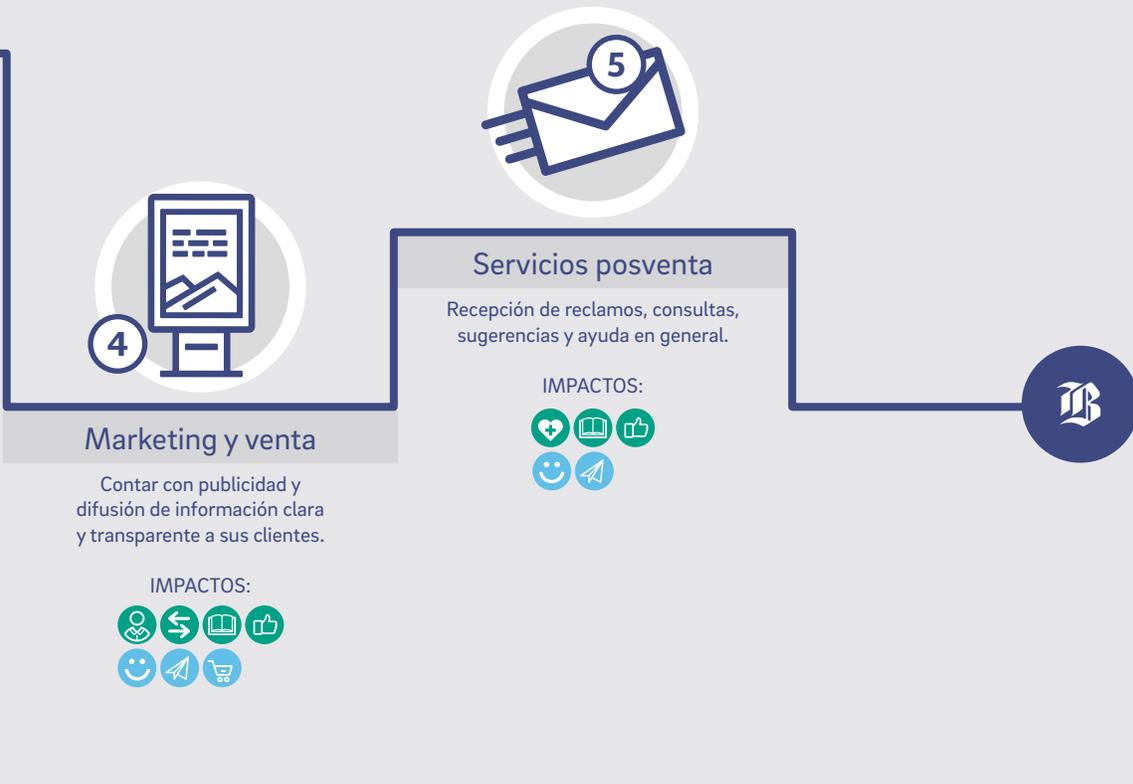
### Actividades primarias



### Actividades de apoyo



Impactos Sociales Comunidad	Impactos Sociales Laborales	Impactos Sociales Cliente/Servicio
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción del desarrollo económico y social</li> <li>Educación e inclusión financiera</li> <li>Lucha contra la corrupción</li> <li>Prácticas de competencia desleal</li> <li>Cumplimiento regulatorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empleo y calidad del empleo</li> <li>Salud y seguridad laboral</li> <li>Relaciones laborales</li> <li>Capacitación y desarrollo</li> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción cliente</li> <li>Entrega información a clientes sobre productos y servicios</li> <li>Prácticas de marketing y publicidad</li> <li>Privacidad información del cliente</li> <li>Impactos sociales productos servicios</li> <li>Cumplimiento regulatorio</li> </ul>



Trabajadores

Clientes

Medioambiente

Comunidad

Proveedores

Desempeño Económico



Tecnología e Innovación (I+D)



Aprovisionamiento



## Estrategia de Sostenibilidad

En 2016 se diseñó una nueva Estrategia de Sostenibilidad ligada a los pilares de la estrategia corporativa, enfocada en el compromiso con Chile. Adicionalmente, se realizó un diagnóstico de sostenibilidad mediante una metodología interna que fue complementada con el estudio de opinión pública y la encuesta interna de voluntariado. Como resultado, fue posible detectar la necesidad de focalizar los recursos e identificar cuatro pilares con el fin de aumentar el valor generado a través de los programas sociales: la inclusión de personas con discapacidad, la educación financiera para potenciar el emprendimiento, el apoyo en la emergencia ante catástrofes naturales y el cuidado del medioambiente. Con la finalidad de monitorear el avance y mantener la sintonía con los públicos internos, se realizará una nueva evaluación en 2018.

La Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, dependiente de la División de Personas y Organización, es la responsable de difundir la Estrategia de Sostenibilidad y generar programas coherentes

con la Estrategia Corporativa. En estos últimos años, periodo que ha considerado importantes cambios organizacionales, su ubicación en el organigrama ha sido fundamental para amalgamar las variables de sostenibilidad con el alineamiento de identidad cultural en el que se está trabajando para promover los cambios organizacionales. Asimismo, se ha establecido que la sostenibilidad es una preocupación transversal a la organización, razón por la cual todas las iniciativas consideran algunas de estas variables. Es así que en materia ambiental se ha buscado la optimización de la gestión de los recursos, comenzando con la medición de la huella de carbono y los programas de eficiencia energética y de ahorro de papel y agua. En el ámbito de educación financiera, se logró llegar a 100 mil personas capacitadas, lo que representa un hito para el Banco, y se organizó el segundo concurso Desafío Emprendedor, que alcanzó a 23 mil inscritos. Por su parte, en materia de inclusión, el Programa Sucursales 2020 considera nuevos estándares de inclusión física con sucursales accesibles, así como la

plataforma digital busca aumentar la accesibilidad de personas que antes no estaban consideradas en el sistema financiero.

En 2017 también continuó el avance hacia la consolidación de la Estrategia de Sostenibilidad con el alineamiento de las filiales en todo Chile. Al final del año, la totalidad de Banchile Inversiones y todas las submarcas del Banco habían sido abordadas.

Además, se diseñó e implementó una campaña comunicacional interna, enfocada en la totalidad de los trabajadores, cuyo fin fue sensibilizarlos respecto de la labor del Banco en este ámbito. A nivel externo, los hitos del año fueron el ingreso al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI) y la adhesión al Pacto Global en esta misma línea y como resultado de la labor efectuada se obtuvo el segundo lugar en el ranking Merco Empresas, el segundo lugar en el ranking Merco Talento y el premio Inclusión Financiera de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

## PILARES DE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

PILARES	OBJETIVOS	ACCIONES
Inclusión de personas con discapacidad	El Banco busca ser un referente en materia de inclusión, a través de su alianza estratégica con la Teletón, su programa de Voluntariado Corporativo e iniciativas internas y externas para entregar igualdad de oportunidades a personas que se encuentran fuera del sistema laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntariado Teletón.</li> <li>• Voluntariado Corporativo.</li> <li>• Programa de contratación para personas con discapacidad.</li> <li>• Transformación de las sucursales en unidades accesibles.</li> <li>• Desarrollo de la Banca Digital orientada a aumentar la accesibilidad.</li> </ul>
Educación para el emprendimiento	El objetivo es desarrollar herramientas básicas para acceder a productos financieros que permitan a las personas, fuera del sistema financiero, emprender y progresar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segundo concurso Desafío Emprendedor.</li> <li>• Capacitaciones en terreno, en conjunto con áreas asociadas al segmento y con diversas fundaciones, especialmente con Desafío Levantemos Chile.</li> </ul>
Respuesta a la emergencia	En su calidad de Banco con cobertura nacional se busca generar instancias de colaboración con los organismos locales frente a catástrofes naturales, así como apoyar a todos los afectados de la zona y a los trabajadores de la Corporación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación de campañas de recaudación.</li> <li>• Actividades de voluntariado.</li> <li>• Donación de carrombo a Bomberos de Santa Olga.</li> </ul>
Cuidado del medioambiente	El Banco enfrenta este tema con la visión de trabajar por un mundo mejor y sostenible para las futuras generaciones, y en consecuencia mide y compensa sus impactos e impulsa proyectos sostenibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa ahorro energético.</li> <li>• Programa reciclaje de papel.</li> <li>• Medición de la huella de carbono.</li> <li>• Voluntariado medioambiental.</li> </ul>

## **DECLARACIÓN CORPORATIVA**

### **NUESTRA MISIÓN**

Somos una corporación líder conectada al mundo, con una prestigiosa tradición de negocios. Proveemos a cada segmento de clientes servicios financieros de excelencia, con soluciones creativas y efectivas para cada segmento, asegurando la creación de valor para nuestros accionistas, empleados y 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. Y lo hacemos de forma comprometida con las personas que conforman nuestra organización y el desarrollo de la comunidad.

### **NUESTRO PROPÓSITO**

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

### **NUESTROS VALORES**

Integridad, compromiso, respeto, lealtad, prudencia, responsabilidad y justicia.

### **NUESTRO COMPROMISO**

Con nuestros accionistas, nuestros clientes, nuestros colaboradores y nuestra comunidad.

## Relación 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. No obstante, en forma permanente se revisa la matriz con el fin de adaptarla en caso de que sea necesario.

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVO DE LA RELACIÓN	MECANISMOS Y/O CAÑALES DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DE LA RELACIÓN
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer permanentemente servicios de excelencia marcados por la integridad, con atención personalizada, ágil y proactiva, con el fin de generar relaciones de confianza y de largo plazo.</li> <li>Mantener a los clientes debida y oportunamente informados, contando con los canales de atención siempre disponibles.</li> <li>Entregar soluciones financieras diferenciadas para cada segmento de clientes, ofreciendo productos y servicios de calidad e innovadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web <a href="http://www.bancochile.cl">www.bancochile.cl</a></li> <li>E-mails</li> <li>Canales físicos tradicionales (sucursales y cajeros automáticos)</li> <li>Asistencia remota en línea</li> <li>Aplicaciones móviles</li> <li>Facebook, Twitter, Instagram y YouTube</li> <li>Encuestas de satisfacción</li> <li>Corresponsalías bancarias</li> </ul>	Permanente
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser la mejor opción de inversión, manteniendo un posicionamiento destacado en volúmenes de negocios.</li> <li>Fomentar la eficiencia operacional y la productividad para desarrollar una prudente administración de los riesgos, con una gestión basada en la integridad y la transparencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Junta anual de accionistas</li> <li>Memoria</li> </ul>	Anual
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Investor relations</li> </ul>	Permanente
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Conference call con inversionistas</li> </ul>	Trimestral
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web <a href="http://www.bancochile.cl">www.bancochile.cl</a></li> </ul>	Permanente
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer oportunidades de desarrollo basadas en el mérito, entregando compensaciones y beneficios económicos competitivos.</li> <li>Impulsar un ambiente de trabajo respetuoso y cordial, en un lugar que cuente con las herramientas tecnológicas y una infraestructura adecuada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de competencias</li> <li>Programa Orienta</li> <li>Programa Mi Salud</li> <li>Programa Ser Padres</li> <li>Reuniones de equipo</li> <li>Encuesta de clima</li> <li>Convenciones</li> </ul>	Anual Permanente

Trabajadores

Clientes

Medioambiente

Comunidad

Proveedores

Desempeño Económico

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVO DE LA RELACIÓN	MECANISMOS Y/O CAÑALES DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DE LA RELACIÓN
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la educación financiera para potenciar el emprendimiento.</li> <li>• Favorecer a través de la inclusión de personas con discapacidad una sociedad más equitativa y con mayores oportunidades.</li> <li>• Desarrollar la gestión del negocio respetando el medioambiente.</li> <li>• Construir con los proveedores relaciones de colaboración basadas en la transparencia, competencia, eficiencia, respeto y objetividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de Voluntariado Corporativo</li> <li>• Programas de Educación Financiera</li> <li>• Programas de apoyo al emprendimiento</li> <li>• Programas de apoyo a superar la adversidad</li> <li>• Programas de acceso a la educación</li> <li>• Alianza con instituciones sin fines de lucro y ONG expertas</li> <li>• Cuentas en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube</li> </ul>	Permanente
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar una colaboración de largo plazo.</li> <li>• Construir relaciones de colaboración basadas en la transparencia, competencia, eficiencia, respeto y objetividad.</li> <li>• Agilizar y hacer más eficaces los procesos relacionados con el abastecimiento de bienes y servicios.</li> <li>• Asegurar la contratación de servicios y/o adquisición de bienes en condiciones de mercado.</li> <li>• Asegurar el pago de las obligaciones contraídas por el Banco en los términos y condiciones acordados con nuestros proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mails</li> <li>• Cartas</li> <li>• Página web <a href="http://www.bancochile.cl">www.bancochile.cl</a></li> <li>• Asistencia remota en línea</li> </ul>	Permanente

### **Autoridades regulatorias y fiscalizadoras**

*Banco de Chile adopta las medidas necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes y a los requerimientos regulatorios. Se trata de una relación permanente, cuya materialización se verifica a través de los canales y modalidades previstos en la ley y en las regulaciones impartidas por cada entidad en el marco de sus atribuciones.*

## Alianzas y Membresías

Banco de Chile participa en:

### Cámaras y círculos financieros

- » Cámara Chileno-Alemana de Comercio e Industria Camchal
- » Cámara Chileno-Argentina de Comercio A.G.
- » Cámara Chileno-Belga de Comercio A.G.
- » Cámara Chileno-Brasileña de Comercio A.G.
- » Cámara Chileno-Colombiana de Comercio A.G.
- » Cámara Chileno-China de Comercio, Industria y Turismo A.G.
- » Cámara Chilena de la Construcción
- » Cámara Chileno-India de Comercio A.G.
- » Cámara Chilena Norteamericana de Comercio
- » Cámara de Comercio de Santiago. A.G.
- » Círculo de Ejecutivos Bancarios

### Organizaciones Regionales

- » Asociación Gremial de Industriales de la V Región
- » Cámara Regional del Comercio y la Producción A.G.
- » Círculo Gerentes de Bancos V Región
- » Corporación para la Regionalización del Biobío

### Organizaciones institucionales y comunitarias

- » Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile
- » Centro de Estudios Públicos
- » Fundación Acción Empresa
- » Fundación Chilena del Pacífico
- » Fundación Chile-España
- » Fundación Paz Ciudadana
- » The Institute of International Finance, INC.

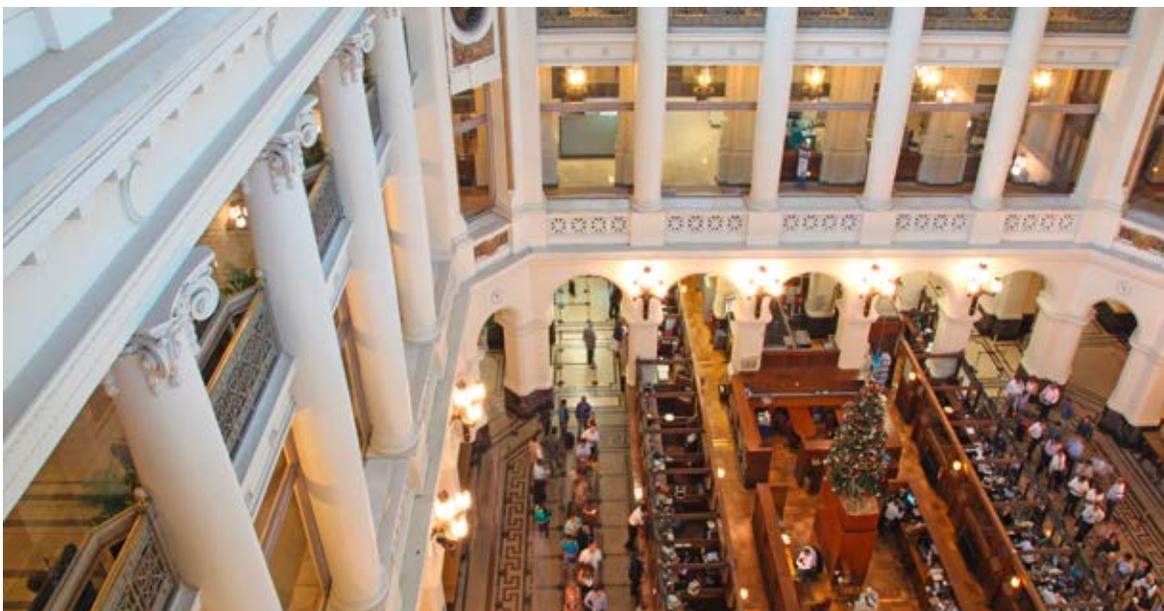
### Aportes a fundaciones

- » Corporación Renal MATER
- » Corporación de Conservación y Difusión del Patrimonio Histórico y Militar
- » Fundación Astoreca
- » Fundación Chilenter
- » Fundación Desafío Levantemos Chile
- » Fundación Hogar de Cristo
- » Fundación Las Rosas
- » Fundación Teletón
- » Fundación Trabajo en la Calle
- » Pontificia Universidad Católica de Chile/ Hospital Sótero del Río Proyecto Chile sin Cáncer



### INGRESO A PACTO GLOBAL

En 2017, Banco de Chile concretó su ingreso al Pacto Global Chile, que tiene como misión promover y difundir los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, con el objetivo de que las organizaciones que operan en Chile los integren en sus lineamientos estratégicos, para generar valor a través de un genuino compromiso con la sostenibilidad.



Hall Casa Matriz Banco de Chile

## GOBIERNO CORPORATIVO

### Estructura de propiedad

LQ Inversiones Financieras S.A. e Inversiones LQ SM Ltda. (Grupo LQIF), pertenecientes a Quiñenco S.A. y a Citigroup Inc., controlan directamente el 27,1% de las acciones de Banco de Chile e indirectamente un 24,1%, a través de Sociedad Matriz Banco de Chile S.A., o SM-Chile S.A. (en adelante "SM-Chile"). De esta forma, el grupo LQIF controla el 51,2% de las acciones de 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. accedió 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 anónima 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. A fines de 2017, SM-Chile S.A. tenía 16.129 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.

Banco de Chile, en su calidad de emisor de valores de oferta pública, transa sus acciones en las bolsas locales de comercio y también en la Bolsa de Nueva York bajo el programa de American Depositary Receipts (ADR). Al cierre de 2017 existían 99.444.132.192 acciones suscritas y pagadas<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Para mayores detalles sobre la estructura, propiedad y control ver en la Memoria Anual 2017, págs. 62 y 64 en [www.bancodechile.cl](http://www.bancodechile.cl)

## Directorio

El Directorio es la principal instancia de Gobierno Corporativo del Banco de Chile y está formado por 11 directores titulares y dos suplentes. Es renovado completamente cada tres años, por lo que en marzo de 2017 se llevó a cabo su reelección hasta 2020. Mediante este proceso, la mayoría del Directorio fue reelegido, a excepción de dos directores, Jorge Awad Mehech, quien terminó su periodo como director independiente, y Andrés Ergas Heymann. Fueron designados por la Junta de Accionistas como directores titulares Alfredo Ergas Segal (en calidad de director independiente) y Jorge Ergas Heymann.

Las reuniones ordinarias del Directorio se llevan a cabo dos veces al mes,

excepto en febrero, en que se sesiona sólo una vez; mientras que las extraordinarias pueden ser convocadas por el presidente del Directorio cuando lo solicite la mayoría de los directores o, en circunstancias limitadas, cuando lo requiera un solo director. Además, con el fin de descentralizar la toma de decisiones y conocer las realidades en otras zonas del país, se sesiona al menos dos veces al año en otras regiones del país.

Parte de las responsabilidades del Directorio son establecer los lineamientos estratégicos, aprobar políticas, procedimientos y mecanismos diseñados para cumplir los objetivos del sistema de Gobierno Corporativo, así como designar al Gerente General. Es

así que, para garantizar la calidad de sus decisiones y funcionamiento, en forma anual se realiza una autoevaluación de su desempeño como órgano directivo, conforme al alcance y forma de calificación, previamente definidos por el Directorio.

En 2017 se revisaron y aprobaron todas las políticas de la compañía, que equivalen a 36 lineamientos que abordan las más variadas materias, desde la Política de Cierre Contable, la de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo hasta la Política de Seguridad de la información. (ver página 100)

## Composición del Directorio<sup>4</sup>

Director	Posición	Cantidad de Comités	Edad
Pablo Granifo L.	Presidente	8	58
Andrónico Luksic C.	Vicepresidente	1	63
Jane Fraser	Vice presidente	2	50
Alfredo Ergas S.	Director (independiente)	4	50
Andrés Ergas H.	Director	1	50
Jean Paul Luksic F.	Director	1	53
Samuel Libnic	Director	1	51
Gonzalo Menéndez D.	Director	5	68
Juan Enrique Pino V.	Director	5	55
Francisco Pérez M.	Director	4	59
Jaime Estévez V.	Director (independiente)	4	70
Rodrigo Manubens M.	Director Suplente	1	58
Thomas Fürst F.	Director Suplente	1	86

<sup>4</sup> Los currículum de los directores están disponibles en la Memoria Anual 2017, en [www.bancodechile.cl](http://www.bancodechile.cl)



Salón del Directorio Banco de Chile

## Remuneraciones

La remuneración de los directores es aprobada anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas y puede consistir en una o más de las siguientes modalidades: un honorario mensual fijo, dieta por asistencia a sesiones del Directorio o de cualquiera de los comités de apoyo al Directorio, o un incentivo anual fijado por la Junta de Accionistas sujeto a la condición de que el Banco cumpla en dicho período anual con el plan de resultados.

Además, la remuneración de los integrantes del Comité de Directores y Auditoría no puede ser inferior a la remuneración prevista para los directores titulares, más un tercio de su monto, la que también es fijada anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas. Durante el año finalizado el 31 de diciembre de 2017, el monto total pagado como remuneración al Directorio fue de MM\$ 2.505. No se estableció ninguna provisión para pensión, retiro u otro beneficio semejante para directores u otros altos ejecutivos.

## Comités de Directores

Los Comités de Directorio tienen el objetivo de analizar en profundidad materias específicas, de manera que el máximo órgano de gestión pueda contar con la información necesaria para la discusión y aprobación de políticas y estrategias. Estos están formados por uno o más directores y se reúnen periódicamente. La descripción y responsabilidades de los Comités de Directores se presentan en la Memoria Anual 2017 y también es posible acceder a ellos en el sitio web corporativo.

### Comités

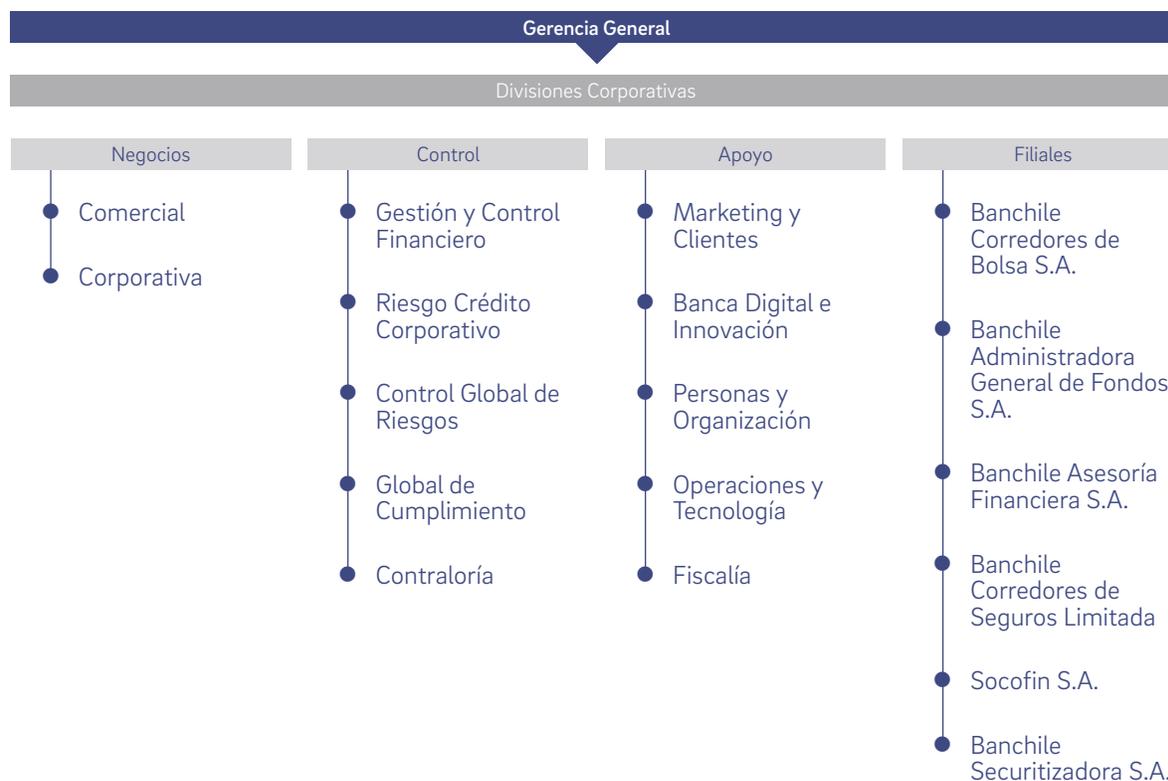
- » Comité de Crédito (conformado por todos directores)
- » Comité de Cartera
- » Comité de Finanzas (ALCO)
- » Comité Superior de Riesgo Operacional
- » Comité de Directores y Auditoría (conformado por dos directores independientes y uno no independiente)
- » Comités de Prevención de Lavado de Activos
- » Comité de Consumo
- » Comité de Factoring
- » Comité de Leasing
- » Comité Ejecutivo de Banchile Corredores de Seguros Ltda.

## ALTA ADMINISTRACIÓN

### Composición de la Alta Administración<sup>5</sup>

Nombre	Cargo
Eduardo Ebensperger Orrego	Gerente General
Rolando Arias Sánchez	División Gestión y Control Financiero
Nelson Rojas Preter	Fiscal y secretario del Directorio
Joaquín Contardo Silva	División Comercial
José Miguel Quintana Malfanti	División Corporativa
Juan Carlos Álvarez Mateos	División Marketing y Clientes
Rodrigo Tonda Mitri	División Banca Digital e Innovación
Juan Palacios Gómez	División Control Global de Riesgos
Héctor Castagnoli Aracena	División Riesgo Crédito Corporativo
Felipe Echaiz Bornemann	División Global de Cumplimiento
Cristián Lagos Contardo	División de Personas y Organización
Óscar Mehech Castellón	División Contraloría
Ignacio Vera Asís	División Operaciones y Tecnología
Hernán Arellano Salas	Gerente General Banchile Corredoras de Bolsa S.A.

### Estructura de Banco de Chile y Filiales



<sup>5</sup> Los currículum de los gerentes divisionales están disponibles en la Memoria Anual 2017, en [www.bancodechile.cl](http://www.bancodechile.cl)

## Comités de Administración

Con el fin de colaborar en el funcionamiento del Banco, existen comités de administración formados por los gerentes de las divisiones

### Comités de Administración

- Comité de Gerentes
- Comité de Divulgación
- Comité de Ética
- Comité Ejecutivo de Riesgo Operacional
- Comité de Calidad
- Comité de Riesgo de Filiales

En 2017 se creó el Comité de Riesgos de Filiales para dar cumplimiento a la normativa vigente y al convenio de Basilea. Sus funciones son actuar como una instancia que permita controlar de manera global la coherencia en el cumplimiento de las políticas sobre riesgo operacional, de crédito, de liquidez y de mercado de las sociedades filiales. Para ello deberá establecer mecanismos para la identificación, seguimiento y medición de dichos riesgos y la adopción de las medidas correctivas necesarias. Asimismo, deberá verificar la consistencia de las políticas relativas a estos riesgos adoptadas por las filiales en relación con las políticas del Banco. Está formado por los gerentes de las divisiones Global de Cumplimiento, de Riesgo Crédito Corporativo, de Riesgo Operacional y Control, de Área Riesgo Mercado y Área Riesgo Operacional.



Fachada Casa Matriz Banco de Chile

## PRINCIPIOS RECTORES DEL DIRECTORIO

El Directorio vela por el cumplimiento de sus principios éticos, las normas y lineamientos internos y las regulaciones externas de acuerdo con lo expuesto en los Principios Generales de Gobierno Corporativo de Banco de Chile, que consideran aquellas materias relativas a su funcionamiento y gestión. Dicho documento aborda aspectos referidos a conflictos de interés, el deber y derecho de información de los directores y el rol del presidente del Directorio y de los Comités de Directorio. Respecto del rol de los directores, menciona su obligación de guardar estricta reserva sobre los negocios de la Corporación y la información a que tengan acceso en razón de su cargo, que no haya sido divulgada oficialmente.

En forma adicional, establece que los directores del Banco no pueden usar en beneficio propio o de terceros relacionados, y en perjuicio de la

Corporación, las oportunidades comerciales de que tuvieren conocimiento en razón de su cargo. Similares restricciones aplican para los integrantes de los Comités de Directorio, así como para los asistentes a estas reuniones en calidad de invitados o asesores. Los Principios Generales de Gobierno Corporativo también plantean lineamientos sobre las operaciones con partes relacionadas y la manera de actuar frente a posibles conflictos de interés, tanto de parte de los directores como de los integrantes de los Comités de Directores y asesores; las operaciones de crédito con directores y altos ejecutivos, extensible a sus cónyuges; las prácticas contrarias a la probidad, y regula la administración de la información privilegiada de sus ejecutivos, entre otras.

## POLÍTICAS APROBADAS POR BANCO DE CHILE

- Política Normativa de Tecnología de la Información y Comunicaciones
- Política de Seguridad de la Información
- Política de la Continuidad del Negocio
- Política de Liquidez
- Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- Política OFAC
- Política de Riesgos de Crédito Segmento Minoristas
- Política de Riesgos de Crédito Segmento Mayoristas
- Política para Productos y Servicios Complejos
- Política de Estándares de Sitios Web
- Política de Riesgo Operacional
- Política de Transporte Físico de Medios Electrónicos
- Política de Administración de Documentos, Registros y Archivos
- Política de Cierre Contable
- Política Contable
- Política de Prevención de Prácticas Contrarias a la Probidad
- Política sobre Operaciones de Crédito con Directores y Altos Ejecutivos
- Política de Administración de Información Privilegiada e Inversiones Personales
- Política de Ausencia Obligatoria
- Política sobre Prohibiciones de Condicionamiento de Productos
- Política K Límites de Inversión
- Política de Acceso no Discriminatorio a Productos de Crédito para Personas Naturales
- Política sobre Bienes Recibidos en Pago
- Política de Operaciones Intercompañías sujetas a secciones 23-A, 23-B y Regulación W
- Política de Fusiones y Adquisiciones
- Política sobre Gestión de Inversiones en el Extranjero
- Código de Ética
- Política de Administración y Selección de Proveedores
- Política de Administración del Libro Mayor General
- Política Volcker
- Política Independencia Departamento de Estudios Banchile "Independent Research"
- Política Fiduciaria
- Política de Gastos e Inversiones
- Política Tributaria
- Política Corporativa de Administración de Riesgos de Mercado
- Política sobre Personas Expuestas Políticamente

## Administración de Riesgos

El Gobierno Corporativo del Banco considera un alto nivel de involucramiento del Directorio en todo lo referente a la administración de riesgos, ya que es éste el que establece las políticas, directrices y definiciones referentes a umbrales de riesgo aceptados. Adicionalmente, la alta administración es responsable del control y cumplimiento de las definiciones emanadas del Directorio. La administración de los riesgos es parte integral del modelo estratégico de proveer servicios financieros de excelencia a cada segmento de clientes, razón por la cual se identifica como parte esencial de su propuesta de creación de valor.

Con el fin de responder a las necesidades del mercado, a los cambios de la industria y a nuevas regulaciones, el Directorio ha dispuesto la conformación de distintos comités, con participación de directores calificados en cada uno de ellos. En materia de riesgo de crédito se cuenta con el Comité de Crédito de Directores y el de Riesgo de Cartera. En lo

relacionado con riesgo de mercado existe el Comité de Finanzas, Internacional y de Riesgo de Mercado, y en lo que respecta a riesgo operacional, el Comité Superior de Riesgo Operacional.

A nivel ejecutivo, la División Riesgo de Crédito Corporativo, la cual reporta directamente a la Gerencia General, es la responsable de la gestión integral de los riesgos de crédito y de mercado, tanto del Banco como de las filiales. Adicionalmente, busca gestionar, de manera permanente, amenazas que puedan afectar la solvencia y liquidez de la Corporación y, al mismo tiempo, velar para que el cumplimiento de los planes comerciales se realice con la más adecuada relación riesgo-retorno. Como complemento, en 2016 se creó la División Control Global de Riesgo, que reporta directamente al Gerente General<sup>6</sup>. Esta área cambió de nombre y de estructura durante el año y, como nueva División, se estructuró considerando la paridad de género, generaciones jóvenes y

una antigüedad en el Banco menor a dos años.

La misión de la División Control Global de Riesgo es promover la mejora continua dentro del Banco, contribuyendo al uso eficaz de los recursos en un entorno óptimo de control. Para ello establece los máximos estándares de la industria en materia de riesgo operacional y control, asegurando una cultura de mejora continua en todas las actividades que desarrolla el Banco. Su rol es ayudar y monitorear a las unidades de negocio y operativas en el desarrollo de sus funciones, desde una perspectiva de control y guía.

La gestión del riesgo operacional integra la revisión de procesos, la gestión de continuidad de negocio y la seguridad de información. En 2017 se propuso como meta el desarrollo de cinco focos principales, los cuales permitirán obtener una mayor cobertura de evaluación, mayor nivel de madurez y una gestión más eficiente.

6 Más detalles respecto de la gestión de los riesgos está disponible en la Memoria Anual 2017.

## ÉTICA CORPORATIVA

### Sistema de Gestión Ética

El Sistema de Ética y Transparencia del Banco de Chile está formado por las actividades realizadas por el Comité de Ética, el seguimiento del Código de Ética, talleres de entrenamiento en conductas éticas y un mecanismo de denuncias. La responsabilidad del Comité de Ética es delimitar, potenciar y normar una conducta de excelencia profesional y personal entre todos los miembros del Banco, que sea acorde con la filosofía y los valores de la Corporación. Para ello, se reúne en forma cuatrimestral y de acuerdo con las necesidades frente a casos de denuncia o requerimientos internos.

Con el fin de alinear a todos los trabajadores con las guías éticas, en 2014 se implementó un programa de capacitación en base a talleres, liderados por cada jefatura, que evolucionó a lo que a partir de 2016 se llamó Juego de Ética. Su objetivo es instalar la conversación en torno a conductas éticamente correctas en cada equipo de trabajo, así como generar instancias de reflexión participativa en torno a casos prácticos de ética y de profundización del Código de Ética. Además, busca sensibilizar a cada colaborador del Banco sobre su responsabilidad personal en la materia, abordando casos prácticos para generar aprendizaje y concientización.

La evaluación de los talleres realizados en 2017 mostró un aumento de todos los indicadores, especialmente en el referido a participación. Es así que en el periodo se registró un 74% de participación, en comparación con 2016, que ésta fue de 68,5%; mientras, el conocimiento ético del equipo pasó de 51,5% a 61% (ver más información

en Capítulo Personas página 59). Al finalizar el periodo habían participado en esta iniciativa 8.891 trabajadores.

De manera complementaria, se incluyó una hora de formación en ética en los procesos de inducción realizados en 2017, a los que asistieron 807 personas. Para ello, se llevaron a cabo capacitaciones referidas al Código de Ética mediante el sistema e-learning, principalmente para aquellos trabajadores que ingresan en regiones y que no pueden acceder a los cursos presenciales. En esta modalidad participaron 921 colaboradores. Además, se organizó una campaña de comunicaciones internas que empleó básicamente medios audiovisuales (ver más en página 61). En total, en ambas actividades se realizaron 2.649 horas/hombre de instrucción en ética.

Respecto de los canales de denuncias, junto con el correo del Comité de Ética, los casos también pueden ser canalizados a través de la jefatura directa o del gestor de Personas y Organización, del área de Relaciones Laborales o bien a través de los embajadores de Personas y Organización en la red de sucursales.

En 2017 se recibieron 29 correos, entre denuncias y consultas, los que fueron canalizados al Comité de Ética para su análisis y evaluación. Estos correos son de uso privado y confidencial y se excluyen aquellas denuncias anónimas. Además, se registraron tres casos de incumplimiento ético a nivel de ejecutivos y en dos de ellos se tomaron las acciones de acuerdo con cada caso.



Fachada Casa Matriz Banco de Chile

## Prevención de la corrupción y cumplimiento normativo: sistemas de control interno y auditoría

Con el fin de asegurar una gestión prudente y una auditoría efectiva, el Directorio define y evalúa permanentemente los sistemas de control interno. De esta forma, para que las auditorías se realicen con la debida independencia, el sistema cuenta con un marco de acción, una estructura jerárquica y mecanismos de validación de las observaciones de auditoría planteadas y de las acciones diseñadas para superarlas. Además, en forma anual, el Directorio revisa todas las políticas corporativas y aprueba el plan de auditoría y, en forma periódica, recibe información sobre su grado de cumplimiento. En este marco, el Comité de Directores y Auditoría ha sido designado por el Directorio para la evaluación constante de la calidad de los sistemas de control y de la función de auditoría interna, así como para la vinculación y coordinación con los auditores externos.

En cuanto a las políticas corporativas, estas son diseñadas en forma

conjunta por distintas áreas y divisiones, de acuerdo con la materia de que se trate, bajo la coordinación de la División Global de Cumplimiento. Esta instancia es la responsable de articular y hacer efectivas las políticas globales de control aplicables a las operaciones del Banco, así como también algunas normas locales generadas a partir de acuerdos internacionales. Asimismo, está a cargo de la verificación del cumplimiento de las regulaciones sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. En este ámbito, el Banco cuenta con una política específica sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y sobre Personas Expuestas Políticamente, cuyas modificaciones fueron aprobadas por el Directorio en junio de 2017. Estas políticas contemplan roles y responsabilidades, una estructura de comités para supervisión y toma de decisiones; procesos de conocimiento del cliente,

un sistema de monitoreo transaccional y un proceso para generar y enviar los Reportes regulatorios a la Unidad de Análisis Financiero del Ministerio de Hacienda.

Además, posee un Modelo de Prevención del Delito de acuerdo a la Ley 20.393, que considera una serie de obligaciones y un canal de denuncia para trabajadores y proveedores. En la matriz de Prevención de Delito se han evaluado los distintos procesos del Banco y se han identificado siete focos principales de riesgos, los cuales están asociados con sus respectivos procesos de control.

La totalidad de los directores y gerentes divisionales han sido informados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, así como también se comunica sobre estos ámbitos a todos los trabajadores a través de los medios internos de difusión.



**QUEREMOS  
A CHILE**

Capítulo 02

# Trabajadores



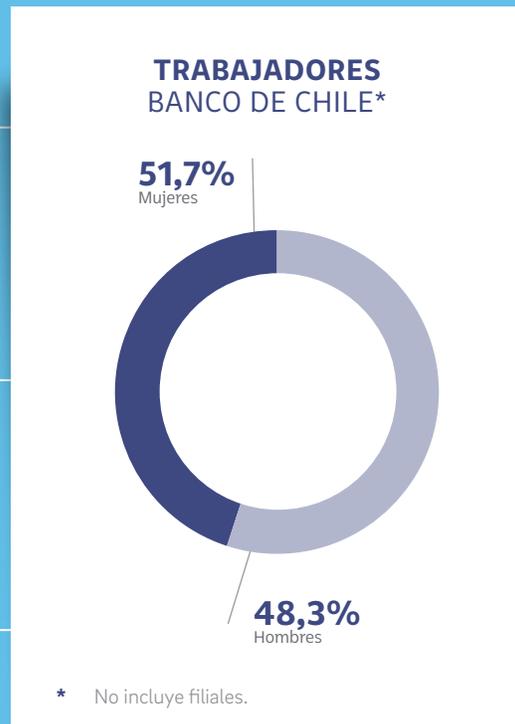
Estrategia de gestión de personas _____	49
Trabajadores sanos y seguros _____	62
Relaciones laborales _____	67

**11.368** Trabajadores  
Banco de Chile

**10,8%**  
Rotación promedio anual en 2017

**2° lugar**  
Merco Talento

**1.183**  
Nuevas contrataciones



## TRABAJADORES

**B**anco de Chile y sus filiales cuentan con 14.023 personas, cada una de ellas es fundamental para el funcionamiento de la organización y para el logro de todos los objetivos estratégicos planteados. Contar con trabajadores sanos, que son desafiados a lograr su máximo esfuerzo de manera comprometida, es parte de las metas de la División Personas y Organización. Además, por ello reciben una remuneración justa, acceden a iniciativas que les permiten aumentar sus capacidades profesionales en un ambiente laboral que busca estar libre de accidentes y de enfermedades ocupacionales, como también de acoso laboral o *mobbing* y discriminación. Todo ello está detallado en el Reglamento Interno y en las diversas políticas de la División. Además, existen métricas y formas de evaluación de los programas, con el fin de responder a las necesidades de los trabajadores, así como a la regulación nacional vigente.



### PROGRAMA DE INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En 2016 se elaboró la Política de Inclusión para Personas con Discapacidad y la Declaración de Principios, las que fueron aprobadas por el Directorio en 2017. Además, se formó una Mesa de Trabajo para la Inclusión, la cual generó planes de acción enfocados en accesibilidad física, accesibilidad digital e inclusión laboral de personas con discapacidad. (ver capítulo comunidad página 100)

La División Personas y Organización asesora a todas las unidades del Banco para alcanzar los objetivos estratégicos. Con este fin, ofrece soluciones especializadas en la gestión del capital humano, orientadas a generar valor para los clientes, así como bienestar para las personas que trabajan en el Banco y en sus filiales, en cada una de las etapas de su ciclo de vida en la organización. Esta gestión le valió obtener, por tercer año consecutivo, el segundo lugar en el ranking Merco Talento<sup>7</sup> y el segundo lugar en el ranking Merco Empresas<sup>8</sup>, subiendo un puesto respecto del año 2016.

El principal foco de trabajo durante el presente periodo fue seguir reforzando los aspectos de alineamiento cultural, producto de las transformaciones organizacionales efectuadas desde 2016. En este contexto, a partir del 18 de diciembre de 2017, se implementaron nuevos cambios en la estructura gerencial del Banco, dado el actual entorno de negocios, que implica que las organizaciones respondan con dinamismo y flexibilidad y, sobre todo, destaque la responsabilidad y *accountability* de cada integrante de la Corporación.

<sup>7</sup> El estudio Merco Talento mide y destaca a las empresas que mejor atraen y retienen el talento personal.

<sup>8</sup> El estudio Merco Empresas mide y destaca a las empresas con mejor reputación corporativa.

## DOTACIÓN TOTAL POR TIPO DE CONTRATO DESGLOSADA POR GÉNERO (N° DE PERSONAS)

	2015			2016			2017		
Contrato	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Indefinido	11.001	5.524	5.477	11.027	5.566	5.461	11.180	5.769	5.411
Plazo fijo	322	176	146	172	102	70	188	104	84
<b>Total Banco</b>		11.323		11.199 / Promarket 692 / 11.891				11.368	
Filiales		3.654			2.730			2.655	
<b>TOTAL</b>		<b>14.977</b>			<b>14.621</b>			<b>14.023</b>	

## DOTACIÓN DESGLOSADA POR ÁREA GEOGRÁFICA (%)\*

	2015	2016	2017
Arica y Parinacota	0,4	0,4	0,4
Tarapacá	0,9	0,9	0,9
Antofagasta	2,0	1,9	1,8
Atacama	0,8	0,8	0,7
Coquimbo	1,7	1,7	1,7
Valparaíso	6,9	6,8	6,5
Región Metropolitana	71,6	71,7	72,2
Libertador Bernardo O'Higgins	2,1	2,2	2,1
Maule	2,5	2,6	2,5
Biobío	4,9	4,9	4,9
La Araucanía	1,9	2,1	2,1
Los Ríos	0,9	0,7	0,8
Los Lagos	2,2	2,3	2,3
Aysén	0,3	0,3	0,3
Magallanes	0,8	0,8	0,8

\* Para efectos de dotación total final esta es la única tabla que incorpora la dotación de Promarket, el resto de los datos cuantitativos del capítulo toman como base la dotación del Banco sin Promarket al 30 de diciembre de 2016.

## DIVERSIDAD EN EMPLEADOS (N° DE PERSONAS)

Categoría	2016					2017				
	Hombres	Mujeres	Mayor de 30	Entre 30 y 50	Más de 50	Hombres	Mujeres	Mayor de 30	Entre 30 y 50	Más de 50
Gerentes	117	25	0	87	55	119	21	0	80	60
Jefes	931	613	26	1.095	423	918	629	28	1.067	452
Profesionales	1.290	1.131	395	1.717	309	1.331	1.187	389	1.811	318
Técnicos	1.153	1.890	602	1.948	412	1.214	1.945	651	2.016	492
Administrativos	2.040	2.090	1.003	2.524	603	1.913	2.091	877	2.511	616
<b>TOTAL</b>	<b>5.531</b>	<b>5.668</b>	<b>2.026</b>	<b>7.371</b>	<b>1.802</b>	<b>5.495</b>	<b>5.873</b>	<b>1.945</b>	<b>7.485</b>	<b>1.938</b>

## DIVERSIDAD EN GOBIERNO CORPORATIVO (N° DE PERSONAS)

2016				2017			
Hombres	Mujeres	Entre 30 y 50	Más de 50	Hombres	Mujeres	Entre 30 y 50	Más de 50
12	1	1	12	12	1	0	13

## ROTACIÓN TOTAL SEGÚN GÉNERO 2017 (%)\*

Rango etáreo	2017		
	% Total	HOMBRES	MUJERES
Menos de 20	50,0	50,0	50,0
20 a 29 años	23,1	25,8	20,4
30 a 39 años	10,7	11,7	9,8
40 a 49 años	6,6	6,5	6,7
50 a 59 años	6,0	4,9	7,6
60 a 69 años	6,1	6,5	4,9
<b>TOTAL</b>	<b>10,8</b>	<b>11,4</b>	<b>10,2</b>

\* Las tablas de rotación no consideraban género en los años anteriores, razón por la cual se decidió mantener sólo las tablas relativas a los años 2017 y mantener esta segmentación a partir de este año.

## ROTACIÓN POR REGIÓN 2017 (%)

Rotación total	10,8
Arica y Parinacota	11,9
Tarapacá	16,7
Antofagasta	20
Atacama	11,3
Coquimbo	12,3
Valparaíso	10
Región Metropolitana	10,6
Libertador Bernardo O'Higgins	9,1
Maule	8,7
Biobío	7,4
La Araucanía	11,4
Los Ríos	16,9
Los Lagos	10,6
Aysén	30,6
Magallanes	16,7



## PARIDAD DE GÉNERO

En 2017, Banco de Chile participó, junto con otras 106 empresas, en la Iniciativa de Paridad de Género (IPG), alianza público-privada promovida por el Banco Interamericano de Desarrollo y el Foro Económico Mundial, cuyo propósito es reducir la brecha de género, aumentar la participación económica y el progreso de las mujeres en el mercado laboral en Chile.

## NUEVAS CONTRATACIONES SEGÚN RANGO DE EDAD Y GÉNERO (N° DE PERSONAS)

	2017			
	Total	%	Hombres	Mujeres
Menos de 20	5	0,4	2	3
20 a 29 años	560	47,3	304	256
30 a 39 años	411	34,7	192	219
40 a 49 años	159	13,4	59	100
50 a 59 años	44	3,7	16	28
60 a 69 años	4	0,3	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.183</b>		<b>576</b>	<b>607</b>

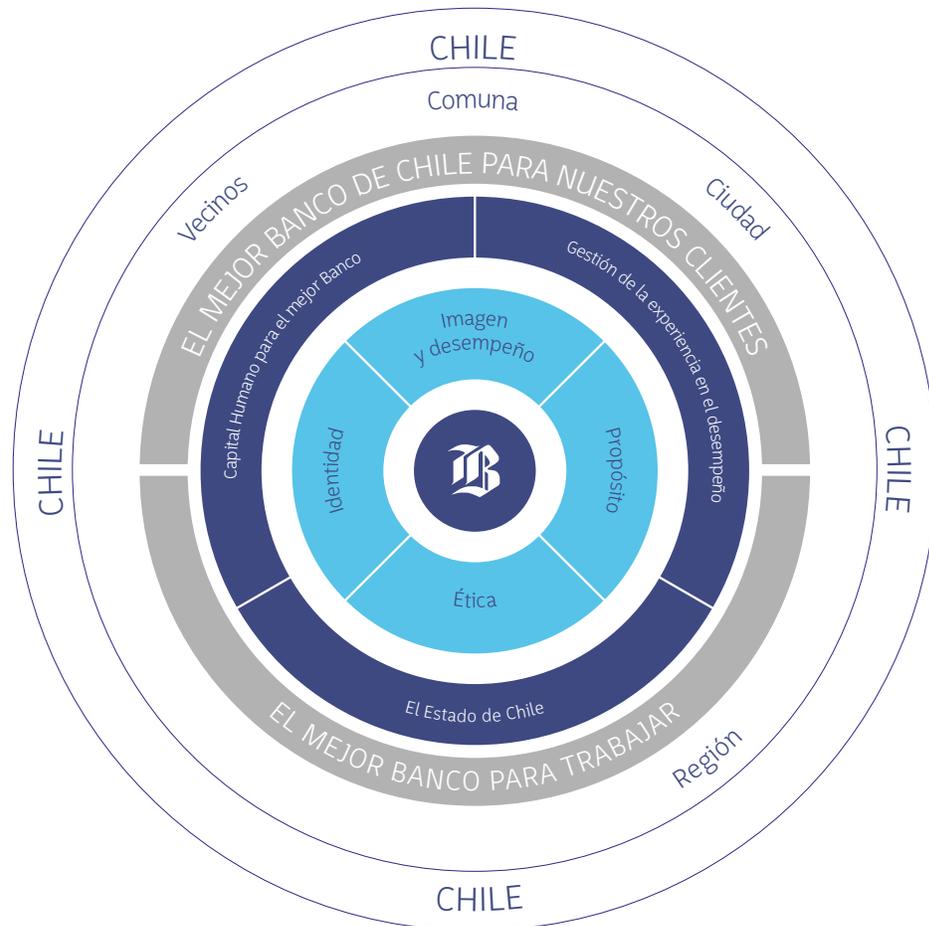
## ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE PERSONAS

Con el fin de cumplir con la meta de ser el mejor Banco para Trabajar y el Mejor Banco para los Clientes, Banco de Chile ha estado abocado en los últimos cinco años en el Proyecto de Alineamiento de Personas, Cultura y Estrategia. La finalidad de esta iniciativa es efectuar una intervención permanente en la

forma de actuar de los trabajadores, con el fin de darles herramientas para enfrentar de mejor forma los desafíos organizacionales.

En 2017, este proyecto siguió avanzando, incorporando a su estrategia los temas de Desarrollo Sostenible y su impacto en la comunidad y país.

## ESTRATEGIA DE ALINEAMIENTO DE PERSONAS Y CULTURA





Trabajadores del Banco de Chile

## CAPITAL HUMANO PARA EL MEJOR BANCO

Uno de los pilares del Proyecto de Alineamiento de Personas, Cultura y Estrategia se refiere a la gestión de los trabajadores (ingreso y mantención) y a la búsqueda de herramientas que permitan el reconocimiento de la labor bien hecha y de acuerdo con la cultura del Banco. Este pilar se conoce como "Capital humano para el mejor Banco" y está enfocado principalmente en la atracción de talentos y en el diseño de una malla de beneficios.

### Atracción de talentos

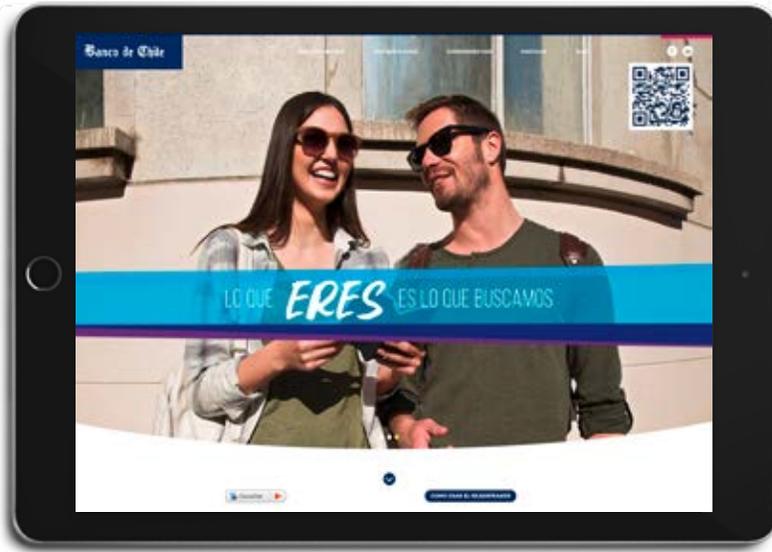
Captar estudiantes de alto rendimiento y profesionales talentosos para desempeñarse en el Banco ha sido una prioridad durante los últimos años, dada la importancia de contar con profesionales que aporten nuevas ideas a la organización. Por este motivo, se han realizado iniciativas que buscan atraer al talento y, una vez incorporados, se hace necesario ofrecerles instancias de participación y reconocimiento que les permitan sentirse parte de una organización atractiva.

En este sentido, en 2017 se realizaron actividades de trabajo y esparcimiento con profesionales para áreas claves del negocio, que permitieron efectuar procesos de reclutamiento y selección

más atractivos y distintivos en el mercado, así como la fidelización de alumnos en práctica, que representa a un importante grupo de personas que se incorpora durante el periodo de verano. Paralelamente se organizaron acciones específicas con universidades e institutos profesionales para mostrar las diversas áreas del Banco y el atractivo que éstas tienen para los estudiantes.

### Posicionamiento como mejor marca empleadora

En 2017 se implementó el proyecto digital Trabaja en el Chile, cuyo objetivo es visibilizar y posicionar al Banco como marca empleadora atractiva. También se realizó un estudio de análisis de las



Portal web [www.trabajaenelchile.cl](http://www.trabajaenelchile.cl)

redes sociales del Banco, mediante el cual se evaluó el comportamiento de los usuarios en el sitio web Trabaja en el Chile, Facebook y LinkedIn.

Como resultado del estudio fue posible apreciar que las redes digitales cumplieron con la expectativa planteada para 2017. BiciChile y el Centro de Innovación estuvieron entre las publicaciones más destacadas, lo que se relaciona con la visión de un banco moderno. Asimismo, los contenidos relacionados con inclusión y beneficios también marcaron un hito durante el año. De esta forma, el proyecto digital de Trabaja en el Chile se consolidó como una herramienta de promoción y posicionamiento del Banco como una organización cercana e innovadora, que fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores y aporta al desarrollo del país. Además, se ha potenciado la voz de los colaboradores, a través de notas y videos que muestran quiénes son y cómo viven su experiencia como trabajadores del Banco.

En el sitio [trabajaenelchile.cl](http://trabajaenelchile.cl) se registraron 287 mil visitas totales, considerando 197.467 usuarios

únicos. En el periodo se registró un 68,8% de regreso de las visitas y las páginas más vistas fueron la de ofertas laborales y la de ¿Por qué en el Chile?, que hace mención a la oferta de valor de trabajar en el Banco. Además, se detectó que el 74% de las consultas es realizado por personas de entre 25 y 44 años, 56% mujeres y 44% hombres. Durante el año también se potenció la página, haciéndola inclusiva para personas con discapacidad visual y auditiva.

Facebook fue lanzado en marzo de 2017 y su crecimiento ha resultado ser progresivo y constante, llegando a más de cinco mil seguidores. El foco principal de "En el Chile" es presentar al Banco desde la experiencia de los colaboradores, su cultura, compromiso y orgullo de pertenencia.

LinkedIn es la plataforma utilizada para difundir las oportunidades de trabajo y las temáticas relacionadas con reclutamiento y selección. Se registró un hito en el uso de esta plataforma como canal de difusión de la marca empleadora a nivel regional en Latinoamérica, con más de 97 mil seguidores.



[www.trabajaenelchile.cl](http://www.trabajaenelchile.cl)

**287 mil**  
visitas totales

**74%**  
de consultas son realizadas  
por personas de entre 25 y 44 años

**68,8%**  
de las personas regresa al sitio

**5 mil**  
seguidores en Facebook



Programa inclusión de personas con discapacidad

## Programa de beneficios

Con la finalidad de apoyar a los trabajadores a lograr un mejor equilibrio entre su vida laboral y personal, el Banco de Chile mantiene una malla de beneficios que abarca desde actividad física hasta atención profesional en distintos ámbitos: psicológico, social, legal, médico y nutricional.

En general, los trabajadores valoran los beneficios del Banco, según muestran las mediciones realizadas, donde se registró un aumento de 84% a 91% de satisfacción. Para mejorar el conocimiento de los beneficios, entre las actividades realizadas en 2017 se incluyeron charlas en oficinas de todo el país y una versión mejorada del portal [www.esparami.cl](http://www.esparami.cl), con nuevas funcionalidades, de manera de simplificar la búsqueda de información y el acceso a los beneficios. Es así que se incorporó en el sitio web un buscador, un formulario de contacto y una agenda electrónica para pedir horas con los profesionales, entre otras funciones. También las mediciones han permitido detectar que el portal [esparami.cl](http://www.esparami.cl), creado en 2015, se ha convertido en uno de los principales instrumentos para informar sobre los beneficios a los trabajadores, obteniendo 110.642 visitas en 2017.

Los beneficios se agrupan en cuatro pilares:

### 1. Seguro integral

Banco de Chile ofrece a sus trabajadores un seguro complementario de salud, un seguro de gasto mayor, un seguro dental y un seguro de vida, con el objetivo de entregar apoyo en términos económicos en cuanto a gastos de salud propios y de sus cargas legales y dar protección al grupo familiar. Este es uno de los beneficios con mayor consulta y uso. En 2017 se cursaron alrededor de 300 mil solicitudes de reembolso y fue utilizado por el 90% de los trabajadores. Dada la alta cantidad de consultas, a fines de 2016 se creó un nuevo canal de comunicación, el WhatsApp Seguro Integral, que desde su lanzamiento a diciembre de 2017 ha respondido 6.525 consultas.

### 2. Programas de calidad de vida

A través de los Programas de Calidad de Vida, el Banco apoya a los trabajadores y sus familias en distintos ámbitos.

#### Programa Orienta

Es un servicio de orientación y apoyo para enfrentar contingencias personales. Considera atención profesional social, psicológica, legal y previsional. Durante el año se realizaron 4.542 atenciones. Además, se organizaron charlas masivas sobre calidad de vida e intervenciones en sucursales.

#### Programa Mi Salud

Su propósito es mantener o mejorar el estado de salud de los trabajadores, promoviendo el autocuidado y estilo de vida saludable. En este marco se efectuaron más de 2.379 atenciones profesionales (médica y nutricional). Adicionalmente, 6.168 trabajadores se sometieron al Examen Médico Preventivo y 1.576 mujeres, al Examen de la Mujer. También se organizaron 13 charlas de nutrición, la difusión del programa para dejar de fumar y una campaña de vacunación antiinfluenza que benefició a 2.328 personas.

### 3. Deporte, cultura y recreación

El Programa ChileActivo (Deporte, Cultura y Recreación) cuenta con ramas y actividades deportivas, culturales y recreativas, además de los espacios necesarios para la realización de éstas y otras actividades, dirigidas a los colaboradores y sus familias.

En la Región Metropolitana, ChileActivo cuenta con una serie de beneficios claramente definidos, ramas y escuelas para adultos y niños que se realizan en el Estadio del Banco y otros lugares habilitados para ello:

- » 12 ramas deportivas para adultos
- » 6 ramas deportivas para niños
- » 12 talleres culturales (adultos y niños)

Durante 2017 se habilitaron nuevas clases de zumba y se dio inicio a la rama de yoga. Asimismo, se realizó la primera salida de *trekking* con trabajadores y sus familias.

Existen programas recreativos durante las vacaciones, dirigidos tanto a los colaboradores como a sus familias:

- » Escuelas de Verano e Invierno
- » Programa un día con Mis Hijos
- » Programas recreativos en Centros Recreacionales (vacaciones y fines de semana largos)

En 2017 se realizaron mejoras en la infraestructura de los centros recreacionales para ofrecer más beneficios a los trabajadores, como la incorporación al Centro de Spa Rústico de Graneros, se instaló un sauna de vapor y se incorporaron máquinas de ejercicios. Además, se remodelaron completamente las piscinas del Estadio del Banco.

Nuevamente el Banco participó en la campaña *Cool Place to Bike* de abril y noviembre de 2017, que reconoce a las empresas que incentivan el uso de la bicicleta como medio de transporte, en la que obtuvo el primer lugar en la categoría Corporaciones en ambas competencias.

Se continuó la presencia en regiones a través de actividades recreativas, deportivas y culturales, dirigidas a los trabajadores y sus familias (cine familiar, campeonatos deportivos y recreativos, fiestas patrias y concursos, entre otros). Éstas son gestionadas en conjunto con los delegados regionales y son financiadas por el Banco.

Centros recreativos y deportivos son:

- » Centro recreacional y vacacional las Brisas de Algarrobo
- » Centro recreacional y vacacional Los Castaños de Graneros
- » Centro Deportivo y eventos Estadio Banco de Chile
- » Centro de acondicionamiento físico
- » BiciChile, estacionamiento para bicicletas

### 4. Otros beneficios

El pago de bonos por nacimiento, matrimonio, fallecimiento, beneficios por escolaridad, aguinaldos, uniformes, préstamos médicos, bono por compra de viviendas y vacaciones, entre otros, son incorporados en el cuarto pilar de beneficios.

Además, durante 2017 se avanzó en el proyecto de otorgar facilidades para ejercer trabajo a distancia y flexibilidad horaria en algunos casos específicos, con 19 personas trabajando en esta modalidad. En 2018 se continuará el avance en la implementación de este proyecto, para así llegar a impactar a un número mayor de colaboradores.

## 780

bonos por matrimonio, nacimiento y fallecimiento

## 214

préstamos médicos

## 10.060

bonos escolares

## 646

beneficios entregados por cargas duplo

### PROGRAMA PARA TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

El objetivo del programa para trabajadores con discapacidad es entregar facilidades y apoyo a los colaboradores que tengan una condición o problema de salud que les genere algún grado de discapacidad (ver página 100).

Cuenta con una asistente social que orienta y acompaña a los trabajadores en el proceso de acreditación en el Registro Nacional de Discapacidad (RND). Además, considera días de permiso para realizar este trámite, el pago de los documentos, exámenes y movilización. También se definió una ayuda económica para los gastos que no sean reembolsables por su entidad de salud ni por el Seguro Complementario de Salud.

## GESTIÓN DE LA EXCELENCIA DEL DESEMPEÑO

El segundo pilar del Programa de Alineamiento de Personas, Cultura y Estrategia es la "Gestión de la Excelencia en el Desempeño", que incluye los instrumentos para evaluar y medir las competencias de los trabajadores, el pago de compensaciones, los procesos de capacitación y el clima organizacional.

### Compensaciones

Con el fin de mantener una posición competitiva respecto del mercado laboral, que permita alcanzar el interés de los mejores profesionales para desempeñarse en la organización, el Banco de Chile cuenta con un modelo de compensación total que busca reconocer los desempeños exitosos, asegurar y mantener tanto la equidad interna como la competitividad externa y privilegiar el desarrollo profesional. En 2017, el esfuerzo se centró en robustecer el modelo de compensación total, adoptando una posición más competitiva para los cargos de renta fija y redefiniendo modelos de incentivos para cargos de compensación variable.

Por su parte, de acuerdo con el Reglamento Interno y siguiendo con lo señalado en la Ley 20.348, las rentas obedecen a criterios objetivos para su definición, los cuales únicamente admiten diferencias asociadas a la capacidad, calificación, idoneidad, responsabilidad y productividad del trabajador en el cargo, no admitiendo diferencias basadas en elementos asociados al género u otras consideraciones. En 2017 se aplicó un ajuste por IPC a la totalidad de los trabajadores con contrato indefinido al momento de aplicación (mayo y noviembre) y se efectuaron

aumentos de renta a 2.330 de ellos, cifra equivalente a un 20,2% de la dotación total.

En el ámbito de movilidad interna, 751 personas recibieron un aumento de su renta por concepto de promociones (equivalente a 6,5% de la dotación) y 992, por concepto de desarrollo (8,6% de la dotación).

Además, en 2017, el salario mínimo medio de los trabajadores fue 2,22 veces superior al del mínimo legal, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente y de la Política de Compensaciones del Banco.

Durante 2017 se realizaron modificaciones en aproximadamente el 70% de los modelos de compensación variable del Banco, en un total de 3.600 trabajadores, lo que representa el 51% del total sujeto a este tipo de remuneraciones. Entre los principales cambios, destacan el reordenamiento y simplificación de sus componentes, factores que producen una mayor adherencia y facilitan la movilización de las personas hacia el logro de los objetivos del negocio, mejorando los cumplimientos y, por consiguiente, la retribución asociada a estos mismos.

### RATIO ENTRE EL SALARIO INICIAL BANCO DE CHILE VS. SALARIO MÍNIMO LEGAL

	2015	2016	2017
Salario mínimo legal	241.000	257.500	270.000
Salario mínimo/inicial empresa	560.000	560.000	600.000
Ratio	1:2,32	1:2,17	1:2,22

## Entrenamiento y formación

El área de Entrenamiento y Formación busca contribuir con el desarrollo de los colaboradores a través de programas anuales que permitan mejorar su desempeño, otorgar oportunidades de crecimiento, brindar una experiencia notable y transmitir el orgullo de pertenecer al Banco de Chile, manteniendo siempre al cliente en el centro.

Para esto establece estrategias que le permiten gestionar el conocimiento, instruir a formadores y entrenar en las habilidades requeridas para acelerar la curva de aprendizaje y el desarrollo de las competencias que apalancan los focos estratégicos del Banco de Chile.

En el eje de Inducción, en 2017 se realizaron pasantías para nuevos jefes de áreas de apoyo, con el fin de poner a los clientes en el centro y fomentar la colaboración. El proyecto contempla invitar, mensualmente, a dichos jefes a realizar pasantías por diversas áreas claves de la División Operaciones y Tecnología, Banca Telefónica y Sucursales, con el objetivo de interiorizarse de sus estrategias, servicios y productos.

Además, en el eje estratégico Compromiso con Chile, se incluyeron todas las actividades relacionadas con la capacitación para una mayor inclusión, educación financiera, emprendimiento, cuidado del medioambiente y apoyo ante las emergencias.

En 2017 también se actualizó la Política de Capacitación, enfatizando los roles y responsabilidades de cada colaborador y sus jefaturas en relación con la participación de los cursos a los cuales han sido invitados. En este sentido,

se explicitó que la División garantiza el desarrollo de los trabajadores en todo el país, haciendo clara la necesidad de contar con evaluaciones formales, entre ellas las encuestas reactivas luego de cada actividad y las evaluaciones de aprendizaje (ver página 56 Garantizando la calidad de las capacitaciones).

### PROGRAMA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Con el fin de convertirse en el mejor lugar para trabajar y ser el mejor Banco para sus clientes, en 2017 se implementaron capacitaciones y desarrollo de competencias en el ámbito de transformación digital. Para ello se ejecutaron programas de entrenamiento y formación cuya finalidad es instalar y profundizar las competencias necesarias para enfrentar los nuevos desafíos de la industria.

En este contexto, más de 270 personas participaron de talleres sobre Cultura Digital, Metodología Ágil, Herramientas para la Innovación, entre otros, equivalentes a 220 horas de formación. Además, 7.529 personas participaron en cursos *e-learning* para aprender a utilizar las nuevas herramientas digitales implementadas en la Corporación, las que fueron complementadas con charlas para sensibilizar respecto de este desafío a la Alta Gerencia y dirigentes sindicales. También se organizó un ciclo de charlas abiertas para los trabajadores.

### CAPACITACIONES

Las capacitaciones están segmentadas en seis ejes estratégicos que engloban las temáticas y desafíos de desarrollo que ha definido el Banco de Chile.

Inducción
Eficiencia y productividad
Cursos regulatorios
Liderazgo
Formación
Compromiso con Chile

## Gestión de la eficacia de los programas de capacitación

El área de Entrenamiento y Formación sistemáticamente ha avanzado en desarrollar programas con foco en el impacto que estos tienen en la organización. Para cumplir este objetivo ha resultado fundamental evaluar cada una de las acciones que se ejecutan y analizar, a través de distintos niveles de evaluación, el impacto que tienen en el aprendizaje y en la conducta de los colaboradores, como también en los indicadores del negocio. Además, se fortaleció la migración desde una mirada de proceso de enseñanza-aprendizaje tradicional a una donde el aprendizaje social y la colaboración son piedras fundamentales en el desarrollo de los colaboradores.

Como resultado, aumentó de 47% en 2016 a 74% la cantidad de actividades con evaluaciones de aprendizaje y se implementaron dos programas en el área comercial llamados Asesoría Comercial Ejecutivos Pyme y Liderando con Sentido de Credichile. En ambos se realizaron análisis de transferencia de aprendizaje al puesto de trabajo y evaluaciones de impacto en los indicadores de negocio asociados directamente al proceso de capacitación.

Además, en 2017, el 67% de las personas en regiones fueron capacitadas en modalidad presencial

y se registró un crecimiento de 26% respecto de la cantidad de capacitaciones en regiones.

Asimismo, con la finalidad de adaptarse a las nuevas herramientas existentes para desarrollar procesos de aprendizaje, el equipo de Entrenamiento y Formación ha impulsado nuevas modalidades de cursos cuyas metodologías buscan rescatar el conocimiento colectivo y, a partir de estos, co-construir colaborativamente nuevos aprendizajes entre los asistentes a dichas instancias. De esta forma, en 2017 se implementaron sesiones de "Meet Ups" de inglés, programas de pasantías para conocer áreas pares desde adentro y talleres de metodología ágil, etc.

### Garantizando la calidad de las capacitaciones

Para controlar y gestionar la eficacia de sus programas de capacitación, el Banco emplea una metodología de evaluación de sus procesos basada en cuatro niveles:

» Evaluación reactiva: busca evaluar la impresión general que tuvo el participante de la actividad de capacitación, sus contenidos y metodología, junto con la recomendación que se hace respecto del curso asistido. Se pasó

de 61% en la tasa de respuestas de 2016 a 77% en el último año, equivalente a 10.396 personas que respondieron la encuesta.

» Evaluación de aprendizaje: busca evaluar el conocimiento adquirido por el participante en la actividad de capacitación. El último año se aumentó en 27 puntos la cobertura de este nivel de evaluación, pasando de un 47% en 2016 a 74% en 2017 (9.885 personas).

» Evaluación de transferencia al puesto de trabajo: en 2017 se inició la implementación de este tipo de evaluación para que el participante efectivamente aplique lo aprendido en su puesto de trabajo. Como primer paso se aplicó en los programas Asesoría Comercial Ejecutivos Pyme y Liderando con Sentido de Credichile, en los cuales participaron 382 personas.

» Evaluación de impacto: su objetivo es evaluar el impacto que tuvo la capacitación en los indicadores de negocio asociados a la necesidad de capacitación detectada. Para ello, al igual que con la evaluación de transferencia, en 2017 se inició su implementación a través de su aplicación en los dos programas mencionados.

## PROMEDIO ANUAL DE CAPACITACIÓN DESGLOSADO POR SEXO Y CATEGORÍA LABORAL (H/H)

CATEGORÍA LABORAL	2015	2016	2017		
			Hombres	Mujeres	Totales
Gerentes	1.995	3.630	4.518	671	5.189
Jefes	28.768	38.502	23.394	17.748	41.142
Profesionales	43.992	70.300	50.264	49.389	99.653
Técnicos	56.873	78.202	37.214	56.224	93.438
Administrativos	56.966	117.051	44.087	36.175	80.262
<b>TOTAL</b>	<b>208.472</b>	<b>307.685</b>	<b>159.477</b>	<b>160.207</b>	<b>319.684</b>

\* Los años 2015 y 2016 la tabla no fue desglosada por sexo, modificación que se efectuará a partir de 2017.



Trabajadores del Banco de Chile

### Compromisos para 2018

En el segundo semestre de 2017 se trabajó en el diseño de una nueva plataforma para capacitar a los colaboradores del Banco y potenciar su aprendizaje. Se espera que el nuevo portal permita la autogestión de cursos necesarios para el desempeño en el cargo y desarrollo profesional, navegación simultánea de todos los colaboradores, oferta permanente de cursos, generación de Reportes en línea y genere comunidades de aprendizaje. Además, cada trabajador podrá visualizar el historial de sus cursos y las jefaturas tendrán acceso a la información de capacitación de sus equipos, entre otras funcionalidades.

Además, durante 2017 se evaluó la posibilidad de implementar programas relacionados con la asistencia a la transición de los trabajadores, ofrecidos para facilitar su empleabilidad y la gestión final de sus carreras profesionales como resultado de los procesos de jubilación o el fin de la relación laboral.



### ALIANZA DEL PACÍFICO Y PROYECTO DE FORMACIÓN DUAL

En el marco de la Alianza del Pacífico<sup>9</sup>, firmada como una iniciativa económica y de desarrollo entre Chile, Colombia, México y Perú, se formó el grupo técnico de educación para fomentar la empleabilidad de los jóvenes. En este marco, Banco de Chile firmó el compromiso de implementar iniciativas para entregar más oportunidades a los jóvenes a través de prácticas laborales, pasantías y *trainees*.

Se creó el proyecto de "Formación Dual BCH", cuya finalidad es promover una relación temprana con el mundo laboral en jóvenes de liceos técnicos, para disminuir las estadísticas del desempleo juvenil y deserción estudiantil. Para esto, en 2017 se comenzó a trabajar en el diseño e implementación del programa que será puesto en marcha durante 2018, con la incorporación de cinco alumnos de tercero medio de liceos técnico - profesional, quienes complementarán su aprendizaje técnico, desempeñándose durante dos jornadas semanales, por un año completo, en el Banco. Para la implementación de este proyecto se creó el rol de maestro guía, quienes acompañarán a los alumnos en este proceso, asegurando el desarrollo y formación de los estudiantes dentro de la empresa.

9 [www.alianzapacifico.net](http://www.alianzapacifico.net)



Trabajadores del Banco de Chile

### Desarrollo de carrera y evaluación de desempeño

Durante 2016 se llevó a cabo una revisión y actualización del programa de evaluación de desempeño y del sistema de desarrollo de carrera. Dada la importancia e interrelación de ambas herramientas, se realizó un levantamiento de las bases del Programa de Evaluación del Desempeño, con el fin de alinearlos a la estrategia corporativa y se inició el

diseño de nuevas mallas curriculares que sistematizarán todos los ejes mencionados anteriormente y que permitirán apalancar el futuro profesional de cargos específicos a través de planes de desarrollo de carrera.

En 2017 se trabajó en el proceso de evaluación integral del desempeño,

incluyendo una evaluación ascendente (equipo evalúa a jefatura) y una descendente (jefatura evalúa a equipo). Adicionalmente, las etapas de calibración y retroalimentación se consolidaron como parte fundamental del proceso, volviéndolo más transparente y confiable.

#### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 (%)

	Hombres	Mujeres	Total
Gerentes	100	100	100
Jefes	99,9	99,6	99,8
Profesionales	99,8	99,6	99,7
Técnicos	99,9	99,4	99,6
Administrativos	99,9	99,9	99,9
<b>TOTAL</b>	<b>99,6</b>	<b>99,6</b>	<b>99,6</b>

### Movilidad interna

El Banco promueve la movilidad interna en todas sus unidades, con el fin de promover la igualdad de oportunidades para acceder a planes de desarrollo orientados a los trabajadores. Las estadísticas anuales muestran que, desde 2015, más del 60% de las posiciones, que no son cargos de entrada al Banco,

se completan con una persona elegida internamente por promoción o desarrollo. En 2017, el porcentaje corresponde a 63%, considerando desarrollo y promociones internas. Con ello es posible apreciar el esfuerzo destinado a crear una cultura de reconocimiento a través del desarrollo interno.

En 2017 se realizó el lanzamiento de la nueva plataforma de movilidad interna "Quiero ser del Chile", cuya finalidad es gestionar de manera fácil y centralizada los procesos de concursos internos considerando a todos los actores involucrados. Esto fue complementado con campañas comunicacionales para promover la plataforma.

## EL ESTILO DEL CHILE

### Clima organizacional

En 2017 se efectuó un levantamiento y premiación de las mejores prácticas de la Encuesta de Clima y Compromiso 2016, en 73 equipos que hicieron del Banco el mejor lugar para trabajar. Los criterios para su elección se basaron en dicha evaluación y en los resultados de calidad, en el caso de sucursales. También se acompañó a 24 equipos que tenían brechas en sus resultados. Para ello se realizaron entrevistas a las jefaturas y gestión con los equipos, de manera de profundizar en las variables de clima y proponer líneas de acción para mejorar las relaciones al interior del equipo.

Este se ve reflejado en el Programa de Ética que busca fomentar y garantizar conductas dentro de la normativa vigente y de los más altos estándares éticos; el Programa de Liderazgo, mediante el cual se forma a los líderes del Banco, de acuerdo con las habilidades y actitudes que se espera deben tener para enfrentar los desafíos del futuro, y las comunicaciones internas que contribuyen a fortalecer la cultura interna.

### Ética

Con el fin de fortalecer el Sistema de Gestión Ética, por tercer año consecutivo se realizó el Juego Anual de Ética, que consiste en una dinámica participativa cuya finalidad es instalar la conversación en torno a conductas éticamente correctas en cada equipo de trabajo, así como sensibilizarlos sobre su responsabilidad personal en la materia, abordando casos prácticos para generar aprendizaje y concientización. Según la evaluación del programa, las divisiones con mayor aumento en su participación fueron la de Consumo, que pasó de 20,5% de asistencia en 2016 a 86%,

Fiscalía, que aumentó de 12% a 92%, y Negocios Especiales, que incrementó su participación de 16,7% a 100%.

Adicionalmente, en los 12 procesos de inducción realizados en 2017, en los que participaron 807 personas, se incluyó una hora de formación respecto de la gestión ética del Banco. Ello fue complementado con capacitaciones de dos horas, sobre el Código de Ética, efectuadas a través de la plataforma e-learning, la que fue aprobada por 921 colaboradores.

Estas capacitaciones fueron reforzadas por un plan de comunicaciones internas para informar y difundir acciones éticas. Para ello se realizaron tres cápsulas de videos sobre secreto bancario y reserva; gestión de los regalos e invitaciones de clientes y proveedores, y educar en uso de redes sociales personales cuando involucra la marca del Banco. También se imprimieron ejemplares del Código de Ética que se repartieron en las inducciones, cambiando la versión digital que se entregaba hasta el año anterior.

### CONOCIMIENTO ÉTICO DEL EQUIPO

61%\*

2017

51,5%\*

2016

\* Trabajadores que detectaron correctamente las dimensiones éticas infringidas en el juego de ética.

### JUEGO DE ÉTICA

	JEFATURAS	% JEFES	CANTIDAD TOTAL DE TRABAJADORES
Participación 2017	1.123 (de 1.525)	74	8.891
Participación 2016	1.009 (de 1.474)	68,5	8.457



Trabajadores del Banco de Chile

## Programas de Liderazgo

Los Programas de Liderazgo buscan fortalecer las habilidades de los futuros y actuales jefes del Banco con el fin de fomentar el Estilo del Chile. Así, es posible transmitir la forma en que se espera que las jefaturas lideren a sus equipos y reforzar los valores corporativos, los atributos de convivencia y los derechos fundamentales de los trabajadores. En 2017 se puso énfasis en el desarrollo de cursos para profundizar los conocimientos asociados con liderazgo efectivo y la transformación digital del Banco de Chile (ver página 55).

### Programa de Liderazgo

Busca responder a la necesidad de aprendizaje, desarrollo y potenciamiento de esta habilidad en los colaboradores. Este programa se segmentó en cuatro niveles, con el objetivo de abarcar distintas necesidades detectadas en la organización. En total, se realizaron 41 actividades, donde participaron 672 personas. En paralelo a los talleres

para jefes, se realizó un programa de acompañamiento para potenciar sus habilidades.

### Construyendo el Liderazgo Personal

Dirigido a todos los trabajadores del Banco que no tengan personas a cargo y que quisieran desarrollar su liderazgo desde la responsabilidad personal. En 2017 asistieron 136 personas a un curso de 16 horas presenciales, con un 100% de recomendación y 6,8 de nota de evaluación.

### Comenzando a Liderar Equipos

Dirigido a personas que, por primera vez, son jefes en Banco de Chile, ya sea por promoción interna o reclutamiento externo. En 2017, asistieron 120 personas a un curso de 16 horas presenciales, con un 100% de recomendación y 6,8 de nota de evaluación.

### Liderando con Sentido

Dirigido al segmento de jefaturas, este programa abarcó tópicos

relevantes para distintas realidades propias de los cargos, a través de la entrega de herramientas de liderazgo situacional, gestión comercial de equipos y la generación de espacios de reflexión y aprendizaje, donde pudieron descubrir y potenciar el sentido y propósito personal. Este programa se dividió en dos, Liderazgo con Sentido para áreas comerciales y para áreas no comerciales.

### Programa Liderazgo en Acción

Iniciado durante el segundo semestre de 2017, su objetivo es entregar un acompañamiento dirigido a 20 agentes que han sido seleccionados por sus zonales para potenciarlos en su rol de líderes. La idea fue trabajar en brechas que son identificadas y seleccionadas de forma conjunta zonal-agente para ser abordadas estableciendo estrategias que permitan la instalación de nuevas conductas que impacten positivamente en el trabajo de equipo, el clima organizacional y en la consecución de metas.



Trabajadores del Banco de Chile

## Comunicaciones internas

Las comunicaciones internas en Banco de Chile tienen cuatro objetivos: informar, alinear, integrar y comprometer a la organización. En 2017 se enfocaron en tres ámbitos: seguir fortaleciendo la cultura corporativa a través de la difusión de los valores y de los focos estratégicos y facilitar su recordación como guía de toma de decisiones, incentivando el trabajo colaborativo como sello del Banco de Chile. Como resultado, en la encuesta anual de comunicaciones internas, esta campaña, denominada "Queremos a Chile", obtuvo un 65% de recordación.

El segundo ámbito fue motivar la inscripción de voluntarios para la campaña Teletón, logrando que el 71,9% de la dotación del Banco se inscribiera, al menos, en un

turno. El tercero fue sensibilizar sobre la inclusión para reforzar la inscripción en el Registro Nacional de Discapacidad (RND), con el fin de visibilizar a las personas en situación de discapacidad, sus necesidades y para que, además, puedan acceder a los beneficios. Se logró un 71% de recordación de la campaña interna.

Los resultados de la gestión de Comunicaciones Internas se miden anualmente a través de una encuesta que refleja la satisfacción de los empleados con los medios internos, así como también su percepción y valoración. Además, mide el aporte de los medios de comunicación en el conocimiento y entendimiento de la identidad y estrategia, negocio y clientes y lo

relacionado al desarrollo y bienestar de las personas. En este contexto, los resultados en 2017 fueron de 79% de satisfacción general y 79% de satisfacción con Intranet, medio troncal de comunicaciones internas.

En forma adicional, el Banco cuenta con canales de comunicación disponibles para que los trabajadores puedan hacer llegar sus consultas y quejas. El principal, tanto para comunicar como para recibir información, es intranet, que es un medio transversal específico para los trabajadores. También se emplean los emails corporativos. Por último, existe un Centro de Atención que es una plataforma que brinda atención presencial, telefónica y vía mail de uso exclusivo de los trabajadores de la Corporación.



Trabajadores del Banco de Chile

## TRABAJADORES SANOS Y SEGUROS

Los lineamientos sobre Seguridad y Salud Ocupacional están explícitamente indicados en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del Banco, que es seguido y asimilado por todas las filiales. En él se señala que "el Banco de Chile considera que la Prevención de Riesgos de Accidentes y Enfermedades Profesionales forma parte de todas las actividades que en éste se desarrollan, razón por la cual es necesaria la colaboración de todos los trabajadores, manifestando sus opiniones, ideas y sugerencias sobre el tema, para lograr controlar y suprimir las causas de los accidentes y enfermedades laborales."

De acuerdo con lo establecido por la reglamentación vigente, corresponde al Departamento de Prevención de Riesgos Laborales la responsabilidad de velar por el cumplimiento de los lineamientos sobre Salud y Seguridad Ocupacional en el Banco y a toda la

organización, dar cumplimiento a los mismos. Los objetivos del área son minimizar la posibilidad de accidentes laborales, enfermedades profesionales y pérdidas o daños materiales a los activos del Banco. Para ello requiere contar con una gestión estratégica de los riesgos que incluya a toda la organización.

Adicionalmente, para medir la eficacia de la gestión en materia de seguridad y salud ocupacional, se lleva un registro de los siguientes índices, de acuerdo con la reglamentación vigente: accidentabilidad, siniestralidad, frecuencia y gravedad. Además, los lineamientos del Banco abarcan hasta los trabajadores de las empresas contratistas. Para ello, el Banco posee protocolos de prevención de riesgos que aplica a terceros.





Trabajadores del Banco de Chile

## Seguridad

La tipología más común que se presenta en los accidentes del trabajo del Banco corresponde a caída en el mismo y en distinto nivel. En 2017 se registraron 24 accidentes de este tipo. El sistema de reglas aplicado está basado en la reglamentación vigente y la presentación de las estadísticas se realiza según las que gestiona el Departamento de Prevención de Riesgos del Banco y las que Mutual de Seguridad pone a disposición de las empresas adherentes.

En 2017 se realizó una intervención en materias de prevención de riesgos en todas las bancas telefónicas del Banco, que involucraron a aproximadamente 900 trabajadores. Para ello se aplicaron evaluaciones de niveles de iluminación, climatización, ruido ambiental, equipos, elementos de trabajo, planes de emergencia, Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, Higiene Ambiental y documentación legal de Prevención de Riesgos Profesionales (PRP).

También se desarrolló un protocolo para la habilitación, en materias de prevención de riesgos, de puestos de trabajo para personas con discapacidad; se incorporó a los planes de emergencia del Banco los procedimientos para personas con discapacidad y se capacitó en estas materias a todos los trabajadores con discapacidad que son contratados en cumplimiento a la ley de Inclusión Laboral.

Durante el periodo también se desarrolló un protocolo para la habilitación en materias de prevención de riesgos de puestos de trabajo en modalidad teletrabajo, se confeccionó un protocolo de prevención de riesgos para las actividades del voluntariado y se habilitó en el home de intranet en sitios de interés la página "Convenio Mutual de Seguridad", que contiene todos los procedimientos, beneficios y documentos con materias de prevención de riesgos.



Trabajadores del Banco de Chile

## REPORTE EN SEGURIDAD

Asimismo, se habilitó una carpeta electrónica con todas las materias de procedimientos, formularios y manuales de prevención de riesgos, para de ese modo colaborar con el cuidado del medioambiente al racionalizar el uso del papel y se capacitó en materias de prevención de riesgos laborales al personal contratista del Área Informática de Centro de Negocios.

En 2016 se establecieron las metas de seguridad para el año 2020, determinadas por la Política Nacional de Seguridad, por las que se ha trabajado desde entonces.

En 2017 se logró cumplir todas las metas propuestas:

- » Se logró una tasa de accidentabilidad de 0,59%
- » La tasa de mortalidad fue de 0%
- » La tasa de accidentes de trayecto fue de 1,4%

Una vez que un trabajador ingresa a la Mutual de Seguridad se genera una notificación al Banco vía correo electrónico (E-Denuncia), indicando los antecedentes sobre el accidente o posible enfermedad profesional. Posterior a esto se procede de la siguiente manera:

Solicitud de documentación a jefatura vía correo electrónico (Formulario de Investigación de Incidentes, Certificado de Horario, Registro control de Horario, documentación de Mutual de Seguridad, certificado de atención, orden reposo médico y/o certificado de término de reposo, controles, entre otros).

Una vez recibida la documentación se declara el caso en la plataforma de Mutual de Seguridad (DIAT o DIEP) y se sube la documentación solicitada dependiendo del tipo de ingreso.

Registro en la planilla de accidentabilidad interna del

Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, en donde se detallan todos los antecedentes del accidente o posible enfermedad profesional, los cuales permiten llevar registro de lo siguiente:

- » Ingresos de accidentes laborales, accidentes de trayecto y enfermedades profesionales.
- » Total de días perdidos por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales
- » Calificación de accidentes
- » Causas de accidentes
- » Parte afectada
- » Lugar de accidentes
- » Sucursal u oficina a la que pertenece el accidentado/a
- » Región con mayor cantidad de ingresos
- » Variación días perdidos mensual
- » Accidentes por género
- » Tasa de accidentabilidad
- » Tasa de siniestralidad
- » Índice de gravedad
- » Índice de frecuencia

### Metas de seguridad 2018

En cuanto a las metas en Seguridad y Salud Ocupacional para 2018 se consideran los focos estratégicos del Banco, en particular el de eficiencia y productividad y las directrices de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyos principales desafíos se han fijado para 2020. De ellos se destacan:

- » Seguir reduciendo la tasa de accidentabilidad para el año 2020.
- » Alcanzar la meta de 0,8% en la tasa de accidentes de trayecto para 2020.
- » Certificar siete Comités Paritarios de Higiene y Seguridad en categoría bronce, ante la Mutual de Seguridad Cámara Chilena de la Construcción, alcanzando un lugar de privilegio en la industria bancaria.

A fin de prevenir y actuar frente a situaciones delictuales, todas las sucursales del Banco cuentan con un programa de prevención y actuación/contención en caso de actividades delictuales, según el cual se debe conformar el Organismo de Seguridad Interno (OSI). Dicho organismo debe realizar reuniones periódicas a fin de revisar temas relacionados con

la prevención de las actividades delictuales, así como los protocolos y procedimientos ante la ocurrencia de algún incidente (asaltos, robos, intrusiones no autorizadas, etc.).

En el caso de sucederse un hecho de carácter delictual con amenazas, agresiones y lesiones a las personas, de inmediato se activa el Programa de Mutual de Seguridad, denominado ERIC (Equipo de Rescate ante Incidentes Críticos), conformado por profesionales psicólogos, cuya primera acción es la contención de las personas en estado de shock.

Además, durante 2017 correspondió la renovación de las credenciales de los vigilantes privados del Banco de Chile, actividad que conlleva la realización de un reentrenamiento de 40 horas pedagógicas, en las cuales el personal recibe instrucción sobre materias legales de seguridad privada, uso de armas de fuego, primeros auxilios, uso de extintores y otros aspectos necesarios para el buen desempeño de sus funciones.

#### INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

	2015	2016	2017
Tasa de accidentabilidad	0,64	0,51	0,59
Tasa de siniestralidad	8,78	8,46	16,9
Índice de gravedad	34	32,86	48,94
Índice de frecuencia	2,52	2,02	2,36
Total días perdidos por accidentes del trabajo	972	945	1.432
Días perdidos por enfermedades	24	21	530
Víctimas fatales	0	0	0

## Salud Ocupacional

En 2017, los casos de enfermedades profesionales estuvieron relacionados con los factores de riesgos psicosociales y trastornos músculo esqueléticos principalmente, por lo tanto, en los planes de control se aplicaron los respectivos protocolos que están relacionados con esas dolencias, complementados con revisiones y evaluaciones ergonómicas a los puestos de trabajo contemplados en

los planes de trabajo del Departamento Prevención de Riesgos.

De esta forma se cumplió con las metas asociadas a los Protocolos de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales, el de trastornos músculo esqueléticos de extremidades superiores, el de manejo manual de carga humana, el de ruido y el de exposición a los rayos solares UV. Asimismo, el proceso de

integración del personal de Promarket se realizó con normalidad y sin mayores problemas en el ámbito de la prevención de riesgos.

Para 2018, al cumplimiento del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, actualizado recientemente, se sumará el cumplimiento del resto de los protocolos del Ministerio de Salud.

## Comités Paritarios

En 2017 aumentaron a 50 los Comités Paritarios, mientras que el porcentaje de trabajadores propios representados y cubiertos por estas agrupaciones fue de 54%.

Las actividades que realizan los Comités Paritarios están reguladas por el Decreto Supremo N°54, enmarcadas en un plan de trabajo que el Departamento de Prevención de Riesgos del Banco ha estandarizado para todos los Comités Paritarios

constituidos y considera las siguientes actividades:

- » Reuniones mensuales
- » Comisión de Capacitación y Difusión: gestiona con el Departamento de Prevención de Riesgos los cursos, talleres y charlas relacionadas con la prevención de los riesgos en el trabajo y difunde el material informativo con temas de prevención de riesgos, salud

- ocupacional y cuidado en el hogar.
- » Comisión de Investigación de Accidentes: investiga los accidentes que ocurren en la sucursal para determinar las causas que los originan y tomar las medidas de control y mitigación
- » Comisión de Inspecciones: mediante recorridos de las dependencias e instalaciones de la sucursal, detectan las condiciones de riesgos de accidentes y las gestionan para prevenir lesiones y accidentes

### COMITÉS PARITARIOS\*

	2015	2016	2017
Trabajadores en comités paritarios (%)	56	56	54
Comités paritarios (N°)	42	45	50

\* En el cuadro se indican los Comités Paritarios y porcentajes de colaboradores que representan, la variabilidad es la habitual para este tipo de comité, ya que hay sucursales cuyas dotaciones son de 25 y/o 26 colaboradores, por lo que son sensibles a algún cambio en tan solo un colaborador en su dotación (estos comités deben constituirse en aquellos centros de trabajo y/o sucursales cuya dotación sea de más de 25 colaboradores).

## RELACIONES LABORALES

La relación con los nueve sindicatos es encabezada por la Gerencia de Administración de Personas y Relaciones Laborales, la cual es responsable de relacionarse con estas agrupaciones, así como de llevar a cabo iniciativas que fortalezcan sus capacidades de liderazgo, según se señala en el Reglamento Interno y en la Política de Relaciones Laborales.

Adicionalmente, en estos documentos se establece la responsabilidad de la empresa de resguardar un clima laboral positivo, favoreciendo relaciones de respeto y buen trato en el equipo, sancionando cualquier tipo de conducta que pueda ser percibida como acoso laboral o mobbing. Adicionalmente, garantiza remuneraciones justas, para lo cual emplea criterios objetivos para su definición, los cuales solo admiten diferencias asociadas a la capacidad, calificación, idoneidad, responsabilidad y productividad del trabajador en el cargo, entre otras características similares, no admitiendo diferencias basadas en elementos asociados al género del trabajador, cumpliendo también con la Ley 20.348.

Asimismo, el Banco resguarda la entrega de información relevante para toda la organización referida a la toma de decisiones o en ocasiones donde se deben resolver diferencias respecto de cómo actuar frente a una situación de relevancia laboral y/o sindical.

En 2017, las principales actividades realizadas con sindicatos fueron la organización de un ciclo de charlas de interés común y transversal, como Innovación y tecnología, inclusión laboral y generación millenials. Además, se llevó a cabo la negociación y suscripción del contrato colectivo con el Sindicato Promarket por tres años (2017–2020) y la suscripción de acuerdos de extensión sindical con todos los sindicatos, de acuerdo a la nueva normativa vigente.

## SINDICATOS

- » Sindicato BAE
- » Sindicato Banco de Chile
- » Sindicato Citibank
- » Sindicato de Punta Arenas
- » Sindicato Nacional
- » Sindicato Promarket
- » Sindicato V Zona Norte
- » Sindicato VI y VII Región
- » Sindicato VIII Zona Sur

### PORCENTAJE DE SINDICALIZACIÓN (%)

	2015	2016	2017
Trabajadores sindicalizados	64	64	72
Trabajadores cubiertos por instrumento colectivo	36	36	28



**QUEREMOS  
A CHILE**

Capítulo 03

# Clientes



Productos y servicios _____	71
Servicios de calidad _____	81
Transparencia en la comunicación e información a los clientes _____	85

**2,1** millones de clientes activos

**76,69%**

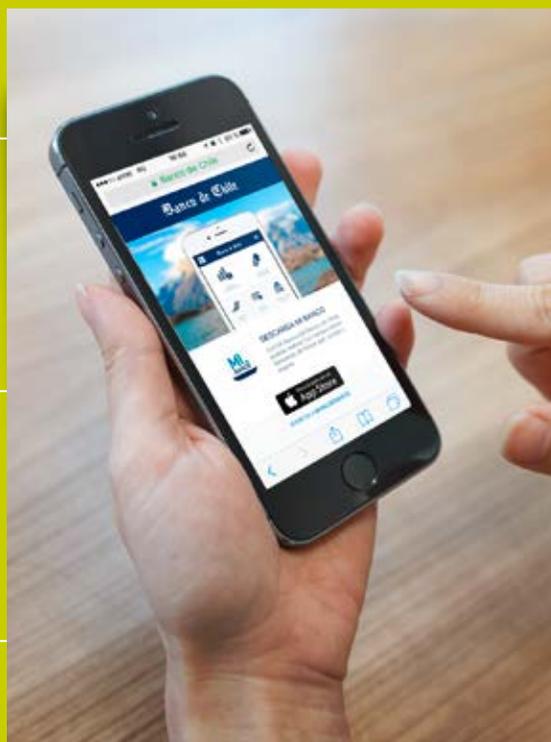
Índice de recomendación neta

**399**

Total sucursales de la Corporación

**+7%**

Colocaciones minoristas



# CLIENTES

## ESTRATEGIA CORPORATIVA

Cliente en el centro de nuestras decisiones

- » Acompañarlo en todo su ciclo de vida
- » Conocerlo y anticipar sus necesidades
- » Construir relaciones de largo plazo
- » Ofrecer una experiencia distintiva
- » Mostrarle una amplia oferta de servicios
- » Ser rápidos, simples y transparentes



## PRODUCTOS Y SERVICIOS

Tener al cliente en el centro de sus decisiones es uno de los focos estratégicos de Banco de Chile. Para ello, acompaña al cliente en todo su ciclo de vida, desarrollando propuestas diferenciadas para cada segmento. Busca conocer al cliente, anticipándose a sus necesidades por medio de un servicio cercano, ágil e íntegro, sustentado en relaciones de largo plazo.

El modelo de creación de valor del Banco de Chile se basa en ofrecer soluciones integrales y asesoría para satisfacer las necesidades de financiamiento, ahorro, inversión, protección y administración de efectivo de personas y de empresas de todos los tamaños, en todo Chile. Con este fin, adapta constantemente sus modelos de atención de acuerdo con las necesidades de las nuevas generaciones de clientes personas y empresas, con un creciente foco en banca digital. El cumplimiento de estos dos objetivos estuvo apoyado, durante todo 2017, por la División Marketing y Clientes, en colaboración con la División Comercial.

A fines de 2017 el Banco se reestructuró con el fin de enfrentar un 2018 con mayor fuerza de cara a los objetivos estratégicos mencionados anteriormente. De esta forma, la División Marketing y Clientes incorporó el área de Desarrollo del Negocio, que hasta ese momento era parte de la División Comercial, se creó la División Banca Digital e Innovación y la División Personas y Sucursales se transformó en la División Comercial, bajo la cual se incorporan, adicionalmente, la División de Consumo CrediChile y el segmento Grandes Empresas, que era parte de la División Mayorista y Grandes Empresas; y todas ellas dependientes de la Gerencia General.

Durante el año, Banco de Chile centró su trabajo en potenciar las áreas de gestión con sus clientes, entregando soluciones personalizadas y ágiles, a través de una mayor y mejor segmentación, junto con el desarrollo de productos y servicios, fortaleciendo la atención y asesoría a través de programas de capacitación desarrollando plataformas de apoyo para los ejecutivos, en un trabajo colaborativo entre las divisiones.



Portal Web Banconexión 2.0 del Banco de Chile

En el contexto de clientes cada vez más exigentes que demandan inmediatez y respuestas *online*, Banco de Chile ha trabajado en dar soluciones modernas y oportunas a través de sus plataformas web y de un conjunto de aplicaciones móviles. Como resultado, en 2017 registró un aumento anual de 79,6% en las transacciones digitales (transferencias, pago de cuentas, consultas de saldo, emergencias, entre otros).

Cabe mencionar el desarrollo de la nueva banca en línea para empresas (Banconexión 2.0), la cual recibió el reconocimiento de Global Finance al destacarse como la mejor plataforma electrónica para empresas e instituciones en 2017.

Respecto de la agilización de procesos, en el primer semestre del año 2017 se implementó un nuevo modelo de proceso de evaluación de riesgo para personas. Dicho modelo permite ajustar

la oferta mediante el ingreso de datos, por parte del ejecutivo, al momento de interactuar con el cliente, lo que se traduce en menores tiempos de respuesta frente a solicitudes crediticias o de apertura de cuentas corrientes.

El trabajo realizado por el Banco durante el periodo se tradujo también en un aumento de 2,21 puntos porcentuales en el índice de recomendación neta de los clientes en relación con 2016, situándose en un 76,69%; en la mantención de la tasa de deserción en un 6,2% y en el crecimiento de un 5% en el stock neto de cuentas corrientes.

En diciembre de 2017, Banco de Chile contaba con 2,1 millones de clientes activos, de los cuales 865 mil son atendidos en CrediChile; 1,2 millones correspondían a personas de ingresos medios, altos y PyMEs, y 21 mil a grandes empresas, corporaciones y multinacionales.

# Mercado Minorista

## SEGMENTO PERSONAS Y PYMES

### Ofrece productos y servicios dirigidos a:

- » Personas de ingresos medios y altos
- » Pequeñas y medianas empresas con ventas anuales hasta MM\$1.900

### Desempeño 2017 del Segmento Personas

En el presente periodo se profundizó el conocimiento de los clientes a través de una mayor segmentación e identificación de necesidades en cada etapa de su ciclo de vida, a fin de fortalecer el vínculo y la cercanía con ellos. Para eso, entrega soluciones cada vez más personalizadas, potenciando además el concepto de asesoría en los productos y servicios que cada cliente requiere.

En esta línea se trabajó en el desarrollo de aplicaciones que apoyan la gestión de los ejecutivos que tienen contacto con los clientes (ejecutivos de cuenta, Banca Telefónica y de los diferentes canales), para agilizar su atención y potenciando la asesoría de productos y servicios. En primer lugar, se creó Vista 360, la cual entrega una mirada integral del cliente, complementando el conocimiento que el ejecutivo tiene de él. Así se logra aumentar la productividad del ejecutivo al reducir la cantidad de pantallas que debe revisar. También se diseñó la plataforma Gestión de Campañas, que pone a

disposición del ejecutivo, de forma simple y en línea, las ofertas que tiene el cliente de forma integral, de esta manera puede entregar información precisa y adecuada a cada una de sus necesidades, permitiéndole gestionar y configurar el producto de forma inmediata acorde a cada cliente. Esta última herramienta permitió, entre otras cosas, aumentar la efectividad de venta de consumo en un 20%, respondiendo de forma oportuna a los clientes que están simulando créditos de consumo en su página web, aumentando los estándares de calidad. Todas estas herramientas son parte de la plataforma tecnológica de pre y posventa denominada "Centro de Negocios", que inició su desarrollo en 2016 y que fue lanzada durante el año 2017.

En lo referido a los canales de atención, destaca la creación de la Unidad de Negocios que surgió de la incorporación de Promarket al Banco<sup>10</sup>. Esta acción aportó durante 2017 un aumento de eficiencia y

productividad, así como una mejora en la calidad de la venta, en cuanto a la captación de nuevos clientes.

Respecto del sitio web, se desarrolló el contenido de la web pública para los clientes de Banca Privada y Joven, buscando poner a disposición, y de forma integral, la oferta de valor para cada segmento. En esta misma línea, para el primer semestre de 2018 se espera lanzar la plataforma web para clientes de Banca Preferencial.

En cuanto al conjunto o *suite* de aplicaciones móviles, se lanzó la nueva aplicación "Mi\_Inversión", a través de la cual los clientes pueden consultar en línea sus Fondos Mutuos, realizar aportes y rescates, acceder a asesoría de acuerdo con el perfil de inversión y obtener información simple y graficada del comportamiento de los fondos y su evolución.

En relación con las aplicaciones ya disponibles, se potenciaron con nuevas funcionalidades las aplicaciones

10 Incorporación sobre la que se informó en Reporte 2016.

"Mi\_Banco", "Mi\_Cuenta", "Mi\_Pago" y "Mi\_Beneficio", las que registraron un total acumulado, desde su lanzamiento, de 3,2 millones de descargas.

La aplicación "Mi\_Pass", por su parte, registró 465 mil descargas, acumulando 18 millones de transacciones autorizadas (dos mil transacciones mensuales). Con esta aplicación el Banco ofrece un dispositivo de autorización de transacciones que privilegia altos estándares de seguridad y comodidad para sus clientes.

La aplicación "Mi\_Pago" fue potenciada al incorporar la funcionalidad de pago en comercios, inicialmente en Shelly Copec, esperando se amplíe a otros negocios de

uso frecuente de los clientes. Gracias a esta nueva funcionalidad se registraron 20 mil transacciones mensuales a través de la aplicación.

En relación con el programa de fidelización, en 2017 se lanzaron dos nuevas alianzas con aerolíneas líderes en sus respectivos mercados, British Airways y GOL, logrando con ello aumentar y diversificar la oferta de líneas aéreas socias del programa de beneficios Travel vinculado a las Tarjetas de Crédito de Banco de Chile.

Estas alianzas se sumaron a las existentes con Delta, Sky e Iberia y a la posibilidad de canjear Dólares-Premio en Travel Viajes, la agencia de viajes para Clientes Banco de Chile y en

Travel Duty, el mejor y más completo catálogo de productos. Con ello se consolida una amplia oferta para los más de 720 mil tarjetahabientes Travel, que reciben los beneficios derivados de dichas alianzas, los mismos que anualmente disfrutan canjeando más de 50 millones de dólares-premio gracias al Programa Travel.

En búsqueda de materializar el compromiso del Banco de Chile con el cuidado del medioambiente, a la par de aportar al pilar estratégico de eficiencia y productividad, durante 2017 se logró que un alto porcentaje de clientes obtuviera los estados de su cuenta corriente y tarjeta de crédito vía correo electrónico (73% y 82%, respectivamente).

## Desafíos 2018

### Desafíos del Segmento Personas para 2018

- » Mantener el desempeño en el índice de recomendación alcanzado en 2017<sup>11</sup>.
- » Recuperar participación de mercado en consumo, tanto crédito en cuota como en facturación de tarjetas de crédito.
- » Mantener tasa de crecimiento en el stock de clientes con foco en las regiones con baja participación de mercado en cuentas corrientes y en el mantenimiento de la baja tasa de abandono de clientes.
- » Continuar el desarrollo del foco estratégico vinculado al Cliente en el Centro, a través de un modelo orientado en la asesoría y acompañamiento de su ciclo de vida.
- » Generar sinergias entre las nuevas áreas y divisiones surgidas a partir de la reestructuración realizada a finales del periodo.
- » Seguir desarrollando iniciativas, en activos, pasivos y servicios que aporten a la atención multicanal, buscando una mejor experiencia de los clientes a través de soluciones digitales, para llegar a la omnicanalidad.

<sup>11</sup> Según los datos obtenidos de nuestros estudios internos: Cadem y Artool.

## Desempeño 2017 del Segmento PyMEs

Las pequeñas y medianas empresas aportan el 60% del empleo nacional, siendo, en consecuencia, un pilar fundamental de la economía y del desarrollo del país. En la búsqueda permanente por entregar más y mejores herramientas a los clientes de este segmento, durante 2017 Banco de Chile centró su gestión en el fortalecimiento del vínculo y la cercanía con ellos, entregando aportes concretos en las áreas de asesoría y capacitación. Junto con esto se fortaleció la red de ejecutivos distribuidos en todo el país, de manera de apoyar a las empresas con respuestas rápidas y con una oferta de productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades.

En este marco, durante el presente periodo, 6.011 clientes asistieron a los seminarios, talleres y charlas organizadas por el Banco en todo Chile. A través de estas actividades, los clientes fueron capacitados en materias específicas y concretas, de acuerdo con la realidad y necesidades de las pequeñas y medianas empresas. Además, 498 clientes participaron en alguno de los Programas de Asesoría que ofrece el Banco a sus clientes a través de sus alianzas, como son el

Programa COMPITE, de la Universidad Adolfo Ibáñez, y el Programa de Desarrollo de Empresarios (PDE), que imparte el ESE Business School de la Universidad de los Andes.

Adicionalmente, al finalizar 2017 se registraron 7.802 inscritos en el Campus Empresarial Banco de Chile, que se desarrolla en conjunto con Endeavor, *e-class* y con la certificación de la Universidad Adolfo Ibáñez. El campus cuenta con cuatro cursos en la modalidad *e-learning*, disponibles en forma gratuita para todos los clientes empresas del Banco.

Lo anterior fue fundamental para aumentar nuevamente la participación del Banco en deuda comercial a un 21,1% y mejorar la recomendación de sus clientes en 80 puntos porcentuales respecto de 2016.

En lo relacionado con mejorar el acceso de las PyMEs a créditos con garantías estatales CORFO, conocidos como FOGAPE<sup>12</sup> y FOGAIN<sup>13</sup>, durante 2017 el Banco fue reconocido por FOGAPE como el con "Mejor Gestión del Riesgo de Cartera FOGAPE 2017". La relevancia de este premio radica en que, al ser la institución financiera más destacada en sus índices de mora y siniestralidad de cartera, le permite al Banco traspasar el menor costo de comisión a los clientes.

<sup>12</sup> [www.bancochile.cl/](http://www.bancochile.cl/) Pyme / Financiamiento / Financiamiento con Garantías Estatales

<sup>13</sup> [www.bancochile.cl/](http://www.bancochile.cl/) Pyme / Financiamiento / Financiamiento con Garantías Estatales / FOGAIN



Clientes del Banco de Chile

## Desafíos 2018

### Desafíos del Segmento PyMEs para 2018:

- » Llegar a más clientes a través de los diferentes programas de asesoría, potenciando aún más los programas COMPITE de la Universidad Adolfo Ibáñez y el programa de desarrollo de empresarios del ESE de la Universidad de los Andes.
- » Seguir fortaleciendo la red de alianzas a través de la ampliación del alcance y cobertura de éstas, asegurando la entrega de los mejores beneficios y herramientas para las empresas.
- » Mantener el liderazgo con la calidad de servicio, la cercanía y la vinculación con los clientes empresas.
- » Renovar la propuesta de los encuentros de empresas, de manera que estos se transformen en un punto de encuentro real entre los empresarios de cada región, facilitando el establecimiento de redes comerciales, sin perder el foco de asesoría y cercanía.
- » Seguir promoviendo el uso de las garantías estatales FOGAPE y FOGAIN, poniendo especial énfasis en las garantías COBEX, a modo de apoyar la internacionalización de las empresas chilenas.

## SEGMENTO DE CONSUMO MASIVO

### Ofrece productos y servicios dirigidos a:

- » Trabajadores dependientes y pensionados de segmentos C3 y D
- » Microempresarios

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.

### Desempeño 2017

A través de la División Consumo del Banco de Chile, Banco CrediChile ha contribuido al propósito de aportar a la bancarización del país atendiendo a personas de ingresos no superiores a \$500 mil mensuales y a microempresarios, quienes además de acceder a productos bancarios, se benefician de programas de capacitación y educación financiera.

Entre los productos puestos a disposición para este segmento destaca la "Cuenta Chile", cuenta vista que permite a sus usuarios utilizar productos y beneficios, así como hacer uso de la amplia red de sucursales de todo el país.

La red nacional de Cajas Chile y sucursales, en 2017, estaba compuesta por 2.044 cajas y 101 sucursales, lo que se traduce en un sistema de corresponsalías en 302 comunas, esto es una cobertura del 87% de

los municipios de país, muchos de ellos ubicados en sectores remotos.

Durante el presente periodo se logró un crecimiento del 66% en el porcentaje de clientes que hicieron uso de la Banca Móvil y Digital, entregando con ello inmediatez al apoyo de las necesidades financieras de sus clientes. Ello se reflejó en un incremento de 2,5 puntos porcentuales en el índice de recomendación neta de los clientes en relación al 2016, situándose en un 86,2%.

En lo referido a su compromiso con la educación financiera, destaca la realización de talleres y cursos *e-learning* sobre educación financiera y la realización de la segunda versión del concurso Desafío Emprendedor. (para mayor detalle ver capítulo Comunidad, pág. 104).

Todo el trabajo realizado en el ámbito de educación financiera a través del

Concurso Desafío Emprendedor, en el que se inscribieron más 23 mil clientes, le permitió al Banco obtener el primer lugar en la categoría Aporte en Inclusión Financiera, en el Segundo Concurso de Educación e Inclusión Financiera organizado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), con la colaboración de la Universidad de Chile, el Instituto Milenio (MIPP). Este reconocimiento busca incentivar la realización de iniciativas para mejorar el conocimiento y el acceso de las personas al sistema financiero.

Cabe señalar que al finalizar 2017 CrediChile pasó a depender de la División Comercial, con el objetivo de atender de mejor forma a este segmento del mercado y reforzar la implementación del pilar estratégico vinculado a la optimización de modelos comerciales y operacionales.

### Desafíos 2018

- » Continuar con el compromiso asumido en el ámbito de la educación financiera.
- » Potenciar y promover la multicanalidad y el acceso a la Banca Digital y Móvil.
- » Profundizar el desarrollo tecnológico y los ajustes al modelo comercial y de atención.
- » Continuar el desarrollo de actividades y programas de educación financiera y emprendimiento.
- » Generar sinergia entre los segmentos del negocio, a fin de entregar una oferta de valor potenciada a los clientes.

## Mercado Mayorista

### SEGMENTO DE BANCA MAYORISTA, GRANDES EMPRESAS E INMOBILIARIAS

#### Ofrece productos y servicios dirigidos a:

- » Empresas nacionales con facturación anual entre MM\$1.600 y MM\$70.000.

Atiende a sus clientes a través de cuatro áreas especializadas, las que ofrecen una amplia gama de productos, destacando, entre otros: Créditos Comerciales, Productos de pago, Comercio Exterior, Leasing, Factoring, Productos de Tesorería (como Spot, Forwards y Estructurados), además de Inversiones y Asesorías Financieras.

### SEGMENTO DE BANCA CORPORATIVA E INVERSIONES

#### Ofrece productos y servicios dirigidos a:

- » Empresas nacionales y multinacionales con facturación anual sobre MM\$70.000

La Banca Corporativa e Inversiones ofrece 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 y 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.



Clientes en evento del Banco de Chile

## Desempeño 2017

Durante el presente periodo se incrementó la principalidad y la relación integral con los clientes a través de la profundización en los productos de cash management y negocios estructurados.

Destaca la implementación y puesta en marcha de la nueva plataforma internet empresas (Banconexión 2.0), junto con el reconocimiento

recibido por Global Finance como la mejor plataforma empresa del país.

Todo lo anterior se tradujo en niveles de recomendación de nuestros clientes por sobre el 80% en todos los segmentos, lo que consolida nuestra posición de liderazgo en calidad de servicio.

Al finalizar 2017 se creó la División Corporativa bajo la cual se integraron

la División Corporativa e Inversiones más los segmentos Mayoristas e Inmobiliaria, y la División Comercial que integró las áreas de Grandes Empresas. Ello, con el fin de mantener una estructura organizacional más simple, que permita llegar fácilmente al cliente y diferenciar de mejor forma las estrategias y propuestas de valor.

## Desafíos 2018

- » Continuar liderando el mercado en presencia y principalidad con sus clientes y ofrecer las mejores soluciones estructuradas para cubrir las necesidades de los clientes.
- » Diseñar estrategias diferenciadas por segmento con objetivos específicos.
- » En los productos *commodity* se busca ser un banco de alta eficiencia y calidad con bajo costo de distribución.
- » En servicios transaccionales, se espera ser un banco innovador y flexible, que pone a disposición de las diferentes plataformas digitales sus capacidades para todo tamaño de empresas.
- » Llevar todas las funcionalidades más comunes a los canales digitales (internet y móviles).

## Tesorería

**La Tesorería ofrece una gama de productos asociados a la administración de activos y pasivos, dirigidos principalmente a:**

- » Clientes institucionales, multinacionales, corporativos, mayoristas y grandes empresas.
- » Personas naturales de Bancas Privada y Preferente.

### Desempeño 2017

En 2017 se mantuvo el número de operaciones estructuradas, logrando de esta forma dar soluciones financieras a diversos clientes; no obstante, los derivados asociados a financiamiento bajaron debido al contexto económico del país, mientras que las coberturas de tipo de cambio con opciones se incrementaron dada la incertidumbre y volatilidad de la moneda durante el periodo.

Destaca el aumento de 4% en los ingresos vinculados a la venta de productos, lo que fue apalancado por el crecimiento del negocio de compra y venta de divisas. Ello se evidenció en el crecimiento de un 19% en el número de clientes en relación con 2016, cerrando spot con el Banco. También fue relevante el incremento de

50% en el número de usuarios activos en ChileFX respecto de igual periodo y el aumento de 33% en el número de transacciones cerradas en forma autónoma en sucursales.

Se continuaron los esfuerzos por diversificar las fuentes de financiamiento en el exterior, es así como en 2017 se emitieron bonos por US\$340MM, destacando la realización de la primera emisión de bonos en el mercado de Taiwán. Al finalizar el periodo, las emisiones de bonos en mercados externos representaban el 17% del financiamiento de largo plazo del Banco.

Con el objetivo de aumentar la capacidad de distribución del área Ventas y

Estructurados, se logró mejorar los flujos operativos, lo que permitió ser más eficientes y ampliar la cobertura a todos los segmentos. A la par con ello, los ejecutivos comerciales fueron capacitados con el fin de potenciar la cobertura de venta y mejorar la detección de oportunidades de mercado. En línea con el reordenamiento de las coberturas de las carteras se creó una nueva área en la Gerencia de Ventas para atender al segmento retail de forma tal de potenciar este negocio.

En lo referido al entorno regulatorio, destaca el logro de la operación total del Banco de acuerdo con los estándares solicitados por los reguladores en los mercados americanos y europeo (Dodd Frank y Emir).

### Desafíos 2018

- » Aumentar la penetración en productos derivados en los distintos segmentos de su base de clientes, de forma de ofrecer a sus clientes coberturas frente a los distintos riesgos financieros, en específico, tipo de cambio y tasa de interés.
- » Seguir ampliando sus capacidades transaccionales electrónicas (plataformas para transar moneda extranjera), tanto para clientes internos como externos.
- » Realizar mejoras continuas en los procesos de productos, de forma de asegurar un servicio de excelencia para sus clientes.

## Filiales

**Las Empresas filiales ofrecen servicios financieros complementarios a las actividades propias del Banco. Estas son:**

- » Banchile Corredores de Bolsa S.A.
- » Administradora General de Fondos S.A.
- » Banchile Asesoría Financiera S.A.
- » Banchile Corredores de Seguros Limitada
- » Banchile Securitizadora S.A.
- » Socofin S.A.

## SERVICIOS DE CALIDAD

Banco de Chile aspira a ser el mejor banco para sus clientes. Ello implica ser el número uno en calidad de servicio, liderar los indicadores de recomendación, entender las necesidades de sus clientes y anticiparse a ellas, evolucionando desde una visión de producto a una de cliente. La Gerencia de Clientes y Banca Telefónica es la responsable de impulsar y guiar a todas las áreas del Banco hacia el logro de este objetivo transversal.

En pos de ello, durante 2017 se profundizó la entrega de una oferta de valor específica para cada uno de los segmentos de clientes, se impartieron programas de capacitación a los ejecutivos presentes en todos los canales de atención, a fin de apoyar el desarrollo de sus competencias, y se buscó mejorar los procesos de resolución de requerimientos, así como los estándares de servicio, a través del monitoreo mensual, mediante mediciones de la percepción de los clientes.

El trabajo realizado mostró resultados tales como lograr un índice de recomendación de 76,69%, lo que significa un aumento de 2,21

### Índice de Recomendación neta 2015 -2017

76,69%

2017

74,48%

2016

70,97%

2015

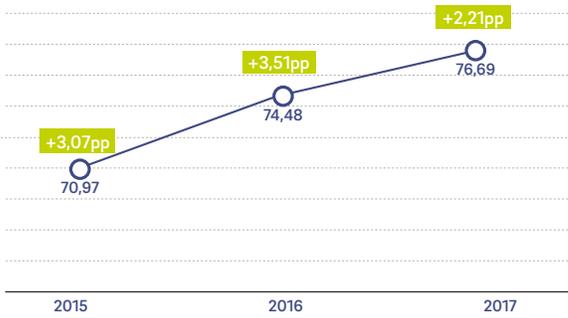
puntos porcentuales en relación con el periodo anterior. Junto con ello, el estudio Best Consumer Experience (BCX), elaborado por la consultora IZO<sup>14</sup>, otorgó el premio Mejor Experiencia de Cliente 2016 en la categoría sector bancario a Banco de Chile.

Adicionalmente, el índice de deserción acumulada se mantuvo en relación con el periodo anterior, anotando un 6,2% (6,1% en 2016).

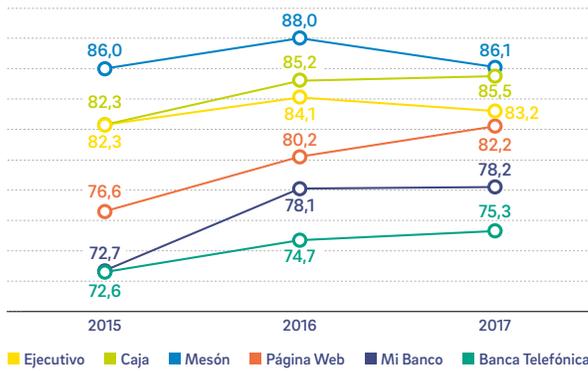
El desafío para 2018 será consolidar los resultados vinculados al índice de recomendación y continuar siendo líderes en el sector bancario.

14 <https://izo.es/grupo-izo/quienes-somos/>

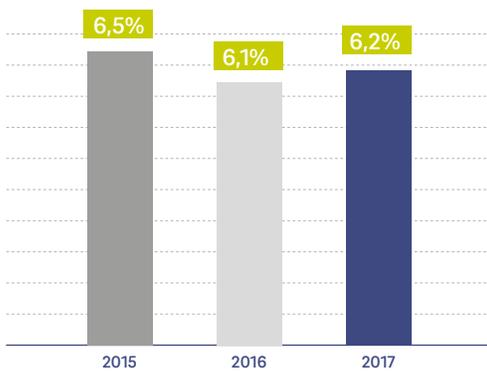
Recomendación Banco Acumulada Año



Satisfacción Canales de Atención (% años 2015-2017)



Deserción Acumulada (2015-2017)



Satisfacción Canales 2017 (%neto)

86,1%  
Mesón

82,2%  
Caja

83,2%  
Ejecutivo

75,3%  
Página Web

85,5%  
Mi\_Banco

78,2%  
Banca Telefónica

Las mediciones de satisfacción de servicio -desagregadas por canal- que realizó el Banco muestran un aumento significativo de la satisfacción con el canal "Mi\_Banco" la que podría ser resultado de los perfeccionamientos realizados a la aplicación durante 2017, tendientes a mejorar la experiencia de los usuarios a través de la incorporación de nuevas funcionalidades, junto con el potenciamiento del uso de la aplicación "Mi\_Pass".

### EVOLUCIÓN CANTIDAD DE PROBLEMAS<sup>15</sup> Y RECLAMOS<sup>16</sup> (2015-2017)

PROBLEMAS RECEPCIONADOS <sup>17</sup>			
Año	2015	2016	2017
Cantidad	199.577	154.662	131.115

RECLAMOS FORMALES RECEPCIONADOS			
Año	2015	2016	2017
Cantidad	6.680	5.885	6.365

### REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANAL

Canal de ingreso	2015	2016	2017
Banca Telefónica	42,4%	46,4%	50,1%
Internet	24,1%	21,7%	18,6%
Sucursal Ejecutivos	22,7%	22,7%	22,0%
Sucursal Operaciones	9,0%	7,9%	8,1%
Canales Internos	1,8%	1,4%	1,3%

El Banco de Chile cuenta con herramientas que le permiten llevar un control de todos los problemas y requerimientos planteados por sus clientes a través de sus diferentes canales de comunicación. Al finalizar 2017, se puede observar una leve disminución del ingreso de problemas por Internet y un aumento a través de la Banca Telefónica, lo que responde a la preferencia de un contacto personal.

**15** Problema: es un requerimiento por parte del cliente el cual, al ser solucionado, no llega a convertirse en reclamo.

**16** Reclamo: cliente se contacta con un canal y al no resolverse su solicitud ingresa como reclamo por alguno de los diferentes canales que posee el Banco.

**17** El cálculo del indicador de problemas sufrió una variación en su metodología de cálculo en 2017, la que se aplicó retroactivamente. El cambio se debió principalmente a que, al término de 2017, se observó una baja en el número de clientes CrediChile y en Banca Personas, con -25,9% y -10,1% respectivamente, lo que resultó en una variación de -18,2% en el número de clientes total (respecto del año 2016). En paralelo, a nivel gerencial se acordó unificar los criterios de "problemas", por lo que se comenzó a utilizar el número de problemas validado por la SBIF (cambio que se aplicó retroactivamente a todos los indicadores, incluyendo éste).



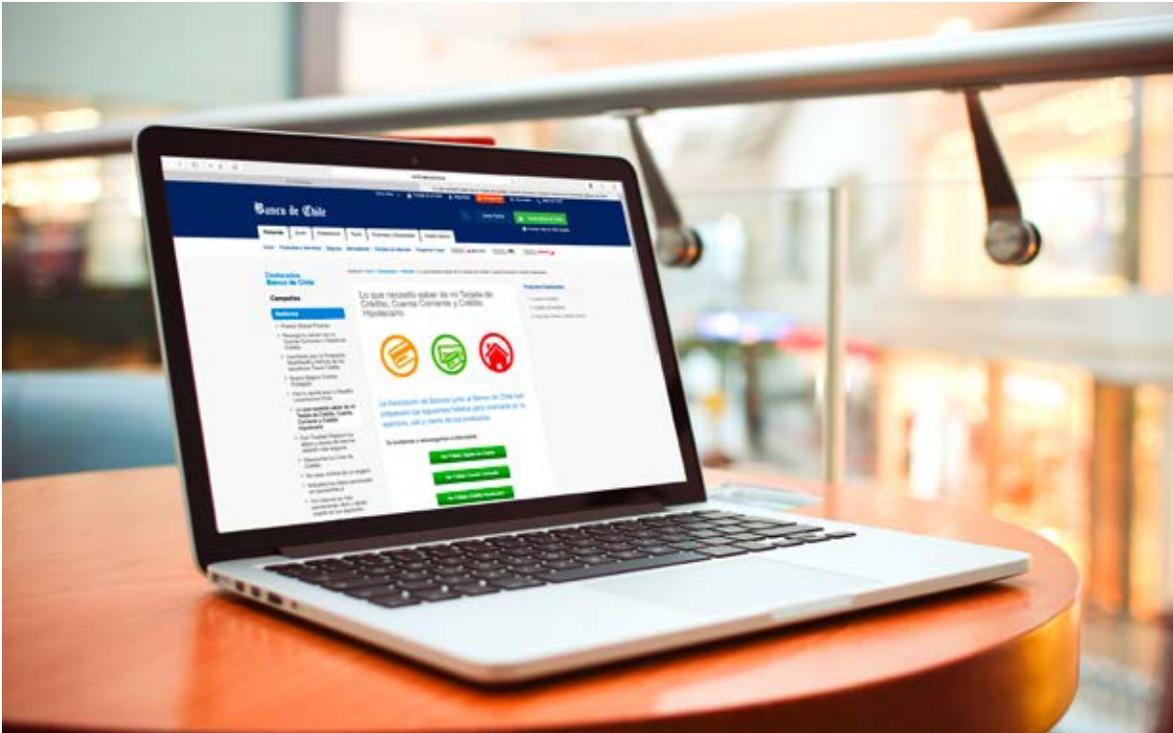
Aplicaciones móviles del Banco de Chile.

Nueva plataforma  
Web Empresas:  
**más de 8.000**  
**usuarios** con  
mejoras en  
accesibilidad y  
seguridad



## SEGURIDAD Y CONFIANZA

El Banco tiene el compromiso de velar por la seguridad, privacidad y protección de los datos y operaciones de sus clientes. Con este propósito, durante 2017 creó la Gerencia de Riesgo Tecnológico para potenciar los controles y la gestión relacionada con la seguridad de la información y ciberseguridad. Adicionalmente, avanzó en la modernización de las tarjetas de crédito y débito, incorporando la tecnología Europay MasterCard Visa (EMV), que aumenta la seguridad de las transacciones con estos medios de pago.



Información de productos y servicios disponibles en [www.bancochile.cl](http://www.bancochile.cl)

## TRANSPARENCIA EN LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN A LOS CLIENTES

El compromiso con la transparencia en la comunicación e información a los clientes les compete a todos los empleados de la organización. No obstante, Banco de Chile, a través del quehacer del área de Defensoría de Clientes (División de Marketing y Clientes), vela porque la información hacia los clientes sea clara, completa, relevante, fiable, comparable, oportuna y de fácil acceso.

En el marco de la Política de Transparencia del Banco de Chile y filiales, así como en su Código de Ética, se consagra el Principio de Transparencia, el cual se materializa en un conjunto de normas y protocolos destinados a facilitar el acceso del público a toda la información relativa a las condiciones de los productos y servicios ofrecidos por el Banco.

Además, trabaja permanentemente en proporcionar la información clara y pertinente, en lo referido a los valores, condiciones y características de los productos y servicios financieros ofrecidos, para así permitir la toma de decisiones.

El Banco ha adquirido un compromiso público de velar por la información que se entrega en cada una de las comunicaciones publicitarias masivas, cuidando que éstas incluyan, en un lenguaje claro y transparente, tanto las condiciones relevantes como las restricciones existentes.

Durante el presente periodo, la gestión de Defensoría de Clientes de la Corporación estuvo centrada en:

- » Perfeccionar la claridad, veracidad y transparencia en

las comunicaciones originadas en el Banco hacia sus clientes (e-mails, cartas, scripts de venta y comunicados en general).

- » Analizar y detectar falencias e implementar mejoras en lo referido a políticas, flujos, procesos, procedimientos y en cualquier tema que pudiese impactar a sus clientes. Dicho análisis fue realizado por la Defensoría de Clientes bajo el concepto de "Visión Cliente", el que se traduce en la capacidad de "ponerse en el lugar del cliente".

Para 2018 el Banco continuará velando por la transparencia y claridad en su comunicación, para tener clientes satisfechos y mejor informados. Asimismo, se espera continuar traspasando la Visión Cliente a la Corporación, generando sinergias entre las diferentes áreas a fin de promover el trabajo en equipo.



**QUEREMOS  
A CHILE**

Capítulo 04

# Medioambiente



Emisiones: gestión de la huella de carbono	90
Eficiencia energética	92
Gestión de residuos y reciclaje	92
Insumos	93

**469.754** kWh de ahorro energético 2017

**117 ton**

papel reciclado

**64 ton**

menos de papel consumido en 2017

**2,7%**

ahorro energético 2015 - 2017

Segundo año consecutivo

**1<sup>er</sup> lugar**

Cool Place to Bike

## Medición de la huella de carbono

Emisiones de GEI  
(alcance 1 y 2)  
16 mil tCO<sub>2</sub>e

FUENTE: Proyectae

## Medioambiente

**D**entro de la estrategia de sostenibilidad del Banco de Chile, el cuidado del medioambiente se constituye en uno de sus cuatro ejes fundamentales, en conjunto con la inclusión de personas con discapacidad, la educación financiera para potenciar el emprendimiento y el apoyo en la emergencia ante catástrofes naturales<sup>18</sup>.

El Banco entiende que tiene una responsabilidad de entregar a las futuras generaciones un planeta equilibrado ambientalmente y es por ello que ha venido desarrollando programas y acciones tendientes a disminuir los impactos ambientales directos de su operación, con foco de acción en las áreas de gestión eficiente del uso de la energía y del papel, reciclaje de residuos, así como en la reducción de emisiones de gases efecto invernadero (GEI).

Las áreas responsables de diseñar e implementar proyectos y programas centrados en la minimización de los impactos ambientales de la operación del Banco son los departamentos de Arquitectura y de Mantenimiento, los que reportan al gerente de Administración, el que, a su vez, depende de la División Gestión y Control Financiero y en coordinación con la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible reporta a la División de Personas y Organización.

Durante 2017, Banco de Chile midió su huella de carbono y neutralizó sus emisiones directas, proceso que implicó un trabajo de sensibilización dentro de la organización como paso fundamental para iniciar la gestión de la reducción de su huella de carbono. Dentro de los desafíos ambientales del Banco para 2018 se encuentran la elaboración y publicación de la política de gestión ambiental, contar con un plan integral de manejo de residuos y la implementación de un plan formal de reducción de emisiones, definiendo metas, asignando responsables, recursos, seguimiento y comunicar los resultados a los grupos de interés.

<sup>18</sup> Para mayores detalles de los otros ejes de la estrategia de sostenibilidad ver capítulo Comunidad.

## EMISIONES: GESTIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Banco de Chile consciente de sus impactos y con miras a mejorar su gestión ambiental encargó a la empresa de ingeniería Proyectae<sup>19</sup> la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) producidos de las operaciones del Banco incluidas sus sucursales y excluyendo filiales.

Junto con la medición el Banco busca:

- » Profundizar el conocimiento del impacto ambiental de la actividad bancaria y financiera.
- » Detectar oportunidades de mejora y buenas prácticas a implementar en futuros proyectos de la organización.
- » Reforzar la cultura ambiental interna mediante la preocupación positiva en los responsables del proyecto (reuniones, capacitaciones para sensibilizar sobre el tema, etc.).
- » Potenciar un esquema colaborativo de trabajo con proveedores, incluyendo la toma de conciencia del impacto ambiental del proyecto, la responsabilidad de monitoreo, la detección de oportunidades y la promoción de ideas innovadoras y buenas prácticas ambientales.

La medición de la huella de carbono se basó en el método establecido en el Greenhouse Gas Protocol<sup>20</sup>. En específico, para la cuantificación de GEI corporativas de Banco de Chile

se utilizó el "Corporate Accounting and Reporting Standards (Revised Edition)<sup>21</sup> documento de 2004 y en el caso de producto (Indicador de intensidad) se tomó como referencia el "Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard" de 2011<sup>22</sup>.

De las emisiones totales, en 2017, el Banco neutralizó el 100% de las emisiones bajo su control (Alcance 1 y 2), lo que permitirá que las sucursales lleguen a certificarse como Carbono Neutral (CO<sub>2</sub> Neutral).

Posterior al proceso de evaluación y análisis de los resultados, los desafíos para 2018 son:

- » Profundizar en las medidas de eficiencia energética para reducir el uso de electricidad.
- » Evaluar técnica y económicamente la opción de utilizar energía eléctrica de fuentes renovables.
- » Favorecer el transporte de los trabajadores en medios menos contaminantes, tales como bicicleta o caminata; privilegiar el uso de transporte público, compartido (o el uso de vehículos eléctricos).
- » Solicitar la colaboración de los proveedores de servicios más importantes -data center, transporte de valores y servicio de mantenimiento de equipos de climatización- para que midan y disminuyan sus emisiones de GEI.
- » Implementar un plan formal de reducción de emisiones.

### EMISIONES DE GEI, ALCANCE 1 \*

Año	2014	2015	2016	2017
Toneladas CO <sub>2</sub> e (tCO <sub>2</sub> e)	731	1.384	1.220	s/i **

### EMISIONES DE GEI, ALCANCE 2 \*

Año	2014	2015	2016	2017
Toneladas CO <sub>2</sub> e (tCO <sub>2</sub> e)	13.740	13.234	14.856	s/i **

\* Metodología de cálculo: GHG Protocol Corporate Standard, compatible con ISO 14.064. Gases incluidos: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PHCs, SF<sub>6</sub>. Datos no incluyen filiales. Cálculo realizado por Proyectae y verificado por Deloitte.

\*\* Al finalizar el presente periodo se encontraba en proceso la medición de la huella.

19 [www.proyectae.cl](http://www.proyectae.cl)

20 [www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)

21 [www.ghgprotocol.org/standards/corporate-standard](http://www.ghgprotocol.org/standards/corporate-standard)

22 [www.ghgprotocol.org/standards/product-standard](http://www.ghgprotocol.org/standards/product-standard)



Trabajadores en el bicicletero BiciChile

## BICICHILE

**136 trabajadores<sup>23</sup>** de las sucursales del centro de Santiago pueden acceder a sus lugares de trabajo en bicicleta al contar con un espacio seguro de custodia de bicicletas y con servicios de camarines, duchas y lavandería.

Durante 2017, y gracias al compromiso de los trabajadores que hacen uso de este espacio, el proyecto destacó por tercer año consecutivo en la competencia Cool Place To Bike<sup>24</sup>.

La iniciativa Cool Place To Bike, incentiva el uso de la bicicleta y reconoce a empresas, instituciones públicas, colegios y universidades chilenas que más motivan a sus colaboradores a preferirla como medio de transporte.

Banco de Chile obtuvo, en 2017, el primer lugar en la competencia que fomenta tanto la vida sana y el compañerismo, como el cuidado del medioambiente, al reducir el consumo de combustibles y con ello disminuir las emisiones, le significó al Banco dejar de emitir 8,69 toneladas de CO<sub>2</sub>.

El aporte del Banco a través de esta iniciativa se traduce en:

- » 41.404 km recorridos equivalentes a
  - ♦ Una vuelta al planeta Tierra.
  - ♦ 633 árboles plantados.
  - ♦ 3.508 L de combustible no consumido.
  - ♦ 6.413 viajes en bicicleta.
  - ♦ 153.931 minutos de ejercicio.

<sup>23</sup> Durante 2017, BiciChile registró un total de 85 hombres y 51 mujeres usuarios inscritos.

<sup>24</sup> [www.coolplacetobike.com](http://www.coolplacetobike.com)

## EFICIENCIA ENERGÉTICA

Los programas y acciones de eficiencia energética de Banco de Chile se han centrado en los equipos de aire acondicionado y calefacción, pues es en su operación donde se registra el 60% del consumo energético total de la organización<sup>25</sup>. Es por ello que el foco ha sido la instalación de equipos certificados como eficientes en el uso de energía, libres de gases que afecten la capa de ozono, además de la instalación de *timers* que permiten el control de los horarios de encendido y apagado de los equipos, ya sea por piso o por oficina (incluyendo las sucursales). En esta misma línea, todos los proyectos de construcción de sucursales y remodelación de oficinas deben ser desarrollados teniendo en consideración los más altos estándares de eficiencia energética.

Como resultado de estas acciones de gestión eficiente de la energía y del cambio de equipos, durante 2017 se logró un ahorro energético de 469.754 kWh, lo que equivale al consumo de energía de 1.342 viviendas y 5.219 personas.

Durante 2017 se cumplió con la meta referida al reemplazo de las luminarias de haluros metálico, halógenos y PAR 30 dimeables, para el próximo periodo se espera continuar con la reducción del consumo de energía a través de la incorporación de tecnologías más eficientes.

### CONSUMO DE ENERGÍA (kWh) 2015-2017

	2015	2016	2017
Consumo de electricidad en iluminación y otros	14.890.341	14.716.699	14.492.797
Consumo de electricidad en climatización	22.335.512	22.075.048	21.739.196
<b>CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA</b>	<b>37.225.853</b>	<b>36.791.747</b>	<b>36.231.993</b>

## GESTIÓN DE RESIDUOS Y RECICLAJE

Otro de los principales impactos ambientales de la operación del Banco lo constituye la generación de residuos sólidos y líquidos, los que en su mayoría son producto del funcionamiento de instalaciones tales como casinos, edificio de Casa Matriz y todas sus oficinas a lo largo del país.

Dentro de los principales residuos sólidos que actualmente gestiona el Banco, se encuentran el papel y los equipos computacionales. En relación a la gestión de los residuos de papel, durante 2017 se continuó con el convenio de reciclaje con la empresa SOREPA<sup>26</sup> y con la implementación del proyecto *Paperless*, lo que se tradujo en una disminución de 19,86% de la cantidad de papel enviado a reciclaje en comparación con lo registrado el año anterior, alcanzando las 117 toneladas.

En lo referido a los equipos computacionales, dados de baja, en los procesos de renovación tecnológica de los sistemas de la organización, éstos son enviados a la Fundación Chilenter<sup>27</sup>, que se dedica a fomentar la educación y uso social de las tecnologías, construyendo capacidades para mejorar la calidad de vida de las comunidades que se encuentran en la periferia tecnológica, a través de la recolección y transformación sustentable e innovadora de los residuos electrónicos. Durante 2017 se donaron 4.944 equipos computacionales, los que fueron enviados a establecimientos educacionales y a diversas organizaciones sociales ubicadas a lo largo del país.

<sup>25</sup> Los restantes consumos energéticos son un 25% en iluminación y el funcionamiento de los equipos computacionales. El 15% restante de la energía es utilizada en el funcionamiento de las salas de comunicaciones, *Contact Center* y otros equipos.

<sup>26</sup> [www.sorepa.cl](http://www.sorepa.cl)

<sup>27</sup> [www.chilenter.com](http://www.chilenter.com)

**RESIDUOS SÓLIDOS GENERADOS Y DISPOSICIÓN FINAL 2017**

	2015	2016	2017	Disposición final
Papel (ton)	153	146	117	Reciclaje (SOREPA)
Residuos electrónicos (unidad)	5.387	1.983	4.944	Recuperación (Chilenter)

Para 2018, el Banco espera contar con un plan integral de manejo de residuos sólidos y líquidos, lo que se estima requerirá asesoría experta y cambios en infraestructura.



**INSUMOS**

El papel es uno de los principales insumos de la operación del Banco, por lo que su uso eficiente ha sido uno de los focos de la gestión de impactos ambientales directos del Banco.

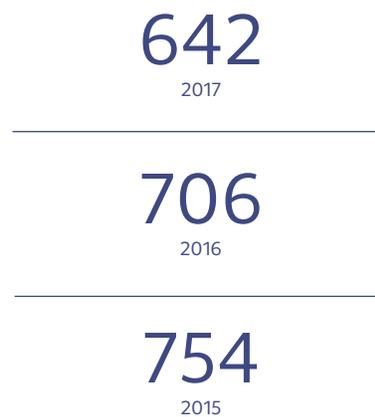
En esta línea, durante el presente periodo se continuó la implementación del Proyecto Paperless, cuyo objetivo es aumentar progresivamente la digitalización de documentos y con ello eliminar gradualmente el uso del papel, proyecto considerado clave por el Banco dentro de su estrategia de sostenibilidad, eficiencia y compromiso con su entorno.

Dentro de las principales acciones desarrolladas en 2017, cabe mencionar la licitación del servicio de fotocopiado e impresión tendiente a implementar

una mayor digitalización de los documentos y disminuir con ello el consumo de papel. Además, con la digitalización de las imágenes de las "Cajas-Mesón", durante el presente periodo se redujo en un 24% el envío de cajas a custodia, lo que se traduce en 5.773 cajas menos, cada una con un peso promedio de 15 kilos.

Al finalizar el presente periodo, todas las acciones desarrolladas por el Banco tendientes a disminuir el uso del papel permitieron un ahorro de 64 toneladas de papel consumido en relación a 2016. Para 2018 se espera un ahorro total anual de 25 toneladas de papel.

**CONSUMO DE PAPEL EN TONELADAS**





**QUEREMOS  
A CHILE**

Capítulo 05

# Comunidad



Inclusión de personas con discapacidad	100
Educación para el emprendimiento	103
Respuesta a la emergencia	105
Alianzas estratégicas	106
Voluntariado corporativo	108

**\$4.334** millones  
Inversión social 2017\*

**15.968** inscritos

Primer Concurso Nacional Desafío Emprendedor

**1<sup>er</sup>** lugar

Premio inclusión financiera otorgado por SBIF

**3.500** asistentes

al Encuentro de Personas con discapacidad

**236.876**

Beneficiados

**10.638**

Trabajadores voluntarios

**125.211**

Horas de voluntariado

\* La inversión social incluye donaciones aceptadas y no aceptadas, auspicios, otras actividades incluidas en el presupuesto del área y el aporte del Banco a través de la franquicia tributaria SENCE.

## COMUNIDAD

La definición y gestión de la Estrategia de Sostenibilidad aprobada por el Directorio y vinculada con el foco estratégico de "Compromiso con Chile", así como la gestión de los grupos de interés, son las principales responsabilidades de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, dependiente de la División Personas y Organización.

En 2017 se generaron métricas de gestión y se alineó la comunicación corporativa con los objetivos del negocio para fortalecer la cultura interna y enfrentar el nuevo escenario. Asimismo, se redefinieron y reforzaron los programas establecidos en 2016 como resultado del diagnóstico efectuado (ver diagrama), con el fin de responder a las principales inquietudes ciudadanas de acuerdo con las expectativas de la función social de la entidad financiera. De esta forma, se definió que el Banco debía promover acciones que permitieran el desarrollo social. Esto apalancado a través del Programa de Voluntariado Corporativo y de la generación de alianzas con fundaciones expertas y organismos públicos y privados, los que le han permitido profundizar el compromiso de construir una sociedad más inclusiva y solidaria.

La inversión social del Banco durante 2017 ascendió a \$4.334 millones de pesos, de los cuales \$712 millones correspondieron al aporte de la franquicia tributaria Sence a diversas corporaciones y fundaciones. Las empresas en Chile tienen derecho a invertir en capacitación el 1% de sus remuneraciones imponibles y deducirla de impuestos. Los excedentes de este beneficio se pueden reinvertir en más capacitación en la empresa o bien donarlos a un fondo de becas sociales que imparten distintas entidades sin fines de lucro.

### Evaluaciones

El Banco de Chile mantiene diversos canales de comunicación con sus grupos de interés (ver páginas 31 y 32), los que buscan recoger información para responder consultas y gestionar inquietudes respecto de diversos ámbitos. Además, participa activamente en las redes sociales y cuenta con un canal de

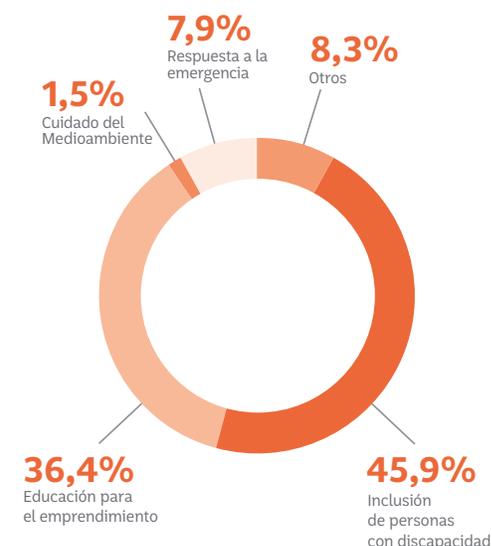
Contact Center dedicado a gestionar consultas y requerimientos.

Adicionalmente, el Banco ha desarrollado métricas y metas de cumplimiento para todas sus iniciativas. En 2017 inició su participación en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) como un mecanismo para evaluar su gestión.

### INVERSIÓN SOCIAL 2015 - 2017

2017	\$ 4.334.235.511
2016	\$ 2.312.653.592
2015	\$ 3.273.382.449

### DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL 2017



### PILARES DE SOSTENIBILIDAD<sup>28</sup>



<sup>28</sup> Medioambiente se aborda en un capítulo aparte, ver página 89.

**COMPROMISO PAÍS\***

VOLUNTARIADO CORPORATIVO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS

PILAR	COMPROMISO 2017	ACTIVIDADES 2017	COMPROMISOS 2018
<b>INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (PcD)</b>	Mantener el apoyo a la Teletón.	Se mantuvo el apoyo a través de 1.300 puntos de recaudación y 8.896 voluntarios.	Afianzar el Programa Interno de Inclusión de PcD, promoviendo la contratación.
	Publicación y difusión de la Política de Inclusión para Personas con Discapacidad.	Aprobada por el Directorio y publicada.	Avanzar en la accesibilidad física y digital, tanto para el público externo como para los trabajadores.
	Programa interno de actividades de inclusión.	Se constituyó una mesa de trabajo que elaboró un programa enfocado en tres áreas: accesibilidad física, accesibilidad digital e inclusión de personas con discapacidad.	Generar encuentros por la inclusión en regiones para sensibilizar a la comunidad.
	Programa externo de actividades de inclusión.	Alianza con 14 empresas para promover y realizar acciones concretas de inclusión.	Apoyar la XXI versión del campeonato de tenis en silla de ruedas Chilean Open.
<b>EDUCACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO</b>	Capacitar a trabajadores en educación financiera y emprendimiento.	Se capacitaron 48.239 personas a través de talleres y becas sociales.	Implementar en la malla curricular un curso para niños y jóvenes, tanto en etapa escolar como en institutos técnico-profesionales.
	Desarrollar un programa de educación financiera para escolares.	CrediChile organizó un programa de capacitación de educación financiera que benefició a 11 mil niños y jóvenes de 83 escuelas del país.	Continuar con el concurso Desafío Emprendedor apoyando el emprendimiento y el desarrollo de, al menos, 320 personas.
<b>RESPUESTA A LA EMERGENCIA</b>	Mantener el apoyo a las personas afectadas por las catástrofes naturales.	Se apoyó para el control de los incendios de enero y febrero a través de campañas de recaudación y voluntariado y se entregó aportes en dinero y un moderno carrobomba a los bomberos de Santa Olga.	Fortalecer el equipo de voluntarios de emergencia, promoviendo la participación regional.

\* El pilar Cuidado del medioambiente se aborda en el capítulo 4

Perfil del Banco

Trabajadores

Clientes

Medioambiente

**Comunidad**

Proveedores

Desempeño Económico

## INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Este pilar considera las acciones realizadas hace 39 años con la fundación Teletón y el Programa de Inclusión de Personas con Discapacidad desarrollado desde el año 2016, mediante el cual se ha diseñado una política y acciones concretas de apoyo tanto para los trabajadores del Banco de Chile como para la comunidad en general.

### Programa de Inclusión para Personas con Discapacidad

Con logros concretos avanzó el Programa de Inclusión de Banco de Chile iniciado en 2016. El Directorio aprobó la Política de Inclusión para personas con discapacidad y se elaboró una Declaración de Principios con el fin de sensibilizar a los colaboradores en este tema y hacerlos parte del cambio cultural que se requiere para enfrentar los desafíos de la total inclusión. Además, se constituyó una mesa de trabajo para la inclusión que generó planes de acción concretos a través del levantamiento participativo de requerimientos, enfocados en tres ámbitos de acción: accesibilidad física, accesibilidad digital e inclusión de personas con discapacidad.

### Lineamientos estratégicos y participación

El objetivo de la Política de Inclusión es fomentar la inclusión de las personas con discapacidad desde el enfoque de derechos, promoviendo su desarrollo

y participación plena. Esto, enmarcado en los valores corporativos y apoyado por una nueva cultura organizacional donde la discapacidad sea considerada un aporte.

Para su elaboración se llevó a cabo un amplio proceso participativo basado en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. El proceso incluyó un diagnóstico y un estudio comparativo de políticas de inclusión que ayudaron a definir como Banco sus intereses en términos de objetivos, alcances, principios y conceptos claves<sup>29</sup>, efectuado por expertos externos en la materia. Luego, se realizó una encuesta a trabajadores y sus familias y una sensibilización a través del taller de cambio cultural. Además, se constituyó una mesa editorial para editar y revisar la política que, finalmente, fue aprobada por el Directorio.

La Política de Inclusión para Personas con Discapacidad establece como lineamientos los principios de justicia, respeto, no discriminación e igualdad de oportunidades con equidad. De esta forma se reconoce la inclusión efectiva como un activo para el desarrollo de la Corporación y como un sello que aportará al engrandecimiento de Chile. Los próximos desafíos serán desarrollar nuevas estrategias que permitan generar acciones en favor de la inclusión, ya no sólo entendido como un tema de salud y rehabilitación, sino centrado en el desarrollo y plena participación social

#QueremosaChile  
**capaz** DE TODO  
Banco de Chile

15%

de la población mundial presenta algún tipo de discapacidad

Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS), 2011.

16,7%

de la población chilena presenta algún tipo de discapacidad

Fuente: SENADIS y Ministerio de Desarrollo Social, 2016.

de los chilenos que vivan con algún grado de discapacidad, colaborando en la construcción de una sociedad más inclusiva.

Adicionalmente, como resultado del proceso participativo, se elaboró una Declaración de Principios en la que, entre otras cosas, se presenta el interés del Banco por responder a las expectativas de sus grupos de interés respecto de la inclusión y la forma en que se manifiesta su compromiso explícito con cada uno de ellos.

<sup>29</sup> El resultado del proceso de desarrollo de la política de inclusión fue complementado con textos como la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), la Ley N° 20.422, que establece normas sobre la Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad y la Ley N° 20.609 de No Discriminación.

Además, en 2017 se realizó un proyecto de Análisis de Puestos de Trabajo (APT) a través del cual se preparó a la organización para incluir adecuadamente a las nuevas contrataciones. A esto se sumó una capacitación piloto para enseñar lenguaje de señas en el que participaron 11 personas de la División Personas y Organización.

### Encuentro de Inclusión

Más de 3.500 personas asistieron al Encuentro por la Inclusión de Personas con Discapacidad ¡Queremos a Chile capaz de todo!, que organizó Banco de Chile en la Plaza de la Ciudadanía. En la oportunidad, el Banco invitó también a Teletón, la Municipalidad de Santiago, Senadis, CPC, Sofofa, ABIF, Banco BICE, Corpogroup, Walmart, SMU, Nestlé, Dimerc, Iansa y Sodexo, quienes se comprometieron a fomentar la construcción de una cultura inclusiva y firmaron un acuerdo por la inclusión plena.

### Mesa de trabajo para la inclusión

Como resultado del proceso participativo para la elaboración de la Política de Inclusión se creó una mesa de trabajo que elaboró e implementó planes de acción en tres ámbitos: accesibilidad física, accesibilidad digital e inclusión de personas con discapacidad. Este grupo estuvo compuesto por 10 personas con roles clave dentro de la organización, así como por colaboradores con discapacidad y familiares. Tanto la mesa como el área de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible son los responsables de la coordinación de las acciones derivadas de la Política de Inclusión de Personas con Discapacidad.

Como resultado del trabajo anual de la mesa, el Banco cuenta con tres líneas de acción, cada una con iniciativas concretas y métricas de medición de control y seguimiento.

## FASES DE LA POLÍTICA DE INCLUSIÓN

VALORES CORPORATIVOS			
Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ley 20.422, sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión, Ley 20.609 sobre No Discriminación			
Diagnóstico	Retroalimentación Interna	Mesa Editorial	Aprobación Directorio
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Reuniones</li> <li>» Revisión de material interno</li> <li>» Estudio comparativo de políticas de inclusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Encuesta interna a toda la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Formada por ejecutivos, personas con discapacidad y familiares de personas con discapacidad</li> </ul>	
Política sobre inclusión de personas con discapacidad			
Declaración de principios			

En Banco de Chile estamos comprometidos con el desarrollo e implementación de prácticas inclusivas para las personas con discapacidad a nivel nacional. De esta forma se mejorará la calidad de vida de sus trabajadores, familias, clientes y la comunidad en general.



## LÍNEAS DE ACCIÓN

<b>PROGRAMA PARA PERSONAS</b>	Beneficios especiales para personas que acrediten su discapacidad y estén en el Registro Nacional de Discapacidad (RND).
<b>PROCESO DE RECLUTAMIENTO</b>	Crear lugares de trabajo capaces de integrar a personas con discapacidad en igualdad de condiciones.
<b>PROYECTO DE CAPACITACIÓN</b>	Potenciar la empleabilidad de las personas con discapacidad a través de cursos de formación bancaria y el desarrollo de habilidades de atención a clientes. Para ello se realizó una alianza con el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, que colabora en la formación y generación de oportunidades de desarrollo para personas con discapacidad en la banca chilena.



Wheel The World en la ruta Isla de Pascua

## Iniciativas de Inclusión

### Chilean Open Copa Banco de Chile y apoyo a Macarena Cabrillana

Este año, en las canchas del Estadio del Banco de Chile, se realizó la 20ª versión del campeonato en silla de ruedas Copa Banco de Chile. Durante la actividad se reunieron los mejores exponentes de Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, Gran Bretaña, México, Guatemala, Perú y Chile. En la oportunidad, Macarena Cabrillana -tenista auspiciada por el Banco de Chile, número 18 en el mundo y primera en el ranking nacional- quedó como finalista, mientras la colombiana Angélica Bernal obtuvo el primer lugar femenino.

### Wheel The World (WTW)

Esta iniciativa, desarrollada por Álvaro Silberstein y Camilo Navarro, tiene como objetivo hacer accesibles circuitos de turismo para personas con discapacidad. Con este fin, ellos realizan la ruta, la implementan y dejan todos los equipos necesarios para que otros la puedan efectuar con comodidad. El uso de los implementos es gratuito y es posible acceder a ellos a través de los operadores de turismo local. En 2016 completaron el circuito W de las Torres del Paine, convirtiéndose en los primeros en hacer este recorrido en silla de ruedas. Banco de Chile apoyó este emprendimiento mediante el cual fue posible adquirir una silla de ruedas especial que fue desarrollada por WTW y que quedó a disposición de otras personas con discapacidad. Hasta la fecha ha sido empleada tres veces para recorrer el circuito. En 2018 se abrirán nuevas rutas inclusivas, comenzando en San Pedro de Atacama<sup>30</sup>.

### Fundación Debra

Con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida de los niños diagnosticados de Epidermolisis Bulosa (niños de piel de cristal), el Banco apoya a la fundación Debra, que atiende a 200 pacientes desde 1997.

Los voluntarios del Banco de Chile contribuyen a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la fundación mediante la adaptación de sus viviendas y en algunos casos, los apoya con los altos costos de los medicamentos. Además, los acompaña a celebrar fechas emblemáticas, como el Día del Niño y Navidad.

Adicionalmente, durante 2017 la fundación Debra realizó la corrida "The Butterfly Run", en la que participaron cerca de 1.200 personas.

## EDUCACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO

En 2017 se focalizó la labor de educación y emprendimiento en un pilar llamado Educación para el Emprendimiento, donde se agrupan los cursos y talleres realizados para mejorar el desarrollo, la calidad de vida y la empleabilidad de pequeños y medianos empresarios, así como para entregar herramientas de información financiera. Muchas de las iniciativas asociadas con este pilar son llevadas a cabo por la Fundación Desafío Levantemos Chile<sup>31</sup> junto al área de consumo masivo del Banco de Chile, que fomenta el desarrollo de microempresarios en todo el país. Las acciones realizadas consisten en capacitación a través de talleres, charlas presenciales, cursos de e-learning, entrega de financiamiento en condiciones especiales, becas sociales, apoyo a la comercialización de productos y entrega de herramientas para endeudamiento responsable y educación financiera.

### Alianza con Inacap

En 2017 se firmó un acuerdo de cooperación con INACAP, con el propósito de dar asistencia técnica y capacitación de calidad a empresarios de micro y pequeñas empresas. Se espera que, mediante esta iniciativa, 20 emprendedores por sede de INACAP en todo el país sean beneficiados durante 2018.

En 2017 se puso a su disposición el curso de e-learning sobre banca e instituciones financieras, instrumentos de endeudamiento y emprendimiento, entre otros temas. El objetivo fue apoyar a los alumnos de INACAP con el propósito de que ellos puedan convertirse en monitores y asesores de microempresarios.



Premiación 1º Concurso Nacional Desafío Emprendedor 2016

### Premio Desafío Emprendedor

En 2016 se organizó el Primer Concurso Nacional Desafío Emprendedor, con el fin de potenciar y dar visibilidad a los emprendedores de todo el país. Para ello se hizo un llamado a participar a todos aquellos micro y pequeños empresarios con propuestas originales y amigables con el medioambiente y la comunidad. Dado el éxito del concurso, con 15.968 inscritos, en 2017 se lanzó la segunda versión del concurso, donde postularon 23.019 emprendedores.

Además, se seleccionaron 320 emprendedores, quienes participaron en un taller de capacitación de dos días, cuyo objetivo fue entregarles herramientas técnicas aplicables en sus negocios, como endeudamiento responsable, modelo de negocios (Canvas Sustentable), sostenibilidad. En 2017 se incluyeron también actividades sobre trabajo colaborativo.

Luego de los talleres se organizaron 15 Ferias de Emprendimiento Regional, donde participaron los 20 emprendedores seleccionados de cada región, con la finalidad de dar a conocer la labor de estos empresarios en la comunidad y así generar nuevos negocios o redes de

contactos. La última etapa del concurso contó con 40 emprendedores de todo el país y los cinco mejores proyectos, de los cuales fueron seleccionados los tres primeros lugares y dos menciones honoríficas. La ceremonia de premiación fue en marzo de 2017 y el ganador recibió \$5 millones para invertir en su negocio. Las hermanas Rossanna y Alejandra Venegas, de la Región de Magallanes, fueron las ganadoras con su emprendimiento "Puro Viento", que consiste en la confección de accesorios a partir de material de reciclaje.

### Diplomado de Consultores MYPE

Por quinto año consecutivo se llevó a cabo el Programa Diplomado de Consultores MYPE, que consiste en un curso voluntario impartido por el área de Emprendimiento de Desafío Levantemos Chile, orientado hacia trabajadores del Banco que deseen mejorar sus habilidades para asesorar y hacer crecer la competitividad en las micro y pequeñas empresas del país. En 2017 participaron 28 trabajadores del Banco de Chile, que se sumaron a los 89 capacitados en los últimos cuatro años.

## Programa de Educación Financiera

Con el propósito de continuar apoyando el desarrollo y progreso del país, el Banco ha efectuado, desde hace tres años, un programa de capacitaciones en educación financiera, que complementó con una iniciativa de becas sociales. La finalidad es entregar herramientas de decisión y de gestión de financiamiento y ahorro a personas con escaso acceso a este tipo de oportunidad.

### Capacitaciones en educación financiera

En 2017, 4.359 personas se capacitaron en educación financiera a través de "Los 12 principios de educación financiera", que organiza la División Consumo Masivo. El objetivo de este programa, que se imparte de manera presencial o a distancia, es fomentar una conducta financiera informada y adecuada en las empresas, instituciones y en el público en general. En 2017 se realizaron talleres en diferentes comunas del país, entre ellas, participaron algunos de los microempresarios del proyecto de becas sociales. En total, desde el año 2014 se han capacitado 100 mil personas.

### Becas sociales

Las becas sociales constituyen otra iniciativa de capacitación. Son financiadas a través de SENCE y otorgadas a Desafío Levantemos Chile como parte de un proyecto de capacitación para el emprendimiento y educación financiera. En este marco, la fundación capacita a personas en cursos de 80 horas de duración, que incluyen un módulo especial en el que se entrega la información del seminario "Los 12 principios de educación financiera", implementado en el marco del programa de educación financiera del Banco.

En 2017 se llevaron a cabo dos talleres de alcance nacional, que en total beneficiaron a 725 personas. Uno de ellos se llama "Desarrollando mi Negocio", que es de un nivel básico, y el otro curso se llama "Gerenciando mi Negocio", de un nivel más avanzado.

### Reconocimiento a la educación financiera

Por tercer año consecutivo, el Banco de Chile, a través del Banco CrediChile, entregó el Reconocimiento Educación Financiera 2017. Esta distinción se entrega a instituciones, empresas y gremios que capacitan internamente a sus colaboradores en esta materia.

#### RECONOCIDOS 2017

##### Categoría instituciones

Ejército de Chile

Municipalidad de Chiguayante

##### Categoría empresas

Aserraderos JCE Santiago

##### Categoría gremios

Agrupación de Taxis Colectivos de Temuco

EL BANCO DE CHILE FUE PREMIADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS (SBIF) POR SU APOORTE A LA EDUCACIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DEL "CONCURSO DESAFÍO EMPRENDEDOR".



### Talleres de educación financiera

Nº de participantes

	2015		2016			2017		
	Modalidad a distancia	Modalidad presencial	Modalidad a distancia	Modalidad presencial	Becas sociales	Modalidad a distancia	Modalidad presencial	Becas sociales
Empresas e instituciones	-	620	-	672	-	-	1.873	-
Microempresarios	-	1.950	-	3.115	336	-	2.486	725
Público en general	20.400	-	39.922	-	-	43.155	-	-
Subtotal	20.400	2.750	39.922	3.787	336	43.155	4.359	725
<b>TOTAL</b>	<b>22.970</b>		<b>44.045</b>			<b>48.239</b>		



Campaña de recaudación para los afectados por los incendios forestales

## RESPUESTA A LA EMERGENCIA

En enero y febrero de 2017, 587 mil hectáreas entre Coquimbo y La Araucanía fueron devastadas por efectos de los incendios forestales que afectaron al país, según el Sistema de Información Digital para el Control de Operaciones (SIDCO) de la Corporación Nacional Forestal (Conaf). Frente a la magnitud de esta tragedia, el Banco de Chile definió su ayuda en tres ámbitos:

### Campaña de Recaudación

Junto con Desafío Levantemos Chile y Chilevisión se generó una campaña masiva donde el Banco de Chile habilitó todos los canales disponibles para que las personas pudieran concretar sus aportes de manera rápida y eficiente

(se activó la red de sucursales en todo el país, la página web, el Contact Center, la Web Pay nacional e internacional y los aportes a través de cajeros automáticos). En pocos días, desde Arica hasta Punta Arenas estaban enlazados para coordinar la ayuda recibida.

El primer aporte se realizó a través de Desafío Levantemos Chile y benefició a los bomberos de Santa Cruz, Cauquenes y Peralillo, en el sector de Pumanque. Además, con el fin de ofrecer un espacio para que los bomberos tuviesen un lugar donde alimentarse y descansar para seguir trabajando en controlar los incendios, el Banco instaló un "Campamento de reenergización" en la VIII Región.

### Compromiso con la Comunidad

La comuna de Santa Olga prácticamente desapareció con los incendios forestales y su Cuerpo de Bomberos enfrentó la pérdida de su único carrobomba, razón por la cual Banco de Chile adquirió y donó un moderno carrobomba de última tecnología con características específicas para sectores forestales como Santa Olga y sus alrededores. Este vehículo, único en la zona, podrá ayudar a prevenir desastres como el registrado a inicios de 2017. A esto se sumó el voluntariado de reconstrucción que realizaron trabajadores del Banco de Chile en la comuna de Empedrado, que se vio duramente afectada.

## ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Muchas de las iniciativas emprendidas y promovidas por Banco de Chile no serían posible sin el apoyo, compromiso y ayuda de los voluntarios del Banco y sin la coordinación y gestión de la fundación Desafío Levantemos Chile y otras alianzas enmarcadas en la necesidad de agregar valor a las iniciativas sociales a través de la colaboración con organizaciones e instituciones.



Corrida Teletón Banco de Chile - Visa 2017



## Teletón

El apoyo a la Fundación Teletón desde 1978 ha sido clave no sólo en la generación de las bases de los programas de voluntariado, sino también en la forma en que la Corporación se ha sensibilizado con el tema de la inclusión de personas con discapacidad y la manera en que se han construido los cimientos del Programa de Inclusión que se está desarrollando actualmente.

Es así como, desde hace 39 años, el Banco de Chile apoya la actividad de la Fundación Teletón en los 14 institutos ubicados en todo el país, que atienden anualmente a más de 30 mil niños y jóvenes y que reciben a más de tres mil pacientes nuevos al año. En este tiempo, Teletón ha ayudado a rehabilitar a más de 90 mil niños.

En cada campaña de recaudación, además de entregar un importante aporte, el Banco reafirma su compromiso poniendo a disposición de la Fundación y de todo el país su infraestructura, recursos humanos y tecnología para recaudar, en 27 horas, de manera segura y eficiente, las donaciones de alrededor de tres millones de personas 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 con el apoyo de cerca de nueve mil colaboradores que voluntariamente se ponen a disposición de la actividad. En 2017, se empleó la aplicación Waze para mostrar los 1.300 puntos de atención,

### CIFRAS TELETON 2017

**META**  
\$32.040.179.848

**RECAUDACIÓN FINAL**  
\$35.140.164.263

**PUNTOS DE RECAUDACIÓN**  
1.300

**TRABAJADORES VOLUNTARIOS**  
8.896

**HORAS DE VOLUNTARIADO**  
118.584

\*www.teletón.cl

permitiendo un acceso más fácil y rápido a toda la red de recaudación del Banco. Además, en el marco de la campaña, y por segundo año consecutivo, se organizó la Corrida Banco de Chile-Teletón, que este año contó con el apoyo de VISA, donde participaron más de ocho mil personas y se distribuyeron 50 mil corazones luminosos en la noche de clausura.



Inauguración en Freire del proyecto de horticultura apoyado por el Directorio del Banco de Chile

## Desafío Levantemos Chile

Desde 2012 el Banco de Chile trabaja en alianza con la fundación Desafío Levantemos Chile. El acuerdo más reciente permitirá trabajar unidos hasta 2019, continuando con la labor realizada, mediante la cual la fundación se ha constituido como un pilar fundamental en el apoyo transversal de los programas con foco social del Banco, principalmente aquellos relacionados con inclusión, emprendimiento, educación financiera y apoyo en catástrofes. Juntos han beneficiado a más de 597.272 personas en todo Chile, 217.842 de ellos durante 2017.

Este año, el Directorio del Banco financió, a través de la fundación, dos iniciativas relacionadas con emprendimiento inclusivo. Una de ellas se desarrolló en la comuna de Freire y consistió en un proyecto terapéutico de horticultura, cuyo objetivo es contribuir a mejorar la

calidad de vida, la participación social y la autosustentabilidad e inclusión laboral de los beneficiados de la Casa de la Inclusión de Freire. Para ello ayudó a la construcción de un invernadero y a la comercialización de las hortalizas cultivadas en él. La iniciativa, que además considera la vinculación con el entorno emprendedor, benefició a 12 personas con diversas discapacidades, cognitivas y físicas, entre 35 y 50 años, con alto grado de vulnerabilidad y a mujeres emprendedoras jefes de hogar.

El segundo fue el proyecto "Lavandería Inclusiva", en la Escuela Diferencial San Carlos de Ancud. Éste consistió en la construcción y habilitación de un taller de lavandería, incluyendo capacitaciones técnicas en lavado, secado y planchado de distinto tipo de prendas. La iniciativa benefició a 20 alumnos de entre 15 y 26 años,

quienes presentan discapacidad intelectual en diferentes grados y discapacidad múltiple. El objetivo es potenciar su autonomía laboral, desarrollar un emprendimiento y lograr la inserción laboral dentro de su comunidad.





Trabajadores del Banco de Chile, voluntarios de Teletón

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Las actividades de voluntariado del Banco buscan generar alianzas estratégicas con organizaciones sociales que permitan visibilizar distintas posibilidades de hacer voluntariado a nivel nacional, fortaleciendo una parrilla programática anual continua y dinámica, que responda a los requerimientos del entorno y que permita cumplir con los objetivos estratégicos y los pilares de sostenibilidad.

Es así que, con la intención de fortalecer el Programa de Voluntariado Corporativo, percibido como una herramienta que promueve de manera concreta los pilares de sostenibilidad del Banco, se realizó, en 2017, un diagnóstico para detectar las iniciativas activas, los intereses de los colaboradores y su disposición frente al desarrollo de nuevas actividades solidarias.

Como resultado del diagnóstico, se está elaborando una Política de Voluntariado y se realizaron acciones concretas que buscaron cubrir o satisfacer los requerimientos y comentarios obtenidos en el estudio.



## VOLUNTARIOS Banco de Chile

### RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

- » 72% de los encuestados reaccionó de forma positiva ante la posibilidad de participar de una actividad solidaria.
- » Respecto de las innovaciones que introducirían en el Programa de Voluntariado, destacan el interés por tener un foco y participación regional, incluir a la familia en estas actividades y generar un vínculo de mediano/largo plazo con la comunidad.

### VOLUNTARIADO EN CIFRAS\*

# 236.876

Beneficiados

# 10.638

Voluntarios

# 125.211

Total horas

\* Cifras incorporan datos de Teletón, Desafío Levantemos Chile, entre otras instituciones a lo largo del país.



Voluntarios del Banco de Chile en la zona afectada por los incendios forestales

### Formación equipo Voluntarios Banco de Chile Emergencia

Con el fin de apoyar al país cuando más lo necesita se realizó una convocatoria para conformar un grupo estable de voluntarios. De esta forma, 10 voluntarios asistieron a una capacitación, donde recibieron las herramientas necesarias para responder en forma ágil y efectiva ante catástrofes naturales. La actividad consistió en ocho horas de formación para aprender a elaborar planes de apoyo ante emergencias, cómo coordinar de manera rápida y efectiva un "Equipo de Emergencia" y conocer algunos procedimientos de primeros auxilios y extinción de incendios.

En diciembre, 10 voluntarios fueron activados para conformar el equipo de Emergencia del Banco de Chile. En 2018 se espera robustecer esta iniciativa a nivel nacional, convocando, además, a voluntarios regionales. La estimación es contar con 60 voluntarios de emergencia equipados y preparados.

### Foco regional y participación de las familias

Con la finalidad de extender las acciones de voluntariado a regiones, se organizaron diversas actividades, como la Navidad con Sentido, mediante la cual fueron beneficiadas 49 organizaciones sociales de distintas regiones del país que trabajan con personas con discapacidad.

Además, se realizó una actividad solidaria para colaboradores y familias en la Región del Maule, mediante la cual 68 voluntarios construyeron huertos en la comuna de Empedrado para familias afectadas por los incendios, beneficiando a 60 personas.



### Olimpiadas Solidarias de CrediChile

En el marco de las olimpiadas solidarias del Banco CrediChile, los ejecutivos tenían la meta de beneficiar a 10 mil niños y jóvenes de instituciones educacionales públicas o privadas impartiendo charlas de educación financiera. Para ello, 661 colaboradores se organizaron y crearon diversos talleres en los cuales 11.106 alumnos de 83 colegios fueron beneficiados, adquiriendo nuevos conceptos y mensajes claves acerca del ahorro, cómo ayudar a sus padres con el presupuesto del hogar y cómo lograr sus metas financieras aportando a la calidad de vida y desarrollo de la familia.



Trabajadores del Banco de Chile, voluntarios de Teletón

#### Actividades de Voluntariado de Banchile

La filial Banchile, dentro de su programa de voluntariado corporativo, apoya a dos fundaciones

##### CRISTO JOVEN

Cristo Joven es una fundación orientada al trabajo social y educativo con más de 26 años de crecimiento institucional (1991- 2017). Focaliza su acción en la prevención y protección de la infancia y en la promoción del ejercicio de derechos de niños y niñas. En la actualidad, cuenta con 1.600 niños y jóvenes, entre los tres meses y los 18 años de edad.

En 2017, BanChile organizó el primer "Día de Ciencias" para los niños de la fundación y también para los hijos de sus colaboradores y efectuó la campaña "Rincón de Motricidad". Esta última permitió que, a través del trabajo colaborativo de todas las áreas del negocio y BanChile, se haya podido entregar a cada una de las salas cuna de Cristo Joven, muebles con juguetes formativos. Además de esto, se mantuvieron las actividades permanentes, como las clases de cocina y la campaña de juguetes de Navidad.

##### CORPEB

La Corpeb es una corporación sin fines de lucro cuya misión es apoyar y mejorar la calidad de vida de niños con espina bífida. Fue creada en abril de 2004 por iniciativa de un grupo de personas, quienes se unieron para crear una red de voluntariado con el fin de apoyar a los niños que se atienden en la Unidad de Nefrourología del Hospital Roberto del Río y que padecen de la enfermedad denominada vejiga neurogénica o espina bífida.

En 2017, la red de voluntarios de BanChile realizó la primera "Entretefería", actividad de entretenimiento que finalizó con la entrega de regalos de Navidad para los niños de Corpeb.

Un hito de la gestión del periodo lo constituye la obtención de la casa propia para la Corporación, lo que les permitirá seguir cumpliendo el rol de dar apoyo a niños y jóvenes que padecen esta enfermedad. En la casa, los niños contarán con atención kinesiológica, actividades extraprogramáticas y también cursos para padres. Todo el trabajo de Corpeb es apoyado mensualmente por Banchile.

## PROGRAMAS DE CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

### Chile sin Cáncer

La Fundación Chile sin cáncer nació para entregar mejores oportunidades a los pacientes que se atienden en el sistema público a través del aumento de especialistas de oncología y generar más investigación sobre cáncer en el país. Este es el primer proyecto en Chile que recoge financiamiento público y privado para el trabajo mancomunado contra esta enfermedad.

El trabajo se centró en cinco ejes de acción:

- » Desarrollo de capital humano
- » Mejora de infraestructura hospitalaria (Hospital Sótero del Río).
- » Proyecto de investigación en conjunto con la Pontificia Universidad Católica.
- » Implementación de un biobanco.
- » Creación del registro de cáncer.

En 2017, el Ministerio de Desarrollo Social reconoció a Chile sin Cáncer como el primer proyecto que puede recibir donaciones públicas y privadas para enfermos de cáncer. En este contexto, y con el fin de llevar este modelo de atención al resto del país, se iniciaron las primeras conversaciones con agentes relevantes del gobierno regional, del sector académico, de salud y de la dirección de hospitales regionales de Antofagasta, Talca, Valdivia y Puerto Montt, con el fin de generar un proyecto de desarrollo local en cáncer para el sector público, que cuente con el apoyo técnico de la Pontificia Universidad Católica en la formación de capital humano.

### Impulso a la Educación

Como parte del apoyo al desarrollo del país, Banco de Chile continuó apoyando la educación a nivel nacional a través de la Fundación Astoreca, la Beca de Estudios Superiores y el Programa Conducting Business in Chile/China.

#### Fundación Astoreca

Desde hace 13 años el Banco colabora con la labor desempeñada por la fundación Astoreca, cuyo objetivo es contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación de los sectores vulnerables de Chile, a través de sus tres colegios, San Joaquín, de Renca, y San José y San Juan, de Lampa. Mediante ellos entrega educación gratuita de excelencia a niños y jóvenes de sectores de bajo nivel socioeconómico. La actividad de la fundación Astoreca ha permitido que más de dos mil niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad obtengan las herramientas para enfrentar de mejor forma su futuro profesional y laboral. Como resultado de su trabajo, los alumnos han logrado resultados superiores a los promedios de sus comunas y a los de colegios municipales y subvencionados a nivel nacional.



### CAMPAÑA CONTRA EL CÁNCER 2018

En 2018 se planea desarrollar una campaña de concientización respecto de la realidad del cáncer en Chile y desarrollar una campaña de recaudación para abordar, en todo el país, la realidad de los enfermos de cáncer.



Eduardo Ebensperger Orrego, Gerente General, entregó Beca PSU Banco de Chile a Carolina Oyarzún, beneficiaria 2017

### Beca PSU Banco de Chile

También continuó la entrega de la Beca de Estudios Superiores Banco de Chile al mejor puntaje nacional PSU. En 2017 esta fue recibida por Carolina Oyarzún, estudiante de San Fernando, quien obtuvo 843 puntos promedio entre Lenguaje y Matemáticas y doble puntaje nacional en Lenguaje y Ciencias, con 850. Esta alumna estudiará Medicina en la Pontificia Universidad Católica de Chile.

El premio se otorga al alumno(a) que haya obtenido el mayor puntaje promedio nacional, siendo un reconocimiento a la excelencia académica, esfuerzo y perseverancia de los jóvenes de nuestro país. La beca financia los costos totales de la matrícula y del arancel universitario durante los años que dure la carrera que escoja el becado, además de una asignación mensual para sus gastos personales. En el caso de la carrera de Medicina, también financia los costos de la especialidad que el estudiante escoja cursar.

### Programa Conducting Business in Chile/China

En 2017 se cumplieron 10 años fomentando el intercambio cultural a través del programa "Conducting Business in Chile/China". Esta iniciativa permite el viaje anual de un grupo de alumnos y profesores del MBA de la Universidad Católica a China y estudiantes y profesores del MBA de la School of Economics and Management de la Universidad Tsinghua, de Beijing, a nuestro país. En esta iniciativa ya han participado cerca de 400 alumnos y profesores, permitiendo vivir una experiencia enriquecedora tanto a nivel profesional como personal.



**QUEREMOS A CHILE**



**QUEREMOS  
A CHILE**

Capítulo 06

# Proveedores



Relación con proveedores y contratistas _____	117
Procesos de selección y evaluación de proveedores y contratistas _____	118

# 9.110

Base de proveedores  
PyMEs

# 7%

Disminución del plazo en el pago  
a proveedores PyMEs

# 5 años

consecutivos certificados con Sello Propyme

# 98%

del presupuesto de compras se destinó  
a proveedores locales

## Aumento de

# 14%

en la base de  
proveedores PyMEs

# PROVEEDORES y contratistas



## 509

Proveedores con  
contratos **activos**

## 127

Contratistas con  
contratos **activos**

## 29

Proveedores y/o contratistas críticos  
con contratos **activos**

## RELACIÓN CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

La relación del Banco de Chile con sus proveedores y contratistas se guía y delimita por un marco normativo compuesto por un conjunto de políticas, manuales y procedimientos, todos los cuales se inspiran en lo consagrado por el Código de Conducta en lo referido a la relación entre los empleados de la institución y sus proveedores, la que debe mantenerse bajo estricta independencia y de acuerdo a los intereses corporativos, sin asumir ningún tipo de compromiso, ni parcialidad respecto de un proveedor, debiendo siempre privilegiar los parámetros de utilidad, calidad y presupuesto de la institución.

La responsabilidad principal de cuidar el cumplimiento de dicho marco normativo es la Gerencia de Administración, que reporta al gerente de División Gestión y Control Financiero.

Durante el presente periodo destaca la incorporación de nuevos requerimientos en los procesos de selección y contratación de proveedores, vinculados con la Política sobre Personas Expuestas Políticamente (PEP) y la recertificación por 5º año consecutivo del Sello ProPyme.

El principal desafío para 2018 lo constituye la implementación de una nueva plataforma digital interactiva que permita mejorar y facilitar la administración, comunicación, trazabilidad y transparencia en la relación con los proveedores. Al finalizar el presente periodo el Banco mantenía contratos activos con un total de 636 proveedores y contratistas.

En 2017, del total del presupuesto de compras un 98% se destinó a compras a proveedores locales<sup>32</sup>.

<sup>32</sup> El Banco define como local a las compras realizadas a proveedores ubicados en el territorio nacional.



### DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE COMPRAS

Tipo	2015	2016	2017
% Compras a proveedores locales	95	97	98
% Compras a otros proveedores	5	3	2

FUENTE: Gerencia Administración del Banco de Chile.

### Procesos de selección y evaluación de proveedores y contratistas

La Política de Administración y Selección de Proveedores<sup>33</sup> es el lineamiento principal que guía los procesos de selección y evaluación de proveedores, cuyo objetivo es asegurar que todos los bienes y servicios requeridos para la operación del Banco sean contratados a través de procesos abiertos, transparentes, oportunos y en condiciones competitivas de mercado, y con la mejor relación costo/calidad.

La política indica el proceso a seguir para la selección de proveedores, el cual parte con la acreditación de la empresa y para cuyos efectos son considerados aspectos legales, comerciales, financieros y laborales. Una vez acreditado, el proveedor queda habilitado para participar en procesos relacionados con licitaciones o cotizaciones. Posteriormente, y previo a la adjudicación y/o contratación, se debe determinar la criticidad del servicio a ser prestado por el proveedor, para lo cual son considerados aspectos

relacionados con la continuidad del negocio, seguridad de información, resultado financiero, riesgo legal y riesgo reputacional. En el caso de la externalización de servicios, deben ser considerados aspectos adicionales relacionados con el impacto en los clientes, la concentración de servicios y el riesgo país, esto último solo en aquellos casos en que el prestador del servicio sea un proveedor extranjero.

Al proceso de evaluación realizado de acuerdo a la Política de Administración y Selección de Proveedores se suman otros criterios de evaluación que están relacionados a la Política de Operaciones con Partes Relacionadas, previstas en el título XVI de la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas, y con los Lineamientos de operaciones con Personas Expuestas Políticamente (PEP)<sup>34</sup> contenida en la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), que está orientada a la consideración de criterios de tipo reputacional y comercial.

Cabe destacar que durante 2017 se trabajó especialmente en el perfeccionamiento de la incorporación de los requerimientos de la política PEP para la contratación de proveedores, lo que se traduce en que una vez que un proveedor es calificado como proveedor PEP se inicia un proceso adicional, que consiste entre otros aspectos, en corroborar la existencia de la necesidad del servicio, que el servicio haya sido prestado efectivamente y que el precio pagado por el servicio sea razonable. El informe sobre la lista de proveedores PEP y el cumplimiento de los procedimientos indicados por la política se presentó al directorio por primera vez en el mes de noviembre del presente periodo.

La contratación de los servicios y la relación con empresas contratistas se rige adicionalmente por el "Protocolo de Relación con las Empresas Contratistas", junto con el Reglamento de Prevención de Riesgos para Empresas Contratistas y Subcontratistas.

<sup>33</sup> Esta política aplica a todas las áreas del Banco de Chile y a sus filiales.

<sup>34</sup> [www.bancochile.cl](http://www.bancochile.cl), Nuestro Banco, Gobierno Corporativo, Cumplimiento Global

**En línea con su compromiso de apoyar el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas:**

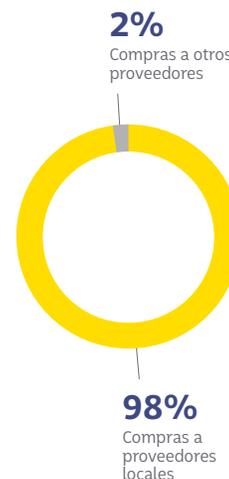


Disminución del **7%** en el plazo de pago a proveedores PyMEs



Esto le permitió obtener por 5° año consecutivo el Sello ProPyme<sup>35</sup>, que 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 del país, realizando el pago de las facturas antes de 30 días.

**COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES**



El protocolo se enmarca dentro de lo que dicta la Ley de Subcontratación y tiene por objetivo velar por la calidad del servicio contratado en consideración y observancia de la ley laboral vigente. Los objetivos de este protocolo son contribuir a una adecuada relación comercial entre usuarios y contratistas, velar por el cumplimiento de las obligaciones laborales, evitar multas, sanciones y conflictos laborales no deseados, así como resguardar la calidad del servicio contratado.



Por otra parte, el reglamento establece los estándares, procedimientos administrativos, requerimientos y obligaciones legales de prevención de riesgos que deben observar y cumplir los trabajadores de las empresas contratistas y subcontratistas durante el desarrollo de los trabajos que, en virtud de un contrato, subcontrato u otra forma jurídica de similar naturaleza,

materialicen trabajos y/o provean bienes y servicios para Banco de Chile, asegurando que estos se efectúen bajo los criterios de calidad exigidos y con los riesgos controlados que permitan la protección de los trabajadores, el medioambiente y los bienes físicos.

Cabe mencionar que si bien el Banco no cuenta a la fecha con una política específica sobre evaluación de desempeño de aspectos vinculados a cumplimiento de derechos humanos en la contratación de proveedores y contratistas, el Banco acata la normativa chilena sobre protección de los derechos fundamentales en el trabajo, tales como no discriminación, salud y seguridad laboral, jornada laboral, derechos de protección maternal, entre otros que se encuentran explicitados en el reglamento interno de salud y seguridad.

35 Desde 2011 el Banco de Chile es auditado por la empresa KPMG en el cumplimiento del Sello ProPyme.



**QUEREMOS  
A CHILE**

Capítulo 07

# Desempeño Económico



Desempeño económico 2017 _____	123
Valor económico generado y distribuido _____	125
Aporte al desarrollo económico de Chile _____	127

**\$25.440** mil millones  
Colocaciones totales

**\$576** mil millones  
Utilidad neta

**20%**

Retorno sobre capital y reservas promedio

Precio por acción

**\$98,6**

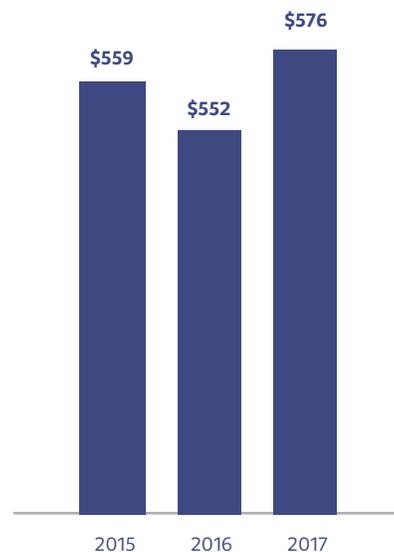
Retorno de

**+33,7%**

**+7%**

Colocaciones minoristas | +10% créditos PyME |  
+8% créditos vivienda

RESULTADO EJERCICIO UTILIDADES\*



\* Cifras en miles de millones de \$

# DESEMPEÑO Económico

## DESEMPEÑO ECONÓMICO 2017

Banco de Chile aspira a liderar la industria en términos de rentabilidad, para lo cual se ha planteado ser el Banco con la mejor recomendación de clientes, situarse dentro de los dos primeros bancos en materia de eficiencia operacional y al mismo tiempo estar entre las dos empresas con mayor reputación corporativa del país. Para el logro de estas aspiraciones, sus esfuerzos se han centrado en un proceso de transformación con un fuerte énfasis tecnológico y de innovación, construyendo así ventajas competitivas de cara a las propuestas de valor para sus clientes, junto con generar mayores niveles de eficiencia y productividad.

Durante el ejercicio 2017, Banco de Chile mantuvo su estrategia de crecimiento rentable, logrando positivos resultados en lo financiero, y a la vez, avanzando decididamente en la implementación de proyectos e iniciativas claves en el proceso de transformación en el que está inmerso, con el fin de convertirse en la institución financiera de las futuras generaciones de clientes.

En materia de resultados, Banco de Chile alcanzó una utilidad después de impuestos de \$576.013 millones, cifra que además de ser un 4,3% superior al año 2016, posicionó al Banco como una de las instituciones más rentables de la industria financiera, al alcanzar un retorno sobre capital y reservas promedio (ROAC) de 20,0%, muy por sobre el 12,8% alcanzado por la banca como un todo. Por su parte, la utilidad antes de impuestos anotó un alza de 7,8% anual. Este desempeño se reflejó en un 34% de incremento en el precio de la acción (corregida por dividendos) y en diversos reconocimientos en las distintas dimensiones del negocio.

El mérito de este buen resultado es aún mayor al haber sido alcanzado en un entorno de baja inflación y de bajas tasas de interés, efectos que impactaron significativamente los ingresos operacionales. Así también, el deterioro de la inversión observada durante el año limitó las oportunidades de negocios en el mercado mayorista, el que, a su vez, se caracterizó por una intensa competencia entre los actores financieros. Así, la mayor utilidad respecto de 2016 se



# 46,2%

Índice de eficiencia operacional

Grado de inversión

**A S&P**  
Standard & Poor's  
**Aa3**  
Moody's

sustentó en una acertada estrategia de crecimiento, focalizada en el segmento minorista, una competitiva estructura de financiamiento, sustentada por el liderazgo en la base de depósitos a la vista, un acotado gasto por provisiones y una gestión de gastos operacionales que permitió prácticamente mantener la base de gastos de 2016.

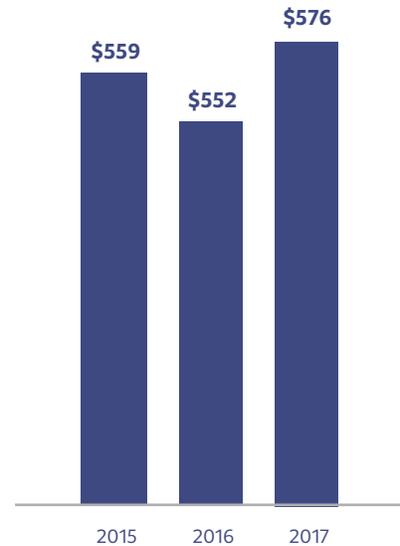
Para 2018, Banco de Chile enfrenta importantes desafíos. En primer lugar, retomar el crecimiento en volúmenes de negocio de la mano del inicio de un ciclo de recuperación de la actividad económica y con una estrategia de crecimiento rentable. Así también, deberá continuar y profundizar la implementación de sus iniciativas estratégicas hacia la transformación del Banco de cara a las futuras generaciones. Dicha transformación contiene el desafío adicional de ser desarrollada cautelando y priorizando la asignación de recursos, velando por avanzar más aún en materia de eficiencia y productividad.

## VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

El valor económico generado por el Banco de Chile en 2017 fue de \$2.256.378 millones, el que, como se presenta a continuación, se destina principalmente al pago de proveedores de capital (49,6%), al pago de sueldos y beneficios a trabajadores (18,1%), en gastos operacionales (16,1%), en el pago de impuestos al Estado (5,3%), en aportes a la Superintendencia de Bancos (0,4%) y en aportes a la comunidad (0,1%).

Cabe destacar que el aumento de pagos al Estado vinculados a impuesto a la renta registró un alza de 27,3 % entre 2016 y 2017, debido principalmente a una mayor utilidad antes de impuestos y al efecto de una mayor tasa de impuesto efectiva conforme a la aplicación progresiva de la reforma tributaria vigente.

### RESULTADO EJERCICIO UTILIDADES (MM\$)

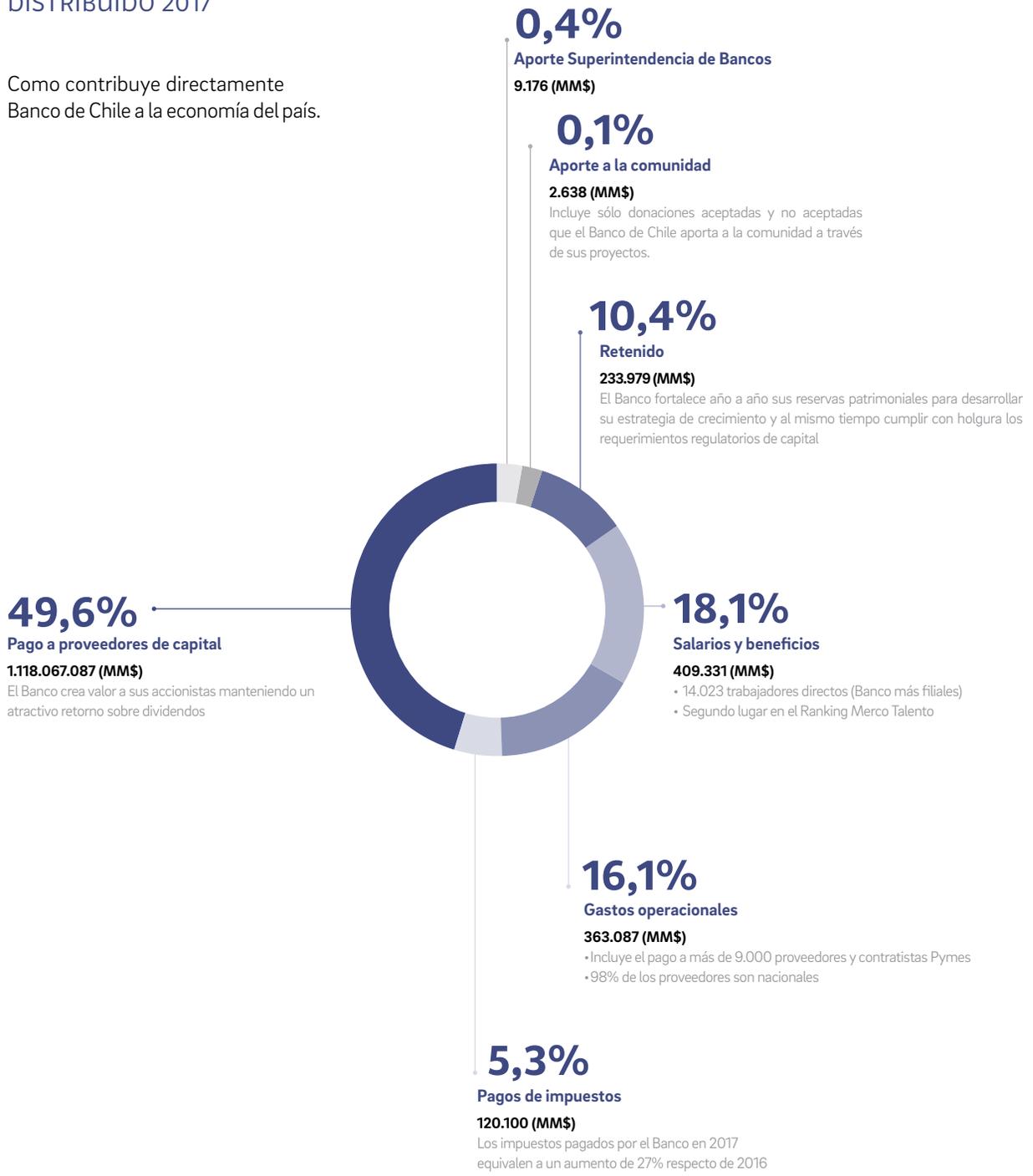


VALOR ECONÓMICO GENERADO (MM\$)	2015	2016	2017
<b>Ingresos operacionales</b>	<b>2.157.231</b>	<b>2.239.603</b>	<b>2.256.378</b>
Ingresos operacionales	2.153.559	2.235.090	2.250.321
Resultado por inversión en sociedades	3.672	4.513	6.057
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (MM\$)</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Gastos operacionales</b>	<b>-330.078</b>	<b>-354.268</b>	<b>-363.087</b>
Gastos de administración y otros	-300.541	-320.979	-327.836
Depreciaciones y amortizaciones	-29.537	-33.289	-35.251
<b>Sueldos a trabajadores y beneficios</b>	<b>-381.388</b>	<b>-417.918</b>	<b>-409.331</b>
<b>Pago a los proveedores de capital</b>	<b>-1.177.710</b>	<b>-1.176.685</b>	<b>-1.118.067</b>
Accionistas (dividendos)	-367.444	-366.654	-342.034
Proveedores de recursos financieros	-810.266	-810.031	-776.033
<b>Pagos al Estado (impuesto a la renta)</b>	<b>-66.159</b>	<b>-94.345</b>	<b>-120.100</b>
<b>Aporte Superintendencia de Bancos</b>	<b>-8.084</b>	<b>-8.856</b>	<b>-9.176</b>
<b>Aportes a la comunidad</b>	<b>-2.259</b>	<b>-1.936</b>	<b>-2.638*</b>
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>	<b>191.553</b>	<b>185.595</b>	<b>233.979</b>

\* Esta cifra incluye sólo donaciones aceptadas y no aceptadas.

## VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2017

Como contribuye directamente Banco de Chile a la economía del país.



Perfil del Banco

Trabajadores

Clientes

Medioambiente

Comunidad

Proveedores

Desempeño Económico

## APORTE FINANCIERO RECIBIDO DEL ESTADO

En 2017, los recursos económicos otorgados por entes de gobierno al Banco de Chile fueron principalmente créditos por capacitación, los cuales ascendieron a \$1.700 millones. Adicionalmente, se recibieron créditos tributarios asociados a donaciones por un total de \$526 millones, representando un aumento de 127% respecto de lo registrado en 2016 (\$232 millones), lo que se explica en gran medida porque en el presente periodo se realizó un aporte adicional y extraordinario a la Fundación Astoreca con fines educacionales. Finalmente, por concepto de créditos por compra de activo fijo, los aportes financieros recibidos desde el Estado durante 2017 fueron \$23 millones, cifra similar a lo recibido el año anterior.

La reforma tributaria rebajó el uso de contribuciones en contra del impuesto de primera categoría en un 50% para el año 2015 y para el ejercicio 2016 lo volvió a rebajar al 0%. Dado lo anterior, no se registraron aportes financieros vinculados a créditos por contribuciones de bienes raíces para el presente periodo.



AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DE GOBIERNO (MM\$)	2015	2016	2017
Crédito por contribuciones de bienes raíces	2.350	0	0
Crédito por gasto en capacitación	1.600	1.600	1.700
Crédito por donaciones	476	232	526
Crédito por compras de activo fijo	22	23	23
<b>TOTAL</b>	<b>4.448</b>	<b>1.855</b>	<b>2.249</b>



Sucursal Banco de Chile

## APORTE AL DESARROLLO ECONÓMICO DE CHILE

Banco de Chile ha elevado a nivel estratégico su compromiso de aportar al desarrollo del país y sus personas, al asegurar que la sostenibilidad del negocio en el largo plazo solo será posible transformando al Banco en el mejor para sus clientes, siendo el mejor lugar para trabajar y la mejor inversión para sus accionistas.

Un factor relevante de su estrategia de sostenibilidad tiene que ver con la capacidad del Banco de Chile para adaptarla exitosamente a los cambios del entorno. Por eso, es necesario, por un lado, continuar con la implementación de nuevas tecnologías que le hagan más fácil y segura la vida al cliente, y por otro, apoyar con fuerza el crecimiento del país y sus personas, lo que está ligado al éxito del Banco, que por la naturaleza de la industria donde se desenvuelve, es una caja de resonancia de la actividad económica local.

Adicional al impacto económico directo que genera el Banco de Chile en la economía nacional, que se concreta a través del pago de impuestos, pago a proveedores y a trabajadores, durante 2017 la institución realizó una serie de actividades en el marco de su estrategia de sostenibilidad que se han traducido en una inversión social de \$ 4.334 millones<sup>36</sup>. A través de esta inversión, el Banco impactó positivamente a 236.876 personas de todo Chile.

Para 2018 se espera continuar potenciando este aporte a partir de la consolidación del pilar estratégico "Compromiso con Chile", cuyo objetivo principal es que el Banco logre buenos resultados económicos, con un alto estándar social y ambiental, y con buenas relaciones con sus grupos de interés relevantes.

**36** La inversión social incluye donaciones aceptadas y no aceptadas, auspicios y otras actividades incluidas en el presupuesto del área, y la franquicia tributaria SENCE.

Índice de contenidos

---

# GRI y Pacto Global

# Índice de contenidos GRI y Pacto Global

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		NÚMERO DE PÁGINA / URL / RESPUESTA DIRECTA	RAZONES DE OMISIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
	N°	Título			
<b>Contenidos Generales</b>					
GRI 102 Contenidos Generales 2016	<b>1. Perfil de la organización</b>				
	102-1	Nombre de la organización	17		
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	9		
	102-3	Ubicación de la sede	19		
	102-4	Ubicación de las operaciones	19		
	102-5	Propiedad y forma jurídica	17		
	102-6	Mercados servidos	7 y 34		
	102-7	Tamaño de la organización	17, 20 a 23		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	7, 20, 46		P.6
	102-9	Cadena de suministro	26 y 27		
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	9		
	102-11	Principio o enfoque de precaución			No se cuenta con un lineamiento explícito
	102-12	Iniciativas externas	33		
	102-13	Afiliación a asociaciones	33		
	<b>2. Estrategia</b>				
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4 a 7		
	<b>3. Ética e integridad</b>				
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	30 y 38		P.10
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	40 y 41		P.10
	<b>4. Gobernanza</b>				
	102-18	Estructura de gobernanza	35 y 36		
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	35		
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	39		
	102-35	Políticas de remuneración	36		
	<b>5. Participación de los grupos de interés</b>				
	102-40	Lista de grupos de interés	31 y 32		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	67		
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	31		
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	10 y 31		
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	10 y 31		
	<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>				
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	9		
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	10 a 12		
	102-47	Lista de temas materiales	10 y 12		
	102-48	Reexpresión de la información	9		
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	9		
102-50	Periodo objeto del informe	9			
102-51	Fecha del último informe	9			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	13			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	10			
102-55	Índice de contenidos GRI	129 a 134			
102-56	Verificación externa	13			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		NÚMERO DE PÁGINA / URL / RESPUESTA DIRECTA	RAZONES DE OMISIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
	N°	Título			
<b>Temas Materiales</b>					
Desempeño Económico					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	123 y 124		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	123 y 124		
<b>GRI 201:</b> Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	124 y 125		
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	126		
Impactos Económicos Indirectos					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	126		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	126		
<b>GRI 203:</b> Impacto Económico 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	126		
Prácticas de Adquisición					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	117 a 119		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	117 a 119		
<b>GRI 204:</b> Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	117 y 118		
Anticorrupción					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	40		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40		
<b>GRI 205:</b> Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	40 y 59		
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	40		
Competencia Desleal					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	www.bancochile.cl/ Nuestro Banco/Gobierno Corporativo/ Codigo de Etica		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
<b>GRI 206:</b> Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante el periodo cubierto por el presente Reporte no se registraron este tipo de incidentes.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		NÚMERO DE PÁGINA / URL / RESPUESTA DIRECTA	RAZONES DE OMISIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
	N°	Título			
Energía					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		P.8 y 9
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92		
<b>GRI 302:</b> Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	92		
Emisiones					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		P.7, 8 y 9
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	90		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	90		
<b>GRI 305:</b> Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	90		
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	90		
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	92		
Efluentes y Residuos					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		P.8
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92 y 93		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92 y 93		
<b>GRI 302:</b> Efluentes y residuos 2016	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	93		
Evaluación Ambiental de Proveedores					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		A la fecha el Banco no cuenta con este tipo de procedimientos, pero espera implementarlos en el mediano plazo.	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión			
<b>GRI 308:</b> Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales			
Empleo					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		P.6
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	45 y 49		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45		
<b>GRI 301:</b> Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	47 y 48		
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	52 y 53		
Relaciones Empresa-Trabajador					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		P.3
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	67		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67		
<b>GRI 402:</b> Relaciones empresa trabajador 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	67		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		NÚMERO DE PÁGINA / URL / RESPUESTA DIRECTA	RAZONES DE OMISIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
	N°	Título			
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62 a 66		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62 a 66		
<b>GRI 403:</b> Salud y Seguridad en el Trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador- empresa de salud y seguridad	66		
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	65		
<b>Formación y Enseñanza</b>					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		P.6
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	55 a 58		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55 a 58		
<b>GRI 404:</b> Formación y Enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	56 y 60		
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	55		
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	58		
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		P.6
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	47 y 54		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	47 y 54		
<b>GRI 405:</b> Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	47 y 54		
<b>No Discriminación</b>					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		P.6
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	10, 45, 100 y 119		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10, 45, 100 y 119		
<b>GRI 406:</b> No Discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el periodo cubierto por el presente Reporte no se registraron este tipo de incidentes.		
<b>Libertad de Asociación y Negociación Colectiva</b>					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		P.3
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	67		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67		
<b>GRI 407:</b> Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Durante el periodo cubierto por el presente Reporte no se registraron este tipo de incidentes.		
<b>Comunidades Locales</b>					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		P.1
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	97 a 99		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	97 a 99		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		NÚMERO DE PÁGINA / URL / RESPUESTA DIRECTA	RAZONES DE OMISIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
	N°	Título			
<b>GRI 413:</b> Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	97 a 114		
Evaluación Social de Proveedores					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		P.2 y 3
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	119		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	119		
<b>GRI 414:</b> Evaluación Social de Proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		A la fecha el Banco no cuenta con este tipo de procedimientos, pero espera implementarlos en el mediano plazo.	
Marketing y Etiquetado					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	85		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	85		
<b>GRI 417:</b> Marketing y Etiquetado 2016	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante el periodo cubierto por el presente Reporte no se registraron este tipo de incidentes.		
Privacidad del Cliente					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	84		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84		
<b>GRI 418:</b> Privacidad del Cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	84		
Cumplimiento Socioeconómico					
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11 y 12		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	www.bancochile.cl / Nuestro Banco / Gobierno Corporativo / Código de Ética		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	www.bancochile.cl / Nuestro Banco / Gobierno Corporativo / Cumplimiento Global		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		NÚMERO DE PÁGINA / URL / RESPUESTA DIRECTA	RAZONES DE OMISIÓN	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
	N°	Título			
<b>GRI 419:</b> Cumplimiento Socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En conformidad con la normativa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), en 2017 se informaron a la SBIF una amonestación y una multa de UF500 que impuso al Banco la Unidad de Análisis Financiero (UAF) en relación con el envío erróneo a esa unidad de la información prevista en el art. 5° de la Ley 19.913, para el período abril de 2011 y junio de 2012. Esta resolución fue recurrida ante la Justicia Ordinaria, encontrándose pendiente ante la Corte Suprema.		



**Banco de Chile**  
**Reporte de Sostenibilidad 2017**

Publicado:  
Marzo 2018

Edición General:  
Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible

Asesoría en estándar GRI:  
Beatriz Calderón, Cerendypia

Diseño:  
libredeideas.cl

Fotografías:  
Archivo Banco de Chile

Impresión:  
Ograma impresores





**Banco de Chile**