

El 28 de octubre de 2018 Banco de Chile cumplió 125 años contribuyendo al desarrollo del país y al progreso de las personas.

# Contenidos

04

---

Mensaje del  
Gerente General

08

---

Acerca de este  
reporte

14

---

Perfil del Banco

- › Banco de Chile
- › 2018 en una mirada
- › Premios y reconocimientos
- › Estrategia de sostenibilidad y relación con los grupos de interés
- › Gobierno corporativo
- › Ética corporativa

# 42

---

## Trabajadores

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

# 72

---

## Clientes

- › Clientes en el centro de las decisiones
- › Servicios de calidad
- › Ciberseguridad y protección de la información
- › Transparencia en la comunicación e información a los clientes

# 90

---

## Medioambiente

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

# 98

---

## Comunidad

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

# 122

---

## Proveedores

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

# 128

---

## Desempeño económico

- › Desempeño económico 2018
- › Valor económico generado y distribuido
- › Aporte al desarrollo económico de Chile

# 136

---

## Índice GRI y Pacto Global

# Mensaje del Gerente General



Con mucho orgullo les presento el Reporte de Sostenibilidad 2018, reflejo de nuestro compromiso con Chile y vocación de banco universal que por 125 años nos ha motivado a trabajar por el desarrollo del país y el progreso de sus personas.

Desde el inicio, en el Banco de Chile hemos apostado por desarrollar espacios que van mucho más allá del quehacer diario de institución financiera, con el objetivo de ser un aporte para articular una sociedad mucho más informada, responsable e inclusiva.

Es por eso que los principales focos estratégicos de nuestra administración en materia de sostenibilidad han sido planificados, implementados y evaluados en base a exigentes estándares internacionales establecidos por Global Reporting Initiative (GRI), asegurando el cumplimiento de los objetivos propuestos a largo plazo. Así, el presente reporte es reflejo de una gestión empresarial sostenible y transparente ante nuestros colaboradores, accionistas, la industria y la sociedad en su conjunto, con el propósito de aportar al desarrollo del país y reiterar que somos y seguiremos siendo El Banco de Chile.

Este informe es también nuestra segunda Comunicación de Progreso (CoP) que da cuenta de los avances alcanzados por el Banco de Chile en materia de cumplimiento a los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, iniciativa a la cual adherimos en 2017.

Durante 2018, profundizamos nuestra estrategia de sostenibilidad con medidas y acciones que nos inspiran y que giran en torno al bienestar de las personas, fundamentada en tres grandes pilares: el cliente en el centro de nuestras decisiones, mejorar nuestra eficiencia operativa y productividad, y profundizar nuestro compromiso con Chile.

Nuestra industria está cambiando a pasos agigantados y Banco de Chile no ha sido indiferente a aquello. Estamos viviendo un proceso de transformación en distintos niveles, con nuevas herramientas digitales y avances en automatización, sumado a un ecosistema de bancos cada vez más concentrado y competitivo, lo que nos plantea el gran desafío y la necesidad de seguir ofreciendo una oferta de valor atractiva para nuestros clientes.

Ese mismo desafío está presente más allá del mundo financiero. Las iniciativas de sostenibilidad no pueden ser concebidas como acciones inconexas a nuestro negocio. Las empresas modernas y con visión de futuro deben

integrarlas para generar valor tanto al cliente como al desarrollo del país mediante aportes reales a nivel social, educacional y medioambiental.

A continuación me gustaría compartir con ustedes los principales hitos que marcaron nuestra gestión durante 2018.

En materia de resultados, el Banco de Chile alcanzó en 2018 una utilidad después de impuestos de 594 mil millones, un 3,2% más que el año 2017, logrando una rentabilidad sobre capital de 19,3%.

A esto se suman las buenas cifras de colocaciones, mayores eficiencias y un gasto por riesgo de crédito controlado. Estos avances fueron posibles gracias a una sólida estrategia comercial, lo que nos permitió aprovechar las mejores condiciones macroeconómicas registradas en 2018.

Uno de los desafíos que debimos enfrentar fue el ciberataque sufrido el 24 de mayo, el primero de estas características en el país. Se trató de una acción sofisticada, que tuvo su origen en el extranjero, y cuyo objetivo fue dañar patrimonialmente al Banco, y no a nuestros clientes.

Quiero destacar el gran profesionalismo y eficacia con que enfrentamos esta amenaza, que no solo afectó a la industria financiera local e internacional, sino que

"Uno de los desafíos que debimos enfrentar fue el ciberataque sufrido el 24 de mayo, el primero de estas características en el país. Se trató de una acción sofisticada, que tuvo su origen en el extranjero, y que tuvo por objetivo dañar patrimonialmente al Banco, y no a nuestros clientes".

se extiende a la gran mayoría de las instituciones públicas y privadas.

En 2018 tomamos una serie de medidas para fortalecer nuestra estructura ante estos desafíos. Además de la creación de la nueva División de Ciberseguridad, realizamos cambios en nuestra infraestructura tecnológica, lo que junto al refuerzo de nuestro monitoreo perimetral nos permite estar mejor preparados frente a esta amenaza. En paralelo, hemos realizado diversas campañas de concientización interna y externa para mejorar la cultura de seguridad digital de nuestro país.

En nuestro objetivo permanente de ser el mejor banco para nuestros clientes, consolidamos nuestras alianzas para entregar una atractiva oferta comercial. A través de un acuerdo de largo plazo nos transformamos en el banco de la música y la entretención, lo que les permitirá a nuestros clientes acceder a beneficios exclusivos en espectáculos de nivel internacional, como Lollapalooza, Cirque Du Soleil y otros eventos.

A nivel corporativo, consolidamos nuestra posición en el Dow Jones Sustainability Index Chile, al que ingresamos por primera vez en 2017 y que mide los progresos de las empresas para transformarse en organizaciones sostenibles. Este índice muestra que en 2018 Banco de Chile subió en todas las dimensiones de medición.

Otro importante reconocimiento fue el que recibimos de Pacto Global, que nos premió con el primer lugar de 56 empresas por nuestro Juego de Ética, en el marco de los 10 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

En octubre celebramos el aniversario 125 de nuestro Banco junto a la comunidad con la Fiesta de la Luz, tanto en Santiago como en regiones, en la que participaron más de 350 mil personas y que permitió relevar el enorme valor patrimonial de espacios urbanos como la Casa Matriz.

Además, este año abrimos por primera vez las puertas de nuestra Casa Matriz de Ahumada—declarada Monumento Nacional en 2016—, en el marco del Día del Patrimonio Cultural de Chile, en el que más de 2.500 personas asistieron a nuestro edificio corporativo.

En temas de inclusión de personas con discapacidad, sobrepasamos el 1% que nos exige la Ley de Inclusión para nuestra Corporación. Logramos tener accesibilidad en el 100% de nuestras sucursales a lo largo de Chile y establecimos un protocolo especial de atención para Personas con Discapacidad (PcD).

Sumado a lo anterior, en 2018 marcamos un gran hito que nos llena de orgullo: los 40 años de la Teletón y el compromiso ininterrumpido del Banco de Chile con esta institución, que desde el comienzo nos ha motivado y movilizó como

Corporación con más de 10 mil voluntarios, para alcanzar la meta y ayudar en la rehabilitación e integración de miles de niños y jóvenes con discapacidad.

Durante el año beneficiamos a más de 10 mil personas con talleres de Educación Financiera presenciales y a distancia a empresas e instituciones y microempresarios.

En paralelo, hemos ampliado nuestra oferta de valor y beneficios para los emprendedores de Chile, quienes ven en nuestro Banco un aliado estratégico para cumplir sus objetivos. En la tercera edición del Concurso Nacional Desafío Emprendedor, convocamos a más de 31 mil postulantes, de los cuales 300 seleccionados han podido mostrar sus productos en todo el país, recibiendo no solo financiamiento, asesoría y educación financiera, sino que también creando una valiosa red de contactos para el desarrollo de sus proyectos.

Adicionalmente, realizamos 155 actividades de voluntariado corporativo (convocando a más de 11 mil colaboradores), entre las que destacamos programas como Teletón, Fondos Concursables, Medioambiente, entre otros.

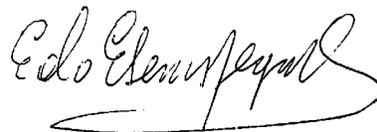
En cuanto a la relación con nuestros proveedores y contratistas, logramos optimizar el trabajo conjunto que nos ha permitido realizar una gestión del negocio cada vez más eficiente.

Los grandes hitos que hemos repasado no serían posibles sin el compromiso y cariño por Chile y su gente, que día a

día demuestran nuestros más de 14 mil colaboradores con su trabajo, dedicación y esfuerzo. Tengo la convicción de que el éxito de toda empresa y su proyección en el tiempo, tal como lo hemos hecho por 125 años, radica en la preocupación por su entorno y el bienestar de la comunidad en la que está inserta. Ese enfoque es el que hemos aplicado con pasión desde el inicio y nos da la tranquilidad y satisfacción de que vamos por el camino correcto.

Hoy, nuestro gran desafío es abrazar la historia del Banco de Chile y, al mismo tiempo, avanzar con decisión hacia el futuro, de la mano de mayor productividad y eficiencia con el cliente al centro de nuestras decisiones, y nuestro Compromiso con Chile, para seguir generando lazos y responder con solidez y transparencia a toda esa confianza, cariño y respaldo que millones de chilenos nos han entregado siempre.

Los invito a revisar el Reporte de Sostenibilidad 2018, en que damos cuenta del camino que hemos recorrido, y nos plantea los desafíos que vienen por delante para continuar mejorando y aportando al desarrollo del país y el progreso de sus personas.



**Eduardo Ebensperger Orrego**  
Gerente General  
Banco de Chile



"Fiesta de la luz"  
Celebración 125 años del Banco de Chile  
**Concepción, octubre 2018**

# Acerca de este reporte

---



Como lo hace desde 2014, Banco de Chile presenta su Reporte de Sostenibilidad, en el que informa sobre su desempeño económico, social y ambiental, 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 con estos parámetros, el presente documento reporta los aspectos materiales de sus operaciones en Chile, es decir, de aquellos temas relevantes de su cadena de valor que impactan significativamente su entorno, así como de aquellos aspectos o temas que tienen un interés significativo en la evaluación y decisión de sus principales grupos de interés.

En este contexto, el presente reporte se refiere a la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 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. En lo referido a la información sobre desempeño económico, los datos que se entregan consolidan toda la data de la Corporación Banco de Chile, por lo que incluye a las filiales. 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 indicador presentara alguna modificación en este sentido, ello se informará expresamente.

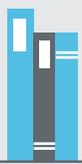
El presente reporte es también una comunicación de progreso sobre el desempeño del Banco en materia de cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Global sobre derechos humanos, relaciones laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, iniciativa impulsada por Naciones Unidas a la que adhirió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

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

# 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:



## 1 Identificación de temas materiales

**Revisión de estudios:** 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.

**Consulta de grupos de interés:** 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.

**Análisis de la cadena de valor:** se revisó la cadena de valor del Banco, cuya estructura e identificación de impactos económicos, sociales y ambientales, tanto positivos como negativos, fue validada en el proceso de reporte 2018.

**Benchmark:** 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.



## 2 Priorización

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).



## 3 Validación

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).

# Matriz de temas materiales

● Relevancia muy alta y alta

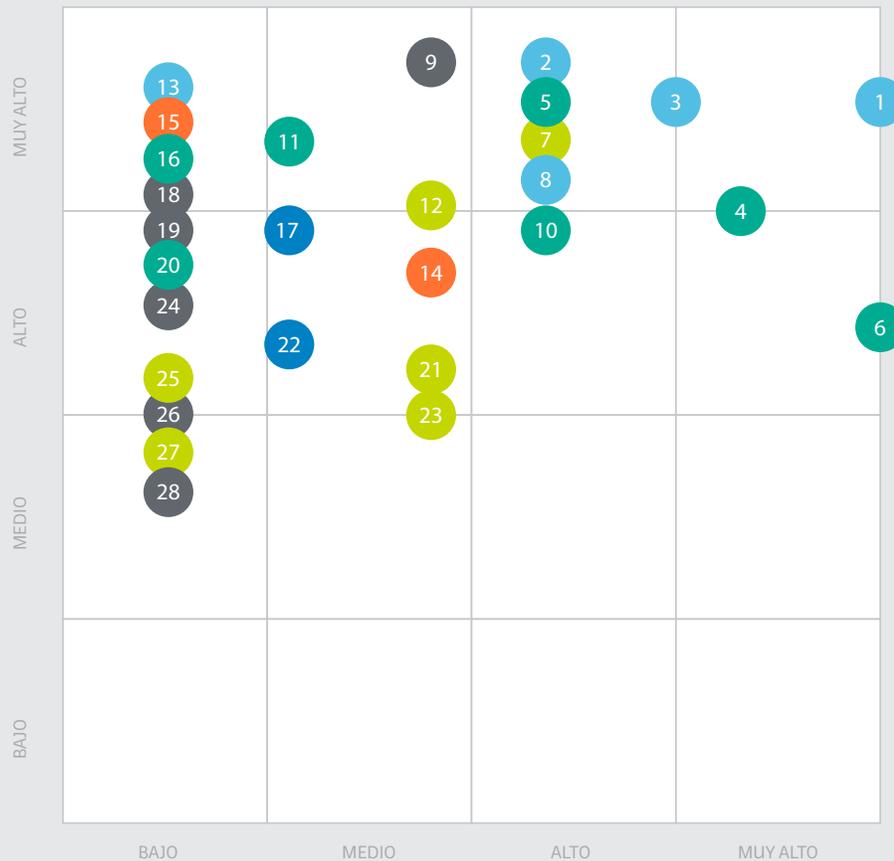
● Relevancia media

- 1. Diversidad e igualdad de oportunidades
- 2. Capacitación y desarrollo
- 3. Relaciones laborales
- 4. Residuos
- 5. Energía
- 6. Insumos
- 7. Ciberseguridad
- 8. Salud y seguridad laboral
- 9. Lucha contra la corrupción
- 10. Cambio climático/emisiones

- 11. Gestión ambiental de los impactos del transporte
- 12. Privacidad información del cliente
- 13. Empleo y calidad del empleo
- 14. Promoción del desarrollo económico y social
- 15. Educación e inclusión financiera
- 16. Productos y servicios verdes
- 17. Libertad de asociación
- 18. Desempeño económico
- 19. Prácticas de competencia desleal
- 20. Cumplimiento regulatorio social y económico

- 21. Entrega de información a clientes sobre productos
- 22. No discriminación
- 23. Satisfacción cliente
- 24. Prácticas de adquisición
- 25. Prácticas de marketing y publicidad
- 26. Presencia en el mercado
- 27. Impactos sociales de sus productos y servicios
- 28. Impactos económicos indirectos

Nivel de influencia en las evaluaciones de trabajadores e industria



Nivel de importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales (visión de la empresa)

- Temas clientes/servicio
- Temas laborales

- Temas económicos
- Temas ambientales

- Temas sociales
- Temas DD.HH.

## Los temas relevantes de la operación del Banco

Como resultado del proceso de identificación, priorización y validación de los aspectos económicos, sociales y ambientales de la operación del Banco, 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  | ✓                                 |                                  |
| Relaciones trabajador-empresa+ libertad de asociación y negociación colectiva | ✓                                 | ✓                                |
| Salud y seguridad en el trabajo   | ✓                                 | ✓                                |
| Empleo + no discriminación  | ✓                                 |                                  |
| Privacidad de los clientes (información de los clientes/ciberseguridad)       | ✓                                 | ✓                                |
| Etiquetado de los productos y servicios                                       | ✓                                 | ✓                                |
| Cumplimiento regulatorio socioeconómico                                       | ✓                                 | ✓                                |
| Emisiones (cambio climático)  | ✓                                 | ✓                                |
| Energía   | ✓                                 |                                  |
| Residuos  | ✓                                 | ✓                                |
| Materiales (insumos)  | ✓                                 |                                  |
| Productos y servicios   |                                   | ✓                                |
| Comunidades locales   |                                   | ✓                                |
| Prácticas de adquisición  |                                   | ✓                                |
| Evaluación ambiental de 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.

La información proporcionada en este informe ha sido facilitada 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 2018, 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  
Subgerenta de Sostenibilidad  
Teléfono: 562 24683598  
E-Mail: [sostenibilidad@bancochile.cl](mailto:sostenibilidad@bancochile.cl)





Casa Matriz del Banco de Chile  
"Fiesta de la luz", celebración 125 años  
**Santiago, octubre 2018**



# PERFIL DEL BANCO

# Destacados

**Global  
Finance**

mejor Banco  
en Chile

**Retorno de**

**19,3%**

sobre capital y  
reservas promedio

**\$ 595**

mil millones  
de 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. Es así como por 125 años el Banco de Chile ha ofrecido soluciones integrales para satisfacer las necesidades de financiamiento, ahorro, inversión, asesoría y administración de efectivo de personas y empresas de todos los tamaños, convirtiéndose en un referente financiero y empresarial en el país.

La Corporación 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 2018 contaba con 2,1 millones de clientes activos, 384<sup>1</sup> sucursales en Chile y una de las mejores bancas Digital y Móvil del país, reconocidas por revistas internacionales especializadas por sus diversas aplicaciones, que permiten garantizar una actividad financiera segura y rápida.

El modelo de negocio del Banco de Chile<sup>2</sup> está inspirado en contribuir al desarrollo del país y las personas, recogiendo las fortalezas competitivas y las oportunidades del entorno. Estos recursos dan inicio a la creación de valor, la cual se lleva a cabo mediante procesos que se enmarcan en sus focos estratégicos.

De esta forma, Banco de Chile se caracteriza por ser multi-producto y omnicanal, así como también cuenta con una amplia segmentación, una propuesta especializada, un equipo humano de excelencia, una visión integral de los riesgos y un creciente foco en sostenibilidad. Adicionalmente, atiende a sus clientes a través de cuatro segmentos de negocios: Minorista, Mayorista, Tesorería y Filiales<sup>3</sup>.

Banco de Chile está formado por 13.831 personas, cuenta con una alianza estratégica con Citigroup y una amplia red de corresponsalías bancarias. En 2018 obtuvo una utilidad después de impuestos de \$ 595 mil millones, un 3,3% más que el año 2017, lo que lo posiciona como el banco con mayores utilidades de la plaza, alcanzando un retorno sobre capital y reservas promedio (ROAC) de 19,3%.

Asimismo, el trabajo realizado por el Banco con sus clientes le permitió lograr un importante crecimiento en el mercado del crédito en cuotas, aumentar la base de clientes cuentacorrentistas e incrementar en un 144% sus ventas a través de internet y de la banca móvil.

| Sucursales  |                    | 2018 |
|---|--------------------|------|
|  | Banco de Chile     | 250  |
|  | Banco Edwards/Citi | 41   |
|  | BancoCrediChile    | 93   |
|  | Caja Chile         | 683  |

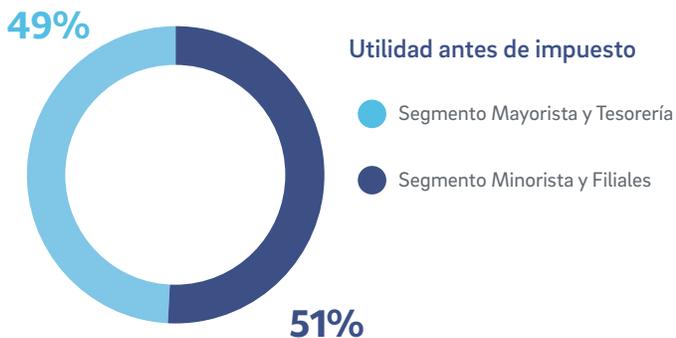
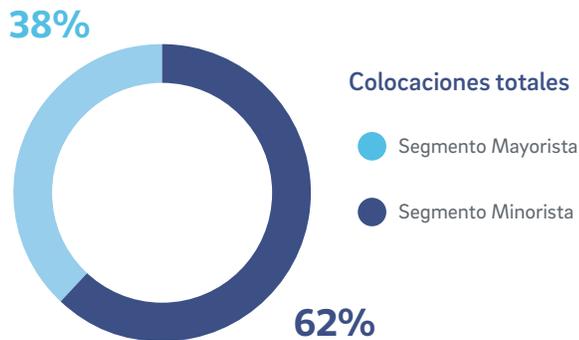
| Canales remotos  |                   |
|------------------|-------------------|
| ATM              | 1.490             |
| Banca internet   | Atención 24 horas |
| Banca telefónica | Atención 24 horas |
| Banca móvil      | Atención 24 horas |

1. Al 31 de diciembre de 2018, Banco de Chile tenía 384, informe IO6/SBIF.  
2. Ver Memoria anual 2018 capítulo Estrategia (páginas 12 y 13).  
3. Para mayor detalle ver Memoria anual 2018 capítulo Estrategia (página 15).

# 2018 en una mirada

## GESTIÓN Y LIDERAZGO

CONTRIBUCIÓN AL RESULTADO POR SEGMENTO DE NEGOCIO (COLOCACIONES Y UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO 2018)



**\$27.914**

mil millones en colocaciones totales

**\$595**

mil millones utilidad neta

Valor económico generado

**\$2.423.927**

millones

Retorno de

**19,3%**

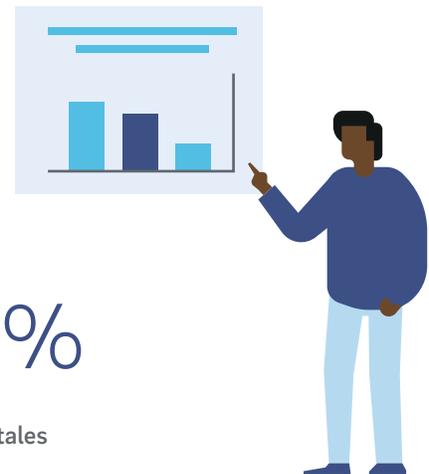
sobre capital y reservas promedio

**45,3%**

Índice de eficiencia

**+9,7%**

Crecimiento en colocaciones totales



# TRABAJADORES



# 11.350

Trabajadores  
Banco de Chile

# 2.481

Trabajadores de filiales



# 5.919

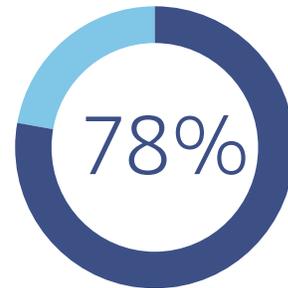
Mujeres



# 5.431

Hombres

## NIVEL DE SINDICALIZACIÓN



Mejor práctica organizacional

# Juego de Ética

para luchar contra la corrupción  
otorgado por Pacto Global

# 12,6%

Rotación  
promedio anual

## Ranking Merco Talento

# 1er

lugar en categoría Bancos  
e Instituciones Financieras

# 2do

lugar en ranking general  
Merco Empresas



## CLIENTES

2,1

millones  
de clientes  
activos

+ 140%

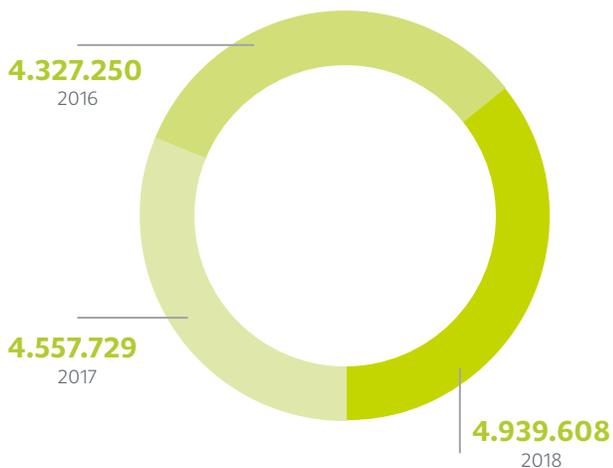
créditos de consumo

91%

nivel de satisfacción  
Banca Telefónica



### LLAMADOS A LA BANCA TELEFÓNICA



### Usuarios de aplicaciones móviles

2016

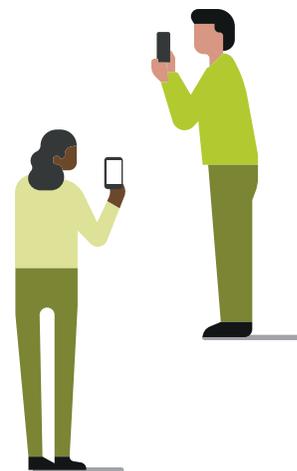
750.007

2017

444.628

2018

541.518



### Nueva alianza

## LOTUS PRODUCCIONES

El Banco de la música y la entretenición

PARTICIPACIÓN LEASING COMERCIAL



7,1%  
aumento base  
cuentacorrentistas PyMEs

161.029.737  
transacciones a través  
de aplicaciones

Sesiones en el sitio web

132.650.066

2016

163.775.892

2017

171.493.210

2018

Redes sociales

 327.472  
seguidores

 176.428  
seguidores

 15.966  
seguidores

 131.300  
seguidores

 25.997  
seguidores

## COMUNIDAD

Inversión social (en millones de pesos)

**\$2.312**

2016

**\$4.334**

2017

**\$9.703\***

2018

### Creación del Sello Sustentable

en alianza con la Escuela de Pregrado de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile



#### DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL (%) 2018

| PROYECTOS DE APOYO A LA COMUNIDAD | INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD | EDUCACIÓN Y EMPRENDIMIENTO | CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE | RESPUESTA A LA EMERGENCIA | VOLUNTARIADO |
|-----------------------------------|--|----------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|
| 32,5                              | 47,0                                   | 17,3                       | 0,7                       | 0,1                       | 2,4          |

#### Pilares de sostenibilidad



#### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

| VOLUNTARIOS | HORAS   | BENEFICIARIOS DIRECTOS | Nº ACTIVIDADES | MATERIAL RECOLECTADO** | ÁRBOLES PLANTADOS |
|-------------|---------|------------------------|----------------|------------------------|-------------------|
| 11.940      | 141.752 | 21.123                 | 155            | 756.85                 | 525               |

\*La inversión social incluye donaciones aceptadas y no aceptadas, auspicios, franquicia tributaria SENCE y otras iniciativas incluidas en el presupuesto de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, tales como el aniversario N° 125 del Banco de Chile y los 40 años de Teletón.

\*\*Más información en la página 119.

## MEDIOAMBIENTE

# 587 toneladas

Papel enviado a reciclaje

# 119 toneladas

Ahorro en consumo de papel 2018

Consumo total de energía (GWh)

## 36,8

2016

## 36,2

2017

## 36,7

2018



## Medición de la huella de carbono 2018

Emisiones directas de GEI (alcance 1 y 2)  
16.676 tCO<sub>2</sub>e<sup>4</sup>

## 13,7 toneladas de CO<sub>2</sub> se dejaron de emitir

gracias al programa BiciChile



## PROVEEDORES

### 120

contratistas con contrato activo

### 529

proveedores con contratos activos

### 29

proveedores y/o contratistas críticos con contratos activos



### 9.058

base de proveedores PyMEs

### 97%

del presupuesto de compras se destinó a proveedores locales

4. Información preliminar en proceso de verificación externa.

# Premios y reconocimientos

## Premio Mejor Banca Digital para Personas y Empresas en Chile

Otorgado por Global Finance.

Reconocimiento como una de las 50 empresas más innovadoras del país, en el ranking Best Place to Innovate

Otorgado por Universidad Adolfo Ibáñez, GFK Adimark, Microsoft y América Retail.

## Premio Lealtad del Consumidor 2018

Otorgado por ALCO.

## Premio Best Consumer Digital Banks in Chile 2018

Otorgado por Global Finance Best Digital Banks in Latin America.

## Premio Brand of Year 2018 – 2019

Otorgado por World Branding Forum.



## Premio Mejor Banca Digital y Móvil en Chile

Otorgado por Global Banking and Finance.



## Premio al Orgullo 2018

Otorgado por Teletón, en el marco del aniversario número 40 del compromiso y apoyo como aliados estratégicos.

## 1er lugar Merco Talento, categoría banco e instituciones financieras

Otorgado al Banco de Chile por tercer año consecutivo.

## Reconocimiento por la Tasa de Frecuencia más Baja de Accidentes durante 2017

Otorgado por tercer año consecutivo por el Consejo Nacional de Seguridad, en la categoría bancos y similares.

## 1er lugar Mejor Práctica Organizacional para Luchar contra la Corrupción por el Juego de Ética del Banco de Chile

Otorgado por Pacto Global.

## Premio Global Business and Finance Awards 2018 en la categoría Innovative Digital Bank 2018

Otorgado por primera vez por European Magazine.



## Premio Global Business and Finance Awards 2018 en la categoría Commercial Bank 2018

Otorgado por European Magazine.



# 4. Marketing y venta



Contar con publicidad y difusión de información clara y transparente a sus clientes

### IMPACTOS:



# 5. Servicios posventa



Contar con publicidad y difusión de información clara y transparente a sus clientes

### IMPACTOS:



## Tecnología e Innovación (I+D)



## Aprovisionamiento



### Impactos Económicos

- Desempeño económico
- Consecuencias económicas indirectas
- Presencia en el mercado

### Impactos Ambientales

- Energía
- Productos y servicios
- Gestión ambiental de los impactos del transporte
- Cambio climático/emisiones
- Residuos
- Insumos

### Impactos Sociales Comunidad

- Promoción del desarrollo económico y social
- Educación e inclusión financiera
- Lucha contra la corrupción
- Prácticas de competencia desleal
- Cumplimiento regulatorio

### Impactos Sociales Laborales

- Empleo y calidad del empleo
- Salud y seguridad laboral
- Relaciones laborales
- Capacitación y desarrollo
- Diversidad e igualdad de oportunidades

### Impactos Sociales Cliente/Servicio

- Satisfacción cliente
- Entrega información a clientes sobre productos y servicios
- Prácticas de marketing y publicidad
- Privacidad información del cliente
- Impactos sociales productos servicios
- Cumplimiento regulatorio
- Ciberseguridad

### Impactos Derechos Humanos

- No discriminación
- Libertad de asociación

# Estrategia de sostenibilidad

A través de su Estrategia Corporativa, el Banco de Chile contempla cuatro focos de acción, los cuales orientan todas sus iniciativas, buscando el liderazgo en reputación, eficiencia y recomendación. Uno de estos pilares es Compromiso con Chile, bajo el cual se sustentan todas las iniciativas relacionadas con la Estrategia de Sostenibilidad, las que están agrupadas en cuatro pilares: inclusión de personas con discapacidad, educación financiera para potenciar el emprendimiento, apoyo ante emergencias y cuidado del medioambiente. Y de manera transversal a los pilares, se consideran todas las acciones de voluntariado corporativo que apoyan y soportan todos los programas y proyectos liderados por el Banco.

La definición de estos pilares de sostenibilidad busca aumentar el valor generado a través de los programas emprendidos en este contexto, así como dar un sentido único de compromiso del Banco con la sociedad, como parte de su responsabilidad corporativa. Adicionalmente, para monitorear el avance y mantener la cercanía con los grupos de interés, se efectúan en forma permanente diagnósticos y evaluaciones de las iniciativas realizadas, que incluyen desde estudios internos hasta la participación del Banco en el Dow Jones Sustainability Index.

En este contexto, en 2018 se llevó a cabo una evaluación interna del programa Compromiso con Chile, cuyo análisis permitió conocer el nivel de entendimiento de los trabajadores respecto de los programas, las iniciativas más valoradas y formas de optimizar las iniciativas de sostenibilidad y su comunicación al interior de la organización. Asimismo, fue posible detectar el permanente interés por participar en acciones de voluntariado corporativo.

Una de las iniciativas relevantes de 2018 fue la publicación en internet del Marco de Acción para Compromiso País, con el fin de hacer explícita su adhesión al Pacto Global y a los Principios Rectores de Naciones Unidas. El objetivo de este documento es manifestar abiertamente el interés de la Corporación por “proteger, respetar y remediar” los Derechos Humanos, alineando progresivamente sus prácticas, a la vez

que crea instrumentos propios, como políticas, reglamentos y declaraciones para facilitar su implementación. Además, señala expresamente los principios y lineamientos que sigue y aplica el Banco.

Asimismo, en materia de inclusión, se superó la meta de que el 1% de la dotación estuviera formada por personas con discapacidad y se organizó la II Bienal de Arte Inclusivo Teletón. En el ámbito externo, se desarrollaron protocolos de atención a clientes con discapacidad y se realizaron adecuaciones en la totalidad de la red de sucursales para facilitar su atención.

En materia de emprendimiento y educación financiera, se efectuó la premiación del II Concurso Desafío Emprendedor en el que han participado 69.127 micro y pequeños empresarios desde 2016. En el ámbito de apoyo frente a catástrofes, aumentaron a 60 los voluntarios de la brigada de emergencia en 2018 formada por trabajadores de las regiones Metropolitana y Antofagasta. En medioambiente se organizó la primera mesa de trabajo, cuya finalidad es analizar la importancia del cuidado del entorno y fijar los lineamientos para el seguimiento e implementación de la política medioambiental.

En forma adicional a las iniciativas y campañas internas de comunicación, se llevaron a cabo 33 actividades de capacitación en sostenibilidad, en las cuales participaron 2.663 trabajadores de todo el país.

## Pilares de la estrategia de sostenibilidad

| PILARES   | OBJETIVOS  | ACCIONES   |
|---|--|--|
| <b>Inclusión de personas con discapacidad</b>  | <p>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.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntariado Teletón</li> <li>• Voluntariado Corporativo</li> <li>• Programa de contratación para personas con discapacidad y mantención del 1% de personas con discapacidad contratadas.</li> <li>• Transformación de las sucursales en unidades accesibles y de movilidad interna. Instalación de cajeros automáticos inclusivos.</li> <li>• Desarrollo de la Banca Digital orientada a aumentar la accesibilidad.</li> <li>• Desarrollo e implementación de Manual Comunicacional Inclusivo.</li> <li>• Auspicio de tenistas paraolímpicos.</li> </ul> |
| <b>Educación y emprendimiento</b>   | <p>El objetivo es desarrollar herramientas básicas para acceder a productos financieros que permitan a las personas, fuera del sistema financiero, emprender y progresar.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones en terreno, en conjunto con áreas asociadas al segmento y con diversas fundaciones, especialmente con la Gerencia de Consumo del Banco y Fundación Desafío Levantemos Chile.</li> <li>• Tercer Concurso de Desafío Emprendedor.</li> <li>• Desarrollo e implementación del Programa Cuentas con el Chile.</li> </ul>   |
| <b>Respuesta a la emergencia</b>  | <p>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.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación de campañas de recaudación.</li> <li>• Actividades de voluntariado.</li> <li>• Tercer llamado a voluntarios Banco de Chile ante emergencias.</li> </ul>  |
| <b>Medioambiente</b>  | <p>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.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa ahorro energético.</li> <li>• Programa reciclaje de papel.</li> <li>• Medición y compensación de la huella de carbono.</li> <li>• Apoyo a fundaciones relacionadas con el medioambiente.</li> <li>• Voluntariado medioambiental.</li> </ul>  |



## 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.

| GRUPOS DE INTERÉS   | OBJETIVO DE LA RELACIÓN   | MECANISMOS Y/O CAÑALES DE COMUNICACIÓN   | FRECUENCIA DE LA RELACIÓN              |
|---------------------|---|--|--|
| <b>Clientes</b>     | <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                             |
| <b>Accionistas</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ser la mejor opción de inversión, manteniendo un posicionamiento destacado en volúmenes de negocios.</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>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>Investor Relations</li> <li>Conference Call con inversionistas</li> <li>Página web <a href="http://www.bancochile.cl">www.bancochile.cl</a></li> </ul>  | Permanente<br>Trimestral<br>Permanente |
| <b>Trabajadores</b> | <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<br>Permanente                    |
| <b>Comunidad</b>    | <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>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

Para relacionarse con ellos, el Banco 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

### 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 Cáncer

### Iniciativas internacionales



#### Pacto Global:

Iniciativa de las Naciones Unidas que promueve a nivel de empresas, gobiernos y organizaciones el respeto a los derechos humanos, derechos laborales, cuidado del medioambiente y los negocios éticos. Banco de Chile adhirió a la iniciativa en 2017.



# 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, acompañándolas 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.





Casa Matriz del Banco de Chile



Casa Matriz del Banco de Chile

## Gobierno corporativo

LQ Inversiones Financieras S.A. e Inversiones LQ SM Ltda. (Grupo LQIF), pertenecientes a Quiñenco S.A. y a Citigroup Inc., controlan directamente el 27,5% de las acciones de Banco de Chile e, indirectamente, un 23,7%, a través de la 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. Conforme al 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 32,96% de participación, que incrementó hasta 50% en forma posterior. Además, como parte de este acuerdo, se estableció que Quiñenco será el controlador de LQIF y de las sociedades que, directa o indirectamente, esta última controla.

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)<sup>5</sup>.

5. Para mayores detalles sobre la estructura de propiedad y principales hitos del año ver Memoria anual 2018, en [www.bancochile.cl](http://www.bancochile.cl).

## Directorio

El Directorio del Banco de Chile está formado por 11 directores titulares y dos suplentes. Es renovado completamente cada tres años y su último cambio se efectuó en marzo de 2017. En 2018 renunciaron los directores Jane Fraser y Juan Enrique Pino Visenteiner, quienes fueron reemplazados por los directores Álvaro Jaramillo Escallón y Julio Figueroa, respectivamente.

Las reuniones ordinarias del Directorio se llevan a cabo dos veces al mes, excepto en febrero, en que se sesiona solo en una oportunidad. En cuanto a las reuniones extraordinarias, estas pueden ser convocadas por el Presidente del Directorio, o a indicación de uno o más directores titulares. 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. En 2018 se llevaron a cabo reuniones en La Serena y Linares.

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 como, 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.

## Directorio<sup>6</sup>

| DIRECTOR                | POSICIÓN                 | CANTIDAD DE COMITÉS | EDAD |
|-------------------------|--------------------------|---------------------|------|
| Pablo Granifo L.        | Presidente               | 8                   | 60   |
| Andrónico Luksic C.     | Vicepresidente           | 1                   | 64   |
| Álvaro Jaramillo E.     | Vicepresidente           | 3                   | 54   |
| Alfredo Ergas S.        | Director (independiente) | 4                   | 52   |
| Andrés Ergas H.         | Director                 | 2                   | 51   |
| Jean Paul Luksic F.     | Director                 | 1                   | 54   |
| Samuel Libnic           | Director                 | 1                   | 52   |
| Gonzalo Menéndez D.     | Director                 | 5                   | 69   |
| Julio Santiago Figueroa | Director                 | 1                   | 47   |
| Francisco Pérez M.      | Director                 | 3                   | 60   |
| Jaime Estévez V.        | Director (independiente) | 4                   | 72   |
| Rodrigo Manubens M.     | Director Suplente        | 1                   | 60   |
| Thomas Fürst F.         | Director Suplente        | 1                   | 87   |

## 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 Directores, 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 2018, el monto total pagado como remuneración al Directorio fue de \$ 2.511 millones. No se estableció ninguna provisión para pensión, retiro u otro beneficio semejante para directores u otros altos ejecutivos.

6. Los currículum de los directores están disponibles en la Memoria anual 2018.



Banco de Chile

## Comités de Directores

Los Comités de Directores tienen el objetivo de analizar en profundidad materias específicas, de manera que el Directorio 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 Banco de Chile y sus filiales se presentan en la Memoria Anual 2018 y también es posible acceder a ellos en el sitio web corporativo.

### Comités

1. Comité de Crédito (conformado por todos los directores)
2. Comité de Cartera
3. Comité de Finanzas (ALCO)
4. Comité Superior de Riesgo Operacional
5. Comité de Directores y Auditoría (conformado por dos directores independientes y uno no independiente)
6. Comité Ejecutivo de Seguros
7. Comités de Prevención de Lavado de Activos
8. Comité de Consumo
9. Comité de Factoring
10. Comité de Leasing

# Alta Administración

## Composición de la Alta Administración<sup>7</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         |
| Juan Palacios Gómez           | División Control Global de Riesgos    |
| Felipe Echaiz Bornemann       | División Global de Cumplimiento       |
| Cristian Lagos Contardo       | División de Personas y Organización   |
| Oscar Mehech Castellón        | División Contraloría                  |
| Paola Alam Auad               | División Riesgo Crédito Mayorista     |
| Julio Cubillo Navarro         | División Riesgo Crédito Minorista     |
| Esteban Kemp de la Hoz        | División Operaciones y Tecnología     |
| Salvador Danel                | División Ciberseguridad               |



7. Los currículum de los gerentes divisionales están disponibles en la Memoria anual 2018, en [www.bancochile.cl](http://www.bancochile.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

## Principios rectores del Directorio

El Directorio vela por el cumplimiento de 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. Este último documento considera materias referidas 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.

Entre otros aspectos, los Principios Generales de Gobierno Corporativo de Banco de Chile se refieren a la obligación de los directores de guardar estricta reserva sobre los negocios de la Corporación y la información a que tengan acceso que no haya sido divulgada oficialmente. Asimismo, se 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. 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 del Banco de Chile aprobadas por el Directorio

1. Política Normativa de Tecnología de la Información y Comunicaciones
2. Política de Seguridad de la Información
3. Política de la Continuidad del Negocio
4. Política de Liquidez
5. Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
6. Política de Riesgos de Crédito Segmento Minoristas
7. Política de Riesgos de Crédito Segmento Mayoristas
8. Política para Productos y Servicios Complejos
9. Política de Estándares de Sitios Web
10. Política de Riesgo Operacional
11. Política de Transporte Físico de Medios Electrónicos
12. Política de Administración de Documentos, Registros y Archivos
13. Política de Cierre Contable
14. Política Contable
15. Política de Prevención de Prácticas Contrarias a la Probidad
16. Política sobre Operaciones de Crédito con Directores y Altos Ejecutivos
17. Política de Administración de Información Privilegiada e Inversiones Personales
18. Política de Ausencia Obligatoria
19. Política sobre Prohibiciones de Condicionamiento de Productos
20. Política K Límites de Inversión
21. Política de Acceso no Discriminatorio a Productos de Crédito para Personas Naturales
22. Política sobre Bienes Recibidos en Pago
23. Política de Operaciones Intercompañías sujetas a secciones 23-A, 23-B y Regulación W
24. Política de Fusiones y Adquisiciones
25. Política sobre Gestión de Inversiones en el Extranjero
26. Código de Ética
27. Política de Administración y Selección de Proveedores
28. Política de Administración del Libro Mayor General
29. Política Volcker
30. Política Independencia Departamento de estudios Banchile "Independent Research"
31. Política Fiduciaria
32. Política de Gastos e Inversiones
33. Política Tributaria
34. Política Corporativa de Administración de Riesgos de Mercado
35. Política sobre Personas Expuestas Políticamente

## Administración de Riesgos

La administración de riesgos es fundamental para Banco de Chile y es parte esencial de su propuesta de creación de valor. En este sentido, el Directorio es el cuerpo colegiado que establece las políticas, directrices y definiciones referentes a los umbrales de riesgo aceptados dentro de la organización. Para ello, dispone de comités en los que participan directores calificados de acuerdo con cada tema de gestión. De esta manera, la Corporación busca responder a las necesidades del mercado, a los cambios de la industria y a las nuevas regulaciones. 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.

Por su parte, la alta administración es responsable de controlar y dar cumplimiento a todas las políticas, directrices y definiciones entregadas por el Directorio. Con el fin de responder a las necesidades tanto de la industria como de los clientes, y de dar una respuesta más efectiva al control y gestión de los riesgos, las divisiones responsables de su administración fueron reestructuradas en 2018. De esta forma, la administración de riesgos quedó a cargo de las divisiones de Riesgo Crédito Mayorista, Riesgo de Crédito Minorista, Control Global de Riesgo y Ciberseguridad.

Buscando aumentar el foco y la especialización en la administración del proceso de crédito se definió transformar la División de Riesgo Corporativo en dos nuevas divisiones: Riesgo Crédito Minorista y Riesgo Crédito Mayorista. Por otro lado, en relación con la mencionada reestructuración, con el objetivo de reforzar las políticas y normas de seguridad atinentes a las amenazas cibernéticas inherentes a las que el Banco puede estar expuesto, se creó en 2018 la División Ciberseguridad. Finalmente, de forma complementaria, la División de Control Global de Riesgos tiene el propósito, entre otros, de promover el ambiente de control necesario para asegurar la correcta aplicación de políticas y procedimientos en materias de riesgo crédito, financiero, operacional y tecnológico.

## Evaluación de Riesgos Socioambientales

Banco de Chile integra los criterios socioambientales en sus evaluaciones para el otorgamiento de financiamientos destinados al desarrollo de proyectos, ya sean de alcance nacional o regional y que puedan generar un impacto de este tipo, donde sean ejecutados.

La normativa interna referida al Proceso de Crédito Empresas, en su apartado referido al financiamiento de proyectos, expresa la necesidad de que los clientes den cumplimiento a las normas y leyes ambientales y que sus iniciativas cuenten con los respectivos permisos, autorizaciones, patentes y estudios que corresponda, de acuerdo con el impacto que estos generen.

Adicionalmente, el Banco cuenta con unidades especializadas de atención a grandes clientes, por medio de las cuales se concentra el financiamiento de desarrollo de proyectos, incluidos los de concesiones de Obras Públicas que contemplan la construcción de infraestructura, desarrollos mineros, eléctricos, que pueden generar un impacto ambiental. Además, en función de la complejidad del financiamiento, también cuenta con asesorías externas destinadas a efectuar una revisión de los antecedentes y a proporcionar una opinión calificada en materia de impacto socioambiental.

# Ética corporativa

## Sistema de gestión ética

El Banco de Chile cuenta con un sistema de Ética y Transparencia formado por el Código de Ética y un Comité de Ética, encargado de implementar los lineamientos en esta materia, así como de potenciar y normar una conducta de excelencia profesional y personal en todos los colaboradores, para lo cual se reúne trimestralmente. Además, considera entrenamientos permanentes en conductas éticas en toda la organización y un mecanismo confidencial y formal de denuncias. En 2018, la actividad de capacitación llamada Juego de Ética fue premiada por Pacto Global como la mejor práctica organizacional para luchar contra la corrupción (ver página 63). Durante el periodo también se reforzó el canal de Alerta Ética para realizar denuncias directamente al Comité de Ética y se promovió su uso en la intranet.

En 2014 se implementó por primera vez el programa de capacitación en ética en base a talleres, liderados por cada jefatura. En 2016 se denominó como Juego de Ética, nombre que mantuvo hasta 2018, cuando se convirtió en una plataforma *on line* llamada Desafío de Ética. Si bien mantiene el objetivo de instalar conversaciones en torno a conductas éticamente correctas en cada equipo de trabajo, así como generar instancias de reflexión participativa en torno a casos prácticos, con este nuevo sistema es posible segmentar a los equipos por área y trabajar de manera colaborativa entre las divisiones del Banco. Además, fomenta la competencia entre áreas, ya que permite hacer *rankings* con los mejores grupos de trabajo y facilita la conectividad, dando la opción de conectarse desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

La evaluación de los talleres mostró un aumento de todos los indicadores, especialmente en el referido a participación. Es así que en el periodo se registró un 77% de participación, en comparación con 2017, que fue de 74%, mientras el conocimiento ético del equipo pasó de un 61% a un 80% (ver más información en capítulo Personas, página 64). Al finalizar 2018 habían participado en esta iniciativa 7.900 trabajadores.

Además de los talleres Desafío de Ética, se emplean otro tipo de mecanismos para reforzar los conocimientos en este ámbito. Es así que se incluyen dos horas de capacitaciones en ética a través de la plataforma *e-learning*, las que fueron aprobadas por 934 personas en 2018. En el caso de las inducciones presenciales, participaron 741 personas. Cada inducción tiene una duración de 12 horas y, de ellas, una está dedicada a tratar en profundidad el Código de Ética específicamente. También se efectúan campañas internas de comunicaciones, llamadas Hablemos de Ética, con el fin de profundizar los mensajes en esta materia (ver página 63). Para ello se emplean métodos audiovisuales y correos electrónicos y se ofrecen reflexiones y consejos sobre el uso del Código de Ética, el Reglamento Interno y los canales de denuncia.

Respecto de estos últimos, junto con el correo del Comité de Ética, las denuncias y consultas también pueden ser canalizadas 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 2018 se enfatizó el uso de ellos con el objetivo de apoyar a los colaboradores y jefaturas en sus dudas y consultas sobre temas de acoso laboral o sexual. Para ello, se habilitó una casilla de correo con el contacto de la persona a cargo de resolver esos temas de manera confidencial. Además, se promovió el envío de información al Comité de Ética en caso de detectar alguna situación anómala.

En 2018 se registraron 59 casos entre denuncias y consultas, los que fueron canalizados al Correo del Comité de Ética para su análisis y evaluación. Estos correos son de uso privado y se excluyen las denuncias anónimas. Del total de denuncias y consultas, se registraron 7 casos de incumplimiento ético.

## 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, Banco de Chile cuenta con un marco de acción, una estructura jerárquica y mecanismos de validación de las observaciones planteadas por auditoría y de las acciones diseñadas para abordarlas. 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.

El Banco mantiene políticas y procedimientos de control, ya sea en las relaciones con los clientes, proveedores o competidores, en forma complementaria a otras normas legales, y específicamente a la modificación del Código Penal para la prevención, detección y persecución de la corrupción (Ley 21.121). Esta modificación incorpora, entre otras cosas, la corrupción entre particulares como nueva figura delictual. Además, con motivo de la nueva ley, el Banco actualizará y/o complementará las políticas y procedimientos internos necesarios, de manera de garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales.

En forma complementaria, el Banco posee un Modelo de Prevención del Delito de acuerdo con la Ley 20.393, el que tiene como objetivo describir la metodología, instancias corporativas

y principales elementos establecidos para prevenir los delitos descritos en la misma. Adicionalmente, considera una serie de obligaciones y criterios de comportamiento que deben seguir sus destinatarios con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones de la citada norma 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.

Asimismo, el Banco cuenta con la Política de Prevención de Prácticas Contrarias a la Probidad, la que tiene por objetivo establecer lineamientos que contribuyan a asegurar el cumplimiento de la normativa vigente referente a los aportes o beneficios que se entreguen a funcionarios públicos, funcionarios extranjeros, candidatos o directivas de partidos políticos, con el fin de evitar la posibilidad de que alguna de estas conductas puedan ser contrarias a la probidad o consideradas un intento de soborno o cohecho.

La totalidad de los directores y gerentes divisionales ha sido informada 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.



"Fiesta de la luz"  
Celebración 125 años del Banco de Chile  
**Punta Arenas, octubre 2018**

02

# TRABAJADORES

# Destacados

11.350

**trabajadores Banco de Chile**  
(no incluye filiales)

1er lugar

**práctica organizacional Juego de Ética**  
para luchar contra la corrupción  
(otorgado por Pacto Global)

52%

**de los trabajadores son mujeres**  
(no incluye filiales)

1.416

**nuevas contrataciones**



# Trabajadores

Contar con trabajadores sanos, que son desafiados a dar su máximo esfuerzo de manera comprometida, es parte de las metas de la División Personas y Organización. Los colaboradores en Banco de Chile 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 y discriminación. Por ello reciben una remuneración competitiva, así como beneficios que les permiten balancear la vida laboral y personal. Todo ello es explicitado tanto en el Reglamento Interno como en las políticas de la División.

La División también asesora a todas las unidades del Banco para alcanzar sus 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 se desempeñan en el Banco de Chile y en sus filiales. Asimismo, cada programa cuenta con métricas y formas de evaluación para responder de manera oportuna y eficaz a las necesidades de los trabajadores, así como a la regulación nacional vigente.

Los hitos destacados de 2018 fueron la celebración del aniversario 125 del Banco de Chile y los 40 años de la alianza entre la Corporación y Teletón. En este contexto, se organizaron actividades para profundizar el compromiso de los trabajadores con ambas organizaciones durante todo el año. En el caso del aniversario del Banco, se diseñó una campaña comunicacional que incluyó desde un himno hasta actividades como el Festival de Luz, que permitió tanto a colaboradores como a la comunidad de cuatro ciudades del país disfrutar de un evento cultural de calidad internacional. En el caso de Teletón, la actividad de voluntariado corporativo más grande de Chile, se innovó con campañas para incentivar la participación de los trabajadores (para mayor detalle ver capítulo Comunidad).

Asimismo, con el fin de responder de manera dinámica a las necesidades de los clientes y a la evolución tecnológica, se efectuó una reestructuración organizacional, principalmente en dos áreas: Riesgo y Ciberseguridad.

En el ámbito de Riesgos, se privilegió generar una segmentación que contribuyera a un mayor control y administración de los procesos de crédito del Banco, transformando a la División

de Riesgo Corporativo en dos nuevas divisiones: la División Riesgo Crédito Minorista, centrada en definir la actuación y modelos de calificación de los clientes para los segmentos Personas, PyME y Microempresas, y la División Riesgo Crédito Mayorista, cuyo foco es la optimización de riesgo y retorno para todas las áreas de negocios de Grandes Empresas, Banca Privada, Factoring y Mayorista. Dichas divisiones, junto a la de Control Global de Riesgos, conforman la estructura de gobierno corporativo de riesgos.

Además, en relación con las nuevas tecnologías y exigencias de seguridad del negocio y con la finalidad de ser la institución financiera más segura del país, este año se creó la División Ciberseguridad, cuya finalidad es fortalecer la ejecución de un plan de seguridad tecnológica atinente a las amenazas cibernéticas inherentes a las que el Banco puede estar expuesto, lo que contribuye a resguardar la información crítica de los clientes y la Corporación. Esta nueva División permite potenciar la estructura y el equipo especializado en liderar la prevención de amenazas, proteger las infraestructuras digitales críticas y la información asociada a estas.

Como parte de los desafíos para 2019, la División Personas y Organización buscará potenciar procesos internos que se traduzcan en mejoras en cuanto a la eficiencia, a través de la simplificación y control de los procesos que impacten positivamente en la calidad del servicio prestado a la línea y a los colaboradores. Otro foco será la gestión de altos potenciales, poniendo énfasis en generar espacios de crecimiento para los talentos a través del plan de sucesión y desarrollo de reemplazos de posiciones ejecutivas. De esta manera, se espera canalizar el potencial y el aporte sostenido de personas claves en la Corporación. De igual forma, se implementarán acciones para respaldar a aquellos colaboradores con brechas de desempeño a través de la implementación de planes de acompañamiento, a fin de conducirlos hacia un mejoramiento que impacte positivamente en la productividad del Banco y la sustentabilidad del negocio.

## Reconocimientos

En 2018, Banco de Chile obtuvo, por quinto año consecutivo, el primer lugar en el Ranking Merco Talento<sup>1</sup> en la categoría Bancos e Instituciones Financieras y el segundo lugar en el ranking general de empresas, por cuarta vez.

1. El estudio Merco mide y destaca a las empresas más atractivas para captar y gestionar talentos en el país.

**Banco de Chile y sus filiales cuentan con 13.831 personas en todo Chile. De ellas, el 53,4% son mujeres, equivalentes a 7.387 colaboradoras. En 2018 se desarrollaron negociaciones colectivas anticipadas con los nueve sindicatos, las que terminaron exitosamente con la firma de nuevos convenios colectivos.**

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

| Contrato     | 2016                            |       |        | 2017          |       |        | 2018          |       |        |
|--------------|---------------------------------|-------|--------|---------------|-------|--------|---------------|-------|--------|
|              | Total                           | Mujer | Hombre | Total         | Mujer | Hombre | Total         | Mujer | Hombre |
| Indefinido   | 11.027                          | 5.566 | 5.461  | 11.180        | 5.769 | 5.411  | 11.012        | 5.715 | 5.297  |
| Plazo fijo   | 172                             | 102   | 70     | 188           | 104   | 84     | 338           | 204   | 134    |
| Total Banco  | 11.199 / Promarket 692 / 11.891 |       |        |               |       |        | 11.350        |       |        |
| Filiales     | 2.730                           |       |        | 2.655         |       |        | 2.481         |       |        |
| <b>Total</b> | <b>14.621</b>                   |       |        | <b>14.023</b> |       |        | <b>13.831</b> |       |        |

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

|                               | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------|------|------|------|
| Arica y Parinacota            | 0,4  | 0,4  | 0,5  |
| Tarapacá                      | 0,9  | 0,9  | 0,8  |
| Antofagasta                   | 1,9  | 1,8  | 1,9  |
| Atacama                       | 0,8  | 0,7  | 0,7  |
| Coquimbo                      | 1,7  | 1,7  | 1,7  |
| Valparaíso                    | 6,8  | 6,5  | 6,5  |
| Región Metropolitana          | 71,7 | 72,2 | 72,1 |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 2,2  | 2,1  | 2,0  |
| Maule                         | 2,6  | 2,5  | 2,4  |
| Biobío                        | 4,9  | 4,9  | 5,0  |
| La Araucanía                  | 2,1  | 2,1  | 2,2  |
| Los Ríos                      | 0,7  | 0,8  | 0,9  |
| Los Lagos                     | 2,3  | 2,3  | 2,2  |
| Aysén                         | 0,3  | 0,3  | 0,3  |
| Magallanes                    | 0,8  | 0,8  | 0,7  |

## DIVERSIDAD EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS (N° DE PERSONAS)

| Categoría       | 2017         |              |              |               |              | 2018         |              |              |               |              |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
|                 | Hombres      | Mujeres      | Menor de 30  | Entre 30 y 50 | Más de 50    | Hombres      | Mujeres      | Menor de 30  | Entre 30 y 50 | Más de 50    |
| Gerentes        | 119          | 21           | 0            | 80            | 60           | 316          | 144          | 0            | 105           | 69           |
| Jefes           | 918          | 629          | 28           | 1.067         | 452          | 641          | 498          | 24           | 969           | 432          |
| Profesionales   | 1.331        | 1.187        | 389          | 1.811         | 318          | 1.398        | 1.232        | 375          | 1.882         | 373          |
| Técnicos        | 1.214        | 1.945        | 651          | 2.016         | 492          | 1.277        | 2.023        | 752          | 2.035         | 513          |
| Administrativos | 1.913        | 2.091        | 877          | 2.511         | 616          | 1.799        | 2.022        | 804          | 2.387         | 630          |
| <b>Total</b>    | <b>5.495</b> | <b>5.873</b> | <b>1.945</b> | <b>7.485</b>  | <b>1.938</b> | <b>5.431</b> | <b>5.919</b> | <b>1.955</b> | <b>7.378</b>  | <b>2.017</b> |

## DIVERSIDAD EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO (N° DE PERSONAS)

| 2017    |         |             |               |           | 2018    |         |             |               |           |
|---------|---------|-------------|---------------|-----------|---------|---------|-------------|---------------|-----------|
| Hombres | Mujeres | Menor de 30 | Entre 30 y 50 | Más de 50 | Hombres | Mujeres | Menor de 30 | Entre 30 y 50 | Más de 50 |
| 12      | 1       | 0           | 0             | 13        | 14      | 0       | 0           | 1             | 13        |

## ROTACIÓN TOTAL SEGÚN GÉNERO (%)

| 2017         |              |              |              | 2018         |              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Rango etario | Porcentaje   | Hombres      | Mujeres      | Rango etario | Porcentaje   | Hombres      | Mujeres      |
| Menos de 20  | 50,0%        | 50,0%        | 50,0%        | Menos de 20  | 125%         | 200%         | 50,0%        |
| 20 a 29 años | 23,1%        | 25,8%        | 20,4%        | 20 a 29 años | 28,7%        | 30,4%        | 27,2%        |
| 30 a 39 años | 10,7%        | 11,7%        | 9,8%         | 30 a 39 años | 12,7%        | 12,9%        | 12,5%        |
| 40 a 49 años | 6,6%         | 6,5%         | 6,7%         | 40 a 49 años | 7,4%         | 6,2%         | 8,3%         |
| 50 a 59 años | 6,0%         | 4,9%         | 7,6%         | 50 a 59 años | 5,0%         | 4,8%         | 5,4%         |
| 60 a 69 años | 6,1%         | 6,5%         | 4,9%         | 60 a 69 años | 6,6%         | 5,4%         | 9,4%         |
| <b>Total</b> | <b>10,8%</b> | <b>11,4%</b> | <b>10,2%</b> | <b>Total</b> | <b>12,6%</b> | <b>12,3%</b> | <b>12,8%</b> |

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

**ROTACIÓN POR REGIÓN 2018 (%)**

|                               | 2018        |
|-------------------------------|-------------|
| <b>Rotación total</b>         | <b>12,6</b> |
| Arica y Parinacota            | 14,8        |
| Tarapacá                      | 18,8        |
| Antofagasta                   | 22,3        |
| Atacama                       | 13,2        |
| Coquimbo                      | 11,3        |
| Valparaíso                    | 10,4        |
| Región Metropolitana          | 12,8        |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 11,0        |
| Maule                         | 8,6         |
| Biobío                        | 6,6         |
| La Araucanía                  | 12,3        |
| Los Ríos                      | 17,5        |
| Los Lagos                     | 14,6        |
| Aysén                         | 25,7        |
| Magallanes                    | 16,9        |



Casa Matriz del Banco de Chile

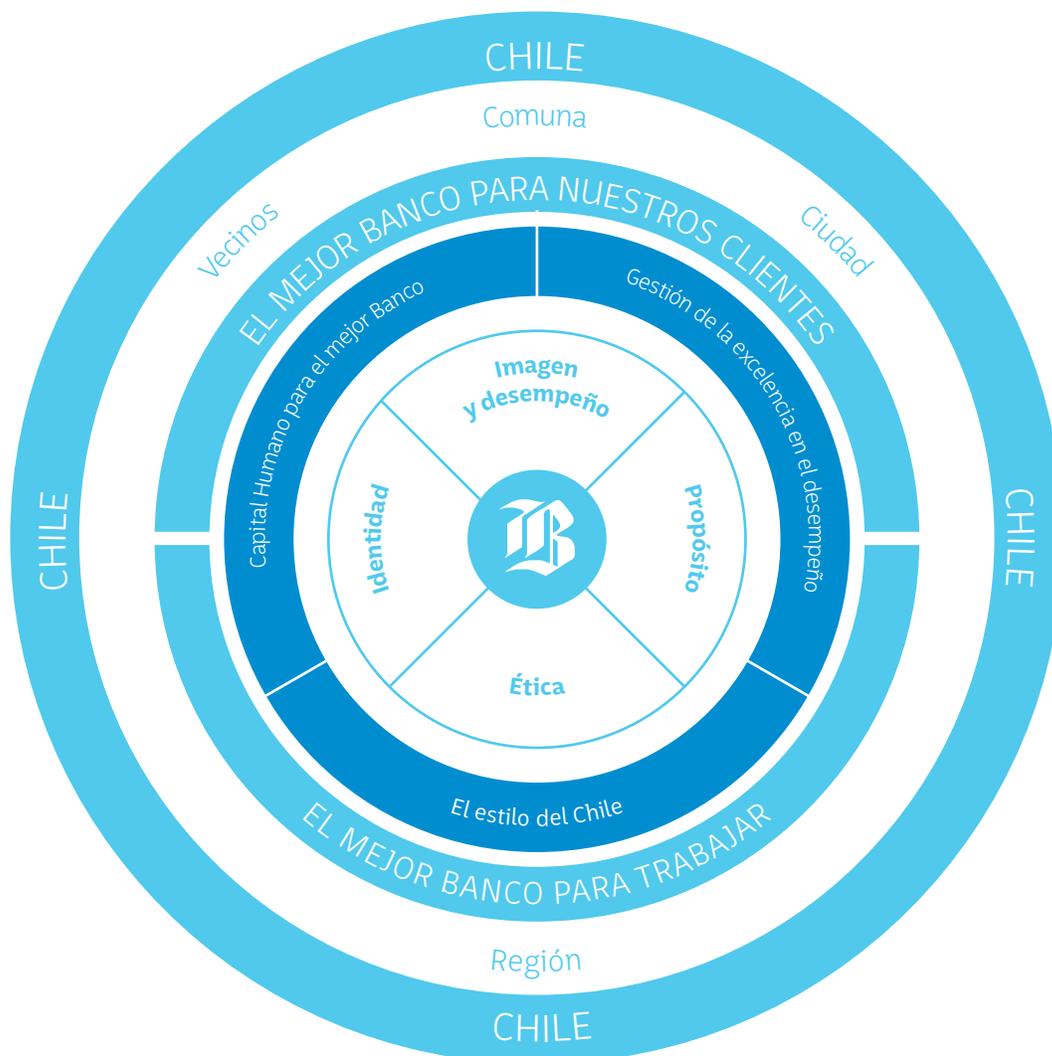
**NUEVAS CONTRATACIONES SEGÚN RANGO DE EDAD, GÉNERO Y REGIÓN (N° DE PERSONAS)**

|              | 2017         |      |            |            | 2018         |              |         |            |            |
|--------------|--------------|------|------------|------------|--------------|--------------|---------|------------|------------|
|              | Total        | %    | Hombres    | Mujeres    | Total        | %            | Hombres | Mujeres    |            |
| Menos de 20  | 5            | 0,4  | 2          | 3          | Menos de 20  | 5            | 0,4     | 4          | 1          |
| 20 a 29 años | 560          | 47,3 | 304        | 256        | 20 a 29 años | 757          | 53,5    | 348        | 409        |
| 30 a 39 años | 411          | 34,7 | 192        | 219        | 30 a 39 años | 468          | 33,1    | 210        | 258        |
| 40 a 49 años | 159          | 13,4 | 59         | 100        | 40 a 49 años | 150          | 10,6    | 51         | 99         |
| 50 a 59 años | 44           | 3,7  | 16         | 28         | 50 a 59 años | 32           | 2,3     | 19         | 13         |
| 60 a 69 años | 4            | 0,3  | 3          | 1          | 60 a 69 años | 4            | 0,3     | 2          | 2          |
| <b>Total</b> | <b>1.183</b> |      | <b>576</b> | <b>607</b> | <b>Total</b> | <b>1.416</b> |         | <b>634</b> | <b>782</b> |

# Estrategia de gestión de personas

Con el fin de cumplir con la meta de ser el mejor lugar para trabajar y el mejor Banco para los clientes, Banco de Chile ha estado abocado en los últimos seis años al posicionamiento del Alineamiento de Personas, Cultura y Estrategia. El objetivo 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.

## Estrategia de alineamiento de personas y cultura



## Capital humano para el mejor Banco

Uno de los pilares 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. En 2018 también se orientó hacia los trabajadores que dejan la organización, de manera de darles herramientas que contribuyan a su empleabilidad y a su reinserción laboral, para lo cual se creó un programa de empleabilidad y *Outplacement*.

### A. Programa outplacement

El objetivo del Programa *Outplacement* es colaborar con los trabajadores que han sido desvinculados del Banco a realizar un proceso guiado que busca facilitar la reinserción laboral mediante una plataforma de capacitación que los apoye en aspectos como la búsqueda de empleo, redacción del currículum y el uso adecuado de redes laborales. El año 2018 se inscribieron voluntariamente 223 excolaboradores en esta plataforma. En 2019 se continuará potenciando el programa y apoyando a los colaboradores, incluso cuando ha terminado la relación contractual con ellos.

### B. Atracción de talentos

Con la finalidad de atraer a estudiantes de alto rendimiento y profesionales talentosos para desempeñarse en el Banco, se realizan acciones y programas de captación y posicionamiento de marca empleadora. Además, una vez contratados, la Corporación les ofrece a los nuevos integrantes instancias de participación y reconocimiento con el objetivo de hacerlos sentir parte de una organización atractiva. Para ello busca distintas maneras de mostrar a la comunidad los pilares estratégicos, valores y formas de trabajo que distinguen a la organización. Con este fin emplea medios digitales, actividades de trabajo y esparcimiento con profesionales para áreas claves del negocio, así como la fidelización de alumnos en práctica.

En 2018 se realizaron *trainees* en las áreas Personas, Microempresas y Banco Edwards, para los cuales se registraron más de 5 mil postulantes. Finalmente, ingresaron al programa 80 nuevos colaboradores de carreras universitarias, con un máximo de dos años de experiencia.





Trabajadores del Banco de Chile

Uno de los focos relevantes son los alumnos de prácticas profesionales, a las que postulan más de mil personas anualmente. Para la selección se realiza un proceso de reclutamiento con entrevistas grupales, utilizando metodología de gamificación y se seleccionan cerca de 700 alumnos para cubrir las vacantes de todo el país. En 2018, con el fin de dar la bienvenida a los alumnos en práctica y apoyarlos en la generación de redes, se realizó un evento en Santiago, donde concurrieron casi 300 jóvenes. En regiones se envió un kit de bienvenida con un set de elementos para hacer más personalizada su estación de trabajo.

Asimismo, en enero de 2018 se redefinió la metodología de reclutamiento y selección del Banco, lo que implicó internalizar la evaluación psicolaboral con un equipo de psicólogos especialistas en entrevista por competencias y asesoría al negocio. Se diseñó, construyó e implementó el Centro de Evaluación Laboral (CEL), que reúne a un equipo de reclutadores exclusivos para el Banco, quienes efectúan búsquedas y *screening* telefónicos, aportando aproximadamente 300 candidatos mensuales al flujo de selección. Es así como el 21% de las contrataciones externas realizadas en 2018 provinieron del reclutamiento efectuado por el CEL. Junto con lo anterior, se utiliza metodología de gamificación y se realiza la aplicación del test "Mídete en el Chile", diseñado también de manera especial para evaluar habilidad mental general, conductas de responsabilidad en el trabajo, comportamiento prosocial y colaboración, de manera de seleccionar los mejores perfiles para los distintos cargos. Mensualmente se aplican 290 test en promedio. Las oficinas del CEL poseen altos estándares de eficiencia y calidad, entregando además una experiencia distinta y muy valorada por los postulantes, quienes en la encuesta de satisfacción asignaron un 6,9, siendo el máximo siete puntos. Este cambio ha permitido disminuir los tiempos promedio de reposición de vacantes, logrando un 15% de eficiencia.

### Posicionamiento como mejor marca empleadora

La plataforma digital Trabaja en el Chile, implementada en 2017, se consolidó como una herramienta de posicionamiento del Banco, promoviendo como una organización cercana e innovadora, que fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores y que incluso puede ser utilizada por personas con discapacidad visual y auditiva. Esta es una de las redes más visitadas de las plataformas de posicionamiento de marca empleadora, manteniendo durante 2018 una duración promedio de un minuto y medio de navegación.

A través del sitio [trabajaenelchile.cl](http://trabajaenelchile.cl) se accede directamente al portal [quieroserdelchile.cl](http://quieroserdelchile.cl), en el cual es posible ingresar antecedentes a la base de datos exclusiva y postular a las vacantes vigentes. Este portal se implementó en 2017 y se consolidó en 2018 como la plataforma única para postular, tanto para los candidatos internos como externos.

Adicionalmente, la presencia en redes durante 2018 también se consolidó, logrando que el sitio de Facebook "En el Chile", lanzado en 2017, aumentara en 114% respecto de la cantidad de seguidores, con un total de 10.885. LinkedIn, por su parte, incrementó en un 34% la cantidad de seguidores, pasando de 99.141 a 132.943 personas y [Trabajaenelchile.cl](http://Trabajaenelchile.cl) obtuvo más de 355 mil visitas, considerando 275 mil usuarios únicos.

El desafío de 2019 es seguir entregando una experiencia de ingreso diferenciada a los nuevos colaboradores, innovar respecto de la forma en que se presenta el Banco, redefinir algunas metodologías de selección para cargos críticos como el *trainee* y explorar opciones de ingreso a nuevas plataformas digitales.

### C. Programa de beneficios

Banco de Chile busca ofrecer un adecuado balance entre la vida personal y laboral de sus trabajadores. Por este motivo ha diseñado e implementado una malla de beneficios que incluyen desde la actividad física hasta la atención profesional en ámbitos como el psicológico, social, legal, médico y nutricional.

Para aumentar el conocimiento de los beneficios, en 2017 se potenció el portal [www.esparami.cl](http://www.esparami.cl), que se ha convertido en uno de los principales instrumentos de información. En 2018 se consolidó con 426.414 visitas al sitio web. Actualmente, el 84% de los trabajadores utiliza esta plataforma. Además, pasó de ser una plataforma solo informativa a contener una serie de funcionalidades que facilitan el acceso a los beneficios, como formularios y una agenda en línea para solicitar horas de atención y acceder a algunos beneficios.

### Sala de lactancia

Con el propósito de prolongar la lactancia y acompañar el regreso de las madres al trabajo, se diseñó, construyó e implementó la primera Sala de Lactancia del Banco, de uso exclusivo para quienes trabajan en el centro de Santiago. Este lugar les permite contar con un espacio seguro, cómodo e higiénico para la extracción y refrigeración de la leche materna.

## Teletrabajo y flexibilidad

En 2018 se efectuó un plan piloto para incorporar modalidades de teletrabajo y flexibilidad horaria como beneficio. A diciembre de 2018 había cinco personas trabajando en la modalidad de teletrabajo y 23 en jornada flexible. En agosto de 2018 se lanzó un nuevo beneficio, poniendo a disposición de todos los colaboradores opciones de tiempo libre, a través de un novedoso sistema de Banco de Puntos (ver recuadro).

Como meta para 2019 se espera trabajar colaborativamente con todas las áreas del Banco que posibilitan que estas iniciativas se lleven a cabo, con el fin de ampliar el número de colaboradores que puedan beneficiarse con las opciones de teletrabajo y jornada flexible. Además, se planea crear un nuevo sitio de beneficios, con más categorías y opciones.

### Banco de puntos

Banco de Chile creó en 2018 un Banco de Puntos que consiste en una plataforma que pone a disposición de los colaboradores una parrilla de beneficios flexibles orientados a satisfacer sus gustos e intereses. A través de ella, se buscó ampliar la oferta de beneficios existente y ofrecer la oportunidad de conciliar de mejor forma la vida laboral y personal.

Para modelar el Banco de Puntos se consultó a un grupo de colaboradores de distintos grupos etarios, quienes manifestaron sus áreas de interés, las que fueron analizadas y segmentadas para finalmente co-construir el Banco de Puntos. Como resultado, los beneficios se agruparon en cinco categorías: Tiempo Libre, Ahorro, Deporte, Centros Recreacionales y Experiencias, las que, a su vez, ofrecen una serie de alternativas a las que cada colaborador puede acceder, según sus propios intereses o los de su grupo familiar y canjearlos bajo un sistema de puntos.

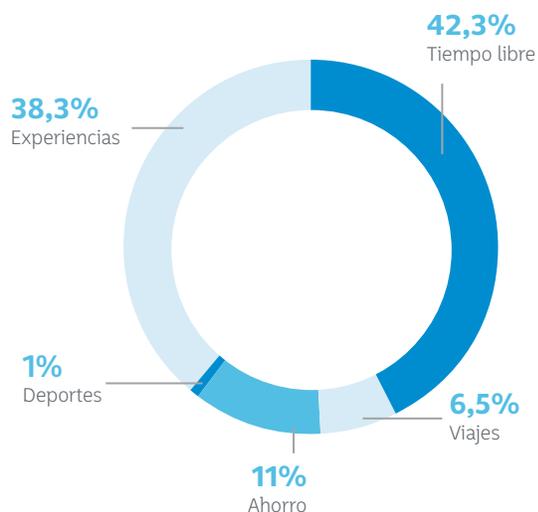
Cada colaborador obtiene semestralmente una carga de puntos y accede durante el año a más puntaje a través de distintas iniciativas de colaboración, reconocimiento e innovación. En 2018, además, se obsequió puntos a todos los trabajadores según su antigüedad como reconocimiento a los 125 años de Banco de Chile. Adicional a esto, como parte del Programa de Reconocimiento, fueron asignados puntos a aquellas personas que obtuvieron el reconocimiento a la Colaboración y la Selección del Chile, que destaca a personas que generan un aporte sobresaliente a los focos estratégicos y atributos de convivencia.

De esta manera, en seis meses desde el lanzamiento de esta plataforma, el 81,2% de los colaboradores ingresó al Banco de Puntos a conocer la parrilla de beneficios, efectuándose 2.160 canjes en las distintas categorías que ofrece:

- **Tiempo libre:** desde una tarde libre a un fin de semana súper XL.
- **Ahorro:** alternativas de descuentos.
- **Deporte:** clases para niños y/o adultos de actividades deportivas como fútbol, tenis o taekwondo.
- **Centros recreacionales:** fines de semana sin costo en los distintos centros recreativos de Banco de Chile.
- **Experiencias:** incluye entradas al cine, a centros recreativos y conciertos.

En 2019, el desafío será incentivar el canje de beneficios a fin de promover el mayor uso de la plataforma y lograr canje por segmentación hombres/mujeres y por grupos etarios, a fin de asegurar que los beneficios sean valorados por todos los colaboradores. Además, se buscará enriquecer las distintas categorías que hoy se encuentran disponibles y velar por mejorar la cobertura, a fin de asegurar que exista una oferta atractiva de beneficios para regiones.

#### DISTRIBUCIÓN DE CANJES POR CATEGORÍAS



## 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. Estos son uno de los beneficios con mayor consulta y uso. En 2018 se cursaron 381.279 solicitudes de reembolso y fue utilizado por el 99% de los trabajadores, reembolsando un total de 698.523 prestaciones. Dada la alta cantidad de consultas, a fines de 2016 se creó el WhatsApp Seguro Integral, que en 2018 respondió 4.076 consultas.

## 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 que considera atención profesional social, psicológica, legal y previsional. Durante el año se realizaron 6.150 atenciones. En 2019 se espera incluir apoyo para mejorar los planes previsionales y de salud.
- **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 2018 se efectuaron 2.710 atenciones profesionales (médica y nutricional). Adicionalmente, 1.498 mujeres se realizaron el Examen de la Mujer y se organizaron 42 charlas y ferias temáticas en las que participaron más de 4 mil personas. Además, continuó la difusión del programa para dejar de fumar y la campaña de vacunación anti-influenza, que benefició a 4.232 personas.
- **Programa para Trabajadores con Discapacidad:** Su objetivo es entregar facilidades y apoyo a los colaboradores que tengan una condición o problema de salud que les genere algún grado de discapacidad. Incluye apoyo para el proceso de acreditación en el Registro Nacional de Discapacidad (RND), días de permiso para los trámites, pago de documentos y ayuda económica para los gastos asociados con la condición de salud del trabajador que no sean reembolsables por los seguros. En 2018, 120 personas se sumaron al programa y se entregaron más de 260 beneficios relacionados con ello.



Trabajadores del Banco de Chile

## Deporte, cultura y recreación

El Departamento de Deporte Cultura y Recreación, a través del Programa ChileActivo, realiza actividades de carácter deportivo, cultural y recreacional que permiten la integración entre los colaboradores y sus familias en todo el país. Para ello dispone de un programa de actividades que está a disposición de los colaboradores socios de ChileActivo.

En la Región Metropolitana existen ramas, talleres culturales y escuelas deportivas para adultos y niños, las que se realizan en el Estadio del Banco y en otras dependencias de Santiago habilitadas para ello. En el caso de regiones, ChileActivo organiza actividades recreativas, deportivas y culturales, donde participan

los colaboradores y sus familias, como cine, campeonatos deportivos, celebración de fechas temáticas y concursos. Las regiones también tuvieron una activa participación en los concursos realizados para fechas especiales, como "Pinta los 125 años del Chile" y el concurso "La Navidad del Chile".

Actualmente el programa cuenta con:

- **13 ramas deportivas para adultos:** Golf, Fútbol, Futbolito, Taekwondo, Entrenamiento Integral, Running, Tenis de Mesa, Tenis de Adulto, Judo, Zumba, Pesca, Yoga y Natación.
- **6 escuelas formativas para niños:** Tenis, Taekwondo, Fútbol, Gimnasia Artística, Judo y Natación.
- **10 talleres culturales para adultos y niños:** Pintura al Óleo, Técnicas Mixtas, Fotografía, Salsa y Cueca, Ciclos de Baile, Ballet Infantil, Flamenco Infantil, Flamenco Adulto, Tango y Full Dance.

Adicionalmente, durante las vacaciones se realizan actividades recreativas, como escuelas de verano e invierno para hijos de colaboradores. En 2018, ChileActivo organizó la Copa Colaboración en el marco de la celebración de los 125 años del Banco. Esta actividad consistió en un campeonato de futbolito en el que participaron más de 800 colaboradores,

### Otros beneficios

En este grupo se encuentran los beneficios de educación, que comprenden bonos escolares para hijos, bono escolar para trabajador, premios para hijos con mejores notas y para aquellos con los mejores puntajes PSU, que incluyen becas para pagar el 100% de la carrera universitaria a quien obtenga el mayor puntaje entre Lenguaje y Matemáticas. En 2018, el 52% de los trabajadores recibió alguno de estos beneficios.

También existe apoyo para dejar a los bebés y niños en etapa preescolar en salas cuna y jardines infantiles. Este beneficio ayudó a 85% de los trabajadores con hijos entre 0 y 4 años en 2018.

## Centros recreativos y deportivos

El Banco cuenta con instalaciones disponibles para que los trabajadores y sus familias puedan disfrutar de actividades deportivas y recreativas durante el año:

- Centro recreacional y vacacional Las Brisas de Algarrobo, con 52 cabañas.
- Centro recreacional y vacacional Los Castaños de Graneros, con 34 cabañas.

Ambos centros cuentan con equipamiento completo en sus cabañas, servicios de alimentación, salas de juegos, jardines, áreas verdes y juegos infantiles, entre otros.

- Centro deportivo y de eventos Estadio Banco de Chile en Santiago. Cuenta con espacios deportivos, canchas de tenis, fútbol, piscina y un amplio gimnasio techado, además de brindar servicios de alimentación.
- Centro de acondicionamiento físico en Santiago. Dispone de la implementación necesaria para la adecuada realización de jornadas de ejercicio para los colaboradores.
- BiciChile, en Santiago Centro, es un ciclerero de clase mundial, con equipamiento de alta tecnología, exclusivo para los colaboradores del Banco. En sus instalaciones se pone a disposición de los trabajadores: camarines para hombres y mujeres equipados con baños, duchas y casilleros de uso diario, mecánica para bicicletas (taller autoservicio) y servicios de lavandería.

En 2019 se espera abrir nuevas ramas deportivas y desarrollar actividades que permitan seguir integrando a los colaboradores de regiones. Además, se realizará la inauguración de la sala de kinesiología en las dependencias del gimnasio del Estadio del Banco. En lo que respecta a los centros recreacionales, se continuará con el trabajo de modificación que se inició en 2017 y que implicó el mejoramiento de 26 cabañas en ambos centros durante 2018.

## 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.

### A. Compensaciones

Banco de Chile cuenta con una Política de Compensaciones que permite asegurar el cumplimiento no solo de las definiciones internas de rentas, sino también de la normativa vigente. Esta política vela por mantener una posición competitiva frente al mercado de referencia que apoye a la creación de valor del negocio, propiciando desempeños destacados sostenidos en el tiempo y la instalación de prácticas diferenciadoras. Para ello, Banco de Chile actualiza sus bandas salariales anualmente, clasifica a las personas y realiza análisis salariales segmentados que velan por el cumplimiento de su política, cuidando siempre el impacto de cada acción en el todo y previendo el efecto que su implementación puede generar en las personas, equipos, clima organizacional y resultados generales.

En materia específica de remuneraciones, cada acción salarial toma en consideración como parte del análisis el desempeño de la persona, su trayectoria, la posición a la que llega y de qué forma queda posicionado entre sus pares, para así velar por la equidad en el equipo. Para esto, se cuenta con un equipo de Gestores de Personas a cargo de efectuar los análisis y propuestas y otro grupo especializado en Compensaciones, que asegura la aplicación de cada uno de los criterios antes descritos. Sin perjuicio de ello, periódicamente el área de Compensación Fija y Estructura realiza revisiones tendientes a asegurar que se cumpla con la Política de Compensaciones de Banco de Chile, para de esta forma atraer y retener a los talentos, manteniendo una posición competitiva en el mercado.

Adicionalmente, se han diseñado distintos modelos que buscan integrar y fortalecer los mecanismos de objetividad para aplicar las acciones no solo en virtud del impacto relativo de cada cargo dentro de la organización, sino también del aporte integral y sostenido de los colaboradores al Banco. Para ello se diseñó un modelo de evaluación integral que consolida las distintas dimensiones de desempeño medido por el aporte a los objetivos corporativos, foco en el cliente, liderazgo de equipos y nivel de competencias individuales. Este modelo ha contribuido ampliamente a la evaluación de distintos procesos de desarrollo, movilidad interna e incremento salarial, entre otros.

Durante el presente periodo se reforzó el modelo de compensación total, a través de la redefinición de los modelos de incentivo para los cargos de compensación variable y de la adopción de una posición más competitiva para aquellos cargos de renta fija. En cuanto a los primeros, el esfuerzo estuvo centrado en perfeccionar los actuales modelos de retribución a fin de asegurar que estos premien el esfuerzo individual y así apoyar la consecución de la estrategia comercial. Estos cambios beneficiaron al 20% de los cargos de renta variable. Para las posiciones con renta fija, el énfasis estuvo centrado en apoyar, a través del modelo de compensación total, al segmento ejecutivo y posiciones claves en la estructura, a fin de cuidar aquellos puestos de creación de valor en la definición de estrategias de desarrollo y crecimiento de la Corporación.

En 2018, del total de acciones de movilidad interna gatilladas por la evolución normal del negocio, 1.743 estuvieron asociadas con incrementos de renta derivados de cambio de funciones de cargos, movilidad o promociones con motivo de cambios organizacionales. Como resultado del proceso de movilidad se realizaron 813 aumentos de renta por concepto de promociones (7,1% de la dotación promedio con ascensos verticales) y 930 por concepto de desarrollo (8,1% de la dotación promedio con ascensos horizontales). El desafío para 2019 es mantener el porcentaje de movilidad interna, buscando el desarrollo de los candidatos al interior de la empresa.

En cuanto a los procesos de soporte, que buscan asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y de la política de compensaciones del Banco de Chile, en 2018 el salario mínimo medio de los trabajadores fue 2,08 veces superior al del mínimo legal. De esta forma, ha logrado mantener su posición competitiva en lo referido a salario mínimo. Además, se aplicó ajuste por IPC al 100% de los trabajadores con contrato indefinido en enero, mayo y noviembre.

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

|                           | 2016       | 2017       | 2018       |
|---------------------------|------------|------------|------------|
| Salario mínimo legal      | \$257.500  | \$270.000  | \$288.000  |
| Salario mínimo trabajador | \$ 560.000 | \$ 560.000 | \$ 600.000 |
|                           | 1 : 2,17   | 1 : 2,07   | 1 : 2,08   |

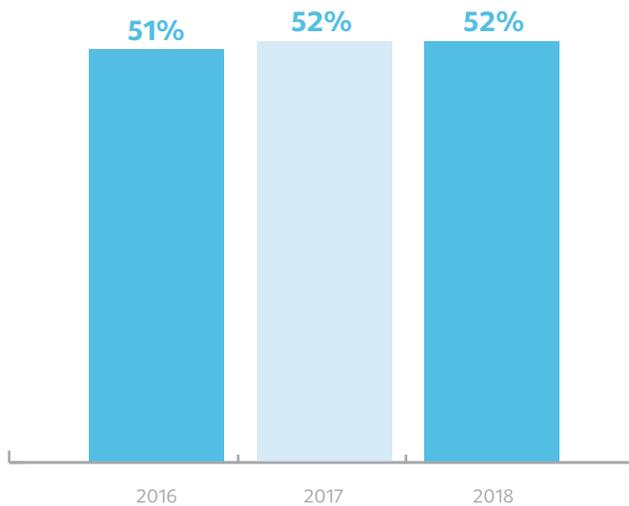
\* Nota: salario mínimo trabajador está expresado en valores brutos y considera sueldo base mensual, gratificación, movilización y colación

En su afán por mantener un acceso justo de todos sus colaboradores a los procesos de reclutamiento y selección, movilidad interna y remuneraciones, independiente de su género, Banco de Chile cuenta con políticas y procedimientos claros para postular y tender a ese equilibrio. Gracias a ello, hoy muestra índices similares de igualdad de género en materia de distribución de la dotación, los que respaldan su participación en la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) de la alianza público - privada promovida por el Banco Interamericano de Desarrollo y

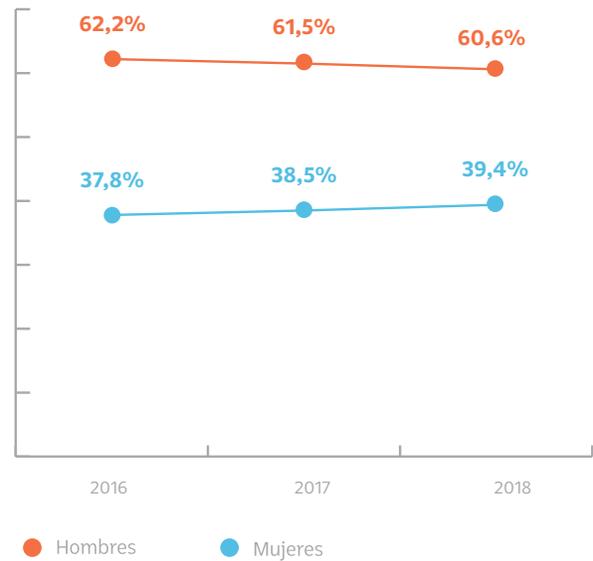
el Foro Económico Mundial, cuyo propósito es reducir la brecha de género, aumentar la participación económica y el progreso de las mujeres en el mercado laboral en Chile.

En cuanto a la presencia de mujeres en la estructura organizacional, esta ha ido evolucionando positivamente de un año a otro. En 2018 se creó como parte del rol ejecutivo el estamento de subgerentes, lo que permitió el crecimiento de un importante grupo de jefaturas a posiciones de mayor nivel.

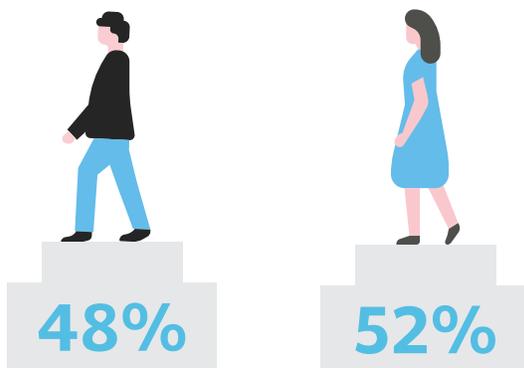
#### EVOLUCIÓN DE LA DOTACIÓN DEL GÉNERO FEMENINO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS



#### EVOLUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN FEMENINA EN EL ROL EJECUTIVO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS.



#### DISTRIBUCIÓN DE LA DOTACIÓN POR GÉNERO



## B. Entrenamiento y formación

El objetivo de la Subgerencia de Desarrollo y Formación es contribuir al perfeccionamiento de los colaboradores, a través de programas, herramientas y evaluaciones orientados a formar y a ampliar las habilidades y competencias requeridas para su labor, incidiendo positivamente en el desempeño y en la generación de espacios de trabajo acorde con los lineamientos estratégicos del Banco.

Una de las estrategias establecidas, además de diseñar e implementar programas de alto impacto, ha sido desarrollar un equipo de relatores y formadores que cuentan con las habilidades necesarias para entrenar y acelerar la curva de aprendizaje de los trabajadores, transmitiéndoles así el orgullo de pertenencia al Banco de Chile y los principios del compromiso con el país. Este año se entrenó y reconoció a 139 de estos relatores.

En los programas implementados en 2018 participaron 10.209 personas, las que generaron 29.206 matrículas, sumando en total 258.379 horas de formación distribuidas en 1.197 actividades. Del total de actividades 1.053 fueron de carácter presencial y representaron el 59,6 % del total de matrículas del periodo. Además, en 2018, el 87% de las personas en regiones fueron capacitadas durante el año, lo que equivale a 7.865.

### ***Gestión de la eficacia de los programas de capacitación***

La Subgerencia de Desarrollo y Formación ha avanzado en forma metódica en el desarrollo de programas que permiten mejorar el desempeño de los colaboradores en todo Chile, de manera que impacte positivamente en las capacidades y conductas de los colaboradores, como también en los indicadores del negocio. Para medir el efecto que generan estos programas, la Corporación evalúa los procesos de aprendizaje, dado que mediante estos es posible plasmar el avance de los entrenamientos formativos e incentivar el beneficio de participar en ellos.

Complementando lo anterior, y como estrategia para optimizar el proceso de entrenamiento, en 2018 se implementó un nuevo sistema de evaluación, que revoluciona el paradigma de capacitación. A mediados del año comenzó el proceso de la Prueba de Evaluación de Conocimientos (PEC), que consiste en medir el nivel de conocimientos y habilidades de los ejecutivos en ámbitos relevantes para su desempeño laboral, con el fin de orientar las acciones de desarrollo y formación del equipo comercial. Como resultado de ello, en forma previa

## Ejes estratégicos de las 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

a las capacitaciones se evaluó el conocimiento del 25% de los ejecutivos en todo Chile (250 ejecutivos del segmento Personas y 84 del PyME), lo que permitió generar un mapa de fortalezas y brechas para enfocarse en las necesidades primordiales de los colaboradores según la evaluación realizada. De esta forma, fue posible redireccionar las actividades de capacitación de acuerdo con las necesidades específicas, reflejando un mejor desempeño. En 2019 se espera evaluar a la totalidad de los ejecutivos, dada la eficacia que demostró esta iniciativa.

Otro punto en capacitación son las pasantías de jefes de áreas de apoyo, las cuales contemplan todas las jefaturas de divisiones no comerciales. Su finalidad es sensibilizar a los nuevos líderes respecto de las necesidades que tienen los clientes, además de conocer en terreno algunos procesos y áreas clave para el funcionamiento del negocio y generar redes de contacto al interior de la organización. El programa consiste en visitas a sucursales, banca telefónica y algunos departamentos de la Gerencia de Operaciones. En 2018 se registraron más de 100 pasantías.

En 2019, el compromiso es mantener la calidad de los programas de capacitación y hacer eficientes las horas destinadas a entrenamiento. Para ello se contará con un equipo preocupado exclusivamente de la ejecución de los cursos y otro que esté dedicado a revisar que las actividades se desarrollen de manera excepcional y, al mismo tiempo, potenciar el rol de asesor respecto de temas de desarrollo y capacitación.

## 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 tres 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. Esta encuesta fue aplicada en el 88% del total de actividades que se implementaron este año, obteniendo una nota promedio de 6,7.
- **Evaluación de aprendizaje:** busca evaluar el conocimiento adquirido por el participante en la actividad de capacitación. Estas pruebas fueron aplicadas en el 74% del total de actividades que se implementaron este año.
- **Evaluación de transferencia al puesto de trabajo e impacto de la capacitación:** estos dos niveles buscan evaluar cuánto aplican las personas los nuevos aprendizajes adquiridos y qué impacto tienen estos nuevos aprendizajes en sus indicadores de negocio. Para esto se elaboró una metodología que cruza la información relativa a los participantes con indicadores de negocio y de desempeño. Ello permite evaluar de manera global los programas, contrastando también esta información con grupos focales donde los participantes levantan las oportunidades de transferencia de lo aprendido a sus puestos.

Total horas capacitación

258.379

87%

de los trabajadores en regiones fueron capacitados



**PROMEDIO ANUAL DE CAPACITACIÓN DESGLOSADO POR SEXO Y CATEGORÍA LABORAL (HH)**

| Categoría laboral | 2017           |                |                | 2018           |                |                |
|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                   | Hombres        | Mujeres        | Totales        | Hombres        | Mujeres        | Totales        |
| Gerentes          | 4.518          | 671            | 5.189          | 2.646          | 815            | 3.461          |
| Jefes             | 23.394         | 17.748         | 41.142         | 17.810         | 16.413         | 34.223         |
| Profesionales     | 50.264         | 49.389         | 99.653         | 42.894         | 40.103         | 82.997         |
| Técnicos          | 37.214         | 56.224         | 93.438         | 37.561         | 48.718         | 86.279         |
| Administrativos   | 44.087         | 36.175         | 80.262         | 42.894         | 26.693         | 69.587         |
| <b>Total</b>      | <b>159.477</b> | <b>160.207</b> | <b>319.684</b> | <b>125.637</b> | <b>132.742</b> | <b>258.379</b> |

**Programas externos de inclusión financiera****1. Alianza del Pacífico y Proyecto de formación dual**

En 2017, Banco de Chile se comprometió a implementar programas que brinden oportunidades para los jóvenes del país bajo el marco de la iniciativa propuesta por la Alianza del Pacífico, enfocada en el desarrollo económico y social de los países que lo componen. En este marco, en 2018 se integraron más de 1.300 jóvenes a través de prácticas profesionales y programas *trainee*.

Además, se implementó el proyecto de "Formación Dual BCH", cuyo objetivo es ofrecer una experiencia laboral temprana a jóvenes de liceos técnicos, para así incidir de manera positiva en las estadísticas nacionales sobre deserción de estudiantes y desempleo juvenil. En esta iniciativa participaron cinco alumnos de III Medio del liceo polivalente Santa Juliana de Recoleta. Durante todo el año asistieron al Banco dos días a la semana para desempeñarse en actividades propias de sus estudios técnicos. En cada jornada contaron con el apoyo de un colaborador, quien desempeñó el rol de maestro guía, con la finalidad de asegurar el desarrollo y formación de los estudiantes dentro de la organización. Asimismo, se detectaron brechas de conocimiento respecto del uso de Excel, por lo que el Banco ofreció una capacitación a todos los alumnos de III y IV Medio del liceo. El proyecto de Formación Dual seguirá en marcha durante 2019, duplicando su cobertura con el objetivo de seguir fomentando el aprendizaje experiencial y el compromiso social del Banco de Chile.

**2. Programa de desarrollo de habilidades para la banca**

En 2018 se implementó un programa dirigido a jóvenes con bajo acceso al empleo. Con este foco, se buscó fortalecer competencias necesarias para la industria bancaria, fomentando así la inclusión laboral. En este programa participaron 12 personas, quienes tuvieron acceso a 40 horas de formación en temas como "Manejo del negocio bancario", "Técnicas de servicio y atención al cliente", "Técnicas de comunicación y manejo de conflictos" y "Herramientas de autogestión para el desempeño laboral". En 2019 se continuará potenciando esta iniciativa, que busca facilitar la inclusión laboral.

**1.300**  
jóvenes se integraron a las  
prácticas profesionales y  
programas de *trainee* del Banco

### Desarrollo de carrera y evaluación de desempeño

En 2018 se realizó el proceso de evaluación integral de desempeño, mediante el cual se mantuvieron las evaluaciones descendentes (jefatura evalúa a equipo) y ascendente (equipo evalúa a jefatura). Además, se incorporó una matriz de desempeño futuro, que permite que las jefaturas evalúen el potencial de cada una de las personas de sus equipos.

Esta revisión sitúa a cada colaborador en uno de los nueve cuadrantes de potencial, lo que permite entregar recomendaciones para apoyar el desarrollo cada uno de ellos y ofrece herramientas al jefe para abordar el proceso de retroalimentación. Se mantuvo la etapa de calibración y todo el proceso migró a la plataforma Masconectados, que consolida todos los procesos de Desarrollo y Formación del Banco.

En 2018 fueron evaluados 10.732 trabajadores, que corresponde al 99,9% de las personas que debían haber sido evaluadas en el período. La nota final obtenida en la evaluación por competencias este año fue de 4,17, lo que significa 0,07 puntos más alto que el año anterior.

**99,9%**  
de los trabajadores del Banco recibió  
evaluación de desempeño en el periodo

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

|                 | 2017        |             |             | 2018        |             |             |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                 | Hombres     | Mujeres     | Total       | Hombres     | Mujeres     | Total       |
| Gerentes        | 100,0       | 100,0       | 100,0       | 99,7        | 100,0       | 98,8        |
| Jefes           | 99,9        | 99,6        | 99,8        | 100,0       | 100,0       | 100,0       |
| Profesionales   | 99,8        | 99,6        | 99,7        | 100,0       | 99,9        | 99,9        |
| Técnicos        | 99,9        | 99,4        | 99,6        | 100,0       | 99,9        | 99,9        |
| Administrativos | 99,9        | 99,9        | 99,9        | 100,0       | 99,9        | 99,8        |
| <b>Total</b>    | <b>99,6</b> | <b>99,6</b> | <b>99,6</b> | <b>99,9</b> | <b>99,9</b> | <b>99,9</b> |

### Movilidad interna

El Banco promueve la movilidad interna en todas sus unidades con el fin de fomentar la igualdad de oportunidades para acceder a planes de desarrollo. 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 2018, el porcentaje correspondió a 66%, considerando desarrollo y promociones internas.

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 consolidado y complementado en 2018 con campañas comunicacionales para promover su uso.

### C. Clima organizacional

En 2018 no se realizó la evaluación de clima organizacional, sin embargo, se realizaron 57 mesas de diálogo, las que consistieron en una actividad diagnóstica para conocer las fortalezas, desafíos y relatos comunes de cada equipo, así como la percepción que tienen de sus líderes. Esta información permite realizar las mejoras necesarias para tener espacios de trabajo adecuados.

Así también, de forma semanal, se organizó una mesa de gestión de conflictos con distintos actores de la División Personas y Organización. Esta mesa tiene como propósito dar una respuesta rápida a situaciones laborales conflictivas y que impactan en el clima laboral.

Con el fin de tener un canal disponible para que todos los colaboradores del Banco de Chile cuenten con asesoría directa en posibles situaciones de acoso, se generó un espacio en la intranet para denunciar, preguntar o buscar asesoría ante situaciones irregulares, las que también implican sostener entrevistas presenciales y confidenciales con los denunciantes. De esta forma se espera tomar acciones preventivas para asegurar a los colaboradores espacios de trabajo enmarcados en el respeto y de acuerdo con los valores y atributos del Banco. En paralelo, se realizaron 11 charlas para 1.192 colaboradores, en las que se les motivó a trabajar de forma colaborativa y apoyando el clima laboral.

### MOVILIDAD INTERNA

|             | 2016 | 2017 | 2018  |
|-------------|------|------|-------|
| Desarrollo  | 509  | 616  | 1.059 |
| Promociones | 876  | 782  | 895   |



Trabajadoras del Banco de Chile

## El estilo del Chile

El estilo del Chile 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 en esta materia. También se observa a través del Programa de Liderazgo, mediante el cual se forma a los líderes del Banco, de acuerdo con las habilidades y actitudes que deben tener para enfrentar los desafíos del futuro y, por último, mediante las comunicaciones internas que contribuyen a fortalecer la cultura interna.

### A. Ética

En 2018 el juego anual de ética se consolidó, convirtiéndose en una plataforma en línea llamada Desafío de Ética. De esta forma, el juego dejó atrás el formato físico, permitiendo la conectividad desde cualquier dispositivo con conexión a Internet. Uno de los beneficios de esta nueva modalidad es que es posible segmentar a los equipos por área y así trabajar de manera colaborativa con las divisiones del Banco para levantar casos éticos específicos. Además, hace competir a los equipos, ya que la plataforma entrega información respecto del conocimiento ético de cada uno de ellos y da la opción de visualizar el nivel en el que se encuentran. Esto genera automáticamente un ranking con los mejores 10 por nivel. Si bien el programa finalizó en enero de 2019, a diciembre de 2018 llevaba más de 7.900 trabajadores involucrados.

Junto con ello se reforzó el canal de Alerta Ética para realizar denuncias directamente al Comité de Ética de la Corporación, en caso de ser necesario, y se promovió su uso en la intranet para apoyar a los colaboradores y jefaturas en sus dudas y consultas sobre temas de acoso laboral y sexual. La evaluación de la campaña registró un 73% de recordación y un 78% de satisfacción general, siendo el principal atributo recordado "actuamos con integridad y altos estándares éticos", con un 78%.

En forma previa y con el fin de reforzar las conductas éticas y aquellas relacionadas con temas de acoso sexual y laboral, así como con el secreto bancario, se organizaron campañas comunicacionales internas a través de correos electrónicos y videos que muestran las faltas, la forma de evitarlas y recomendaciones del Banco de Chile para que no ocurran.

Adicionalmente, continuaron las capacitaciones de dos horas en ética a través de la plataforma *e-learning*, las que fueron aprobadas por 835 personas en 2018. En el caso de las inducciones, participaron 741 personas. Cada inducción tiene una duración de 12 horas y, de ellas, una está dedicada específicamente a tratar en profundidad el Código de Ética.

## Reconocimiento Pacto Global

En 2018 el Juego de Ética fue reconocido y premiado por Pacto Global como la mejor práctica organizacional para luchar contra la corrupción, en la VIII versión del estudio "Sistema de Integración de los Principios de Pacto Global".



## JUEGO DE ÉTICA

| Año participación | Jefaturas        | % Jefes | Cantidad total de trabajadores |
|-------------------|------------------|---------|--------------------------------|
| 2018              | 1.122 (de 1.451) | 77,0    | 10.199                         |
| 2017              | 1.123 (de 1.525) | 74,0    | 8.891                          |
| 2016              | 1.009 (de 1.474) | 68,5    | 8.457                          |

## CONOCIMIENTO ÉTICO DEL EQUIPO

| % de trabajadores que detectaron correctamente las dimensiones éticas en el juego |      |      |
|---|------|------|
| 2016  | 2017 | 2018 |
| 51,5%   | 61%  | 80%  |

### B. 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. Al igual que en años anteriores, se continuó la profundización de conocimientos sobre liderazgo efectivo, agregando dentro de las temáticas centrales los Derechos Humanos Fundamentales y el impacto que estos tienen en el día a día de los equipos de trabajo. En 2018 se implementó un mayor número de programas, ampliando la cobertura de temas y participantes. De esta forma, se organizaron 119 actividades en el marco del Programa de liderazgo, en las que participaron 1.259 colaboradores. En 2019 se espera potenciar el conocimiento sobre acoso sexual y laboral a través del lanzamiento de un programa preventivo.

- **Construyendo el liderazgo personal:** orientado a los trabajadores que no poseen personas a cargo y quisieran desarrollar la habilidad desde la responsabilidad personal. En 2018 se realizaron ocho cursos presenciales de 16 horas cada uno, en los cuales participaron 151 personas. La recomendación de la actividad fue de 100% y la evaluación general tuvo nota 6,9.
- **Comenzando a liderar equipos:** dirigido a personas que por primera vez son jefes en el Banco de Chile, tanto por promoción interna como por reclutamiento externo. Lo que se busca en este programa es transmitir el estilo de liderazgo

que se quiere desarrollar en quienes asumen este desafío. En 2018 participaron 190 personas en el curso, el cual tiene una duración de 16 horas presenciales y fue evaluado con los mismos estándares del año anterior, tanto en lo referido al nivel de recomendación, que alcanzó el 100%, como en la nota de evaluación, que fue de 6,8.

- **Liderando con sentido:** enfocado a personas que ya tienen al menos un año de experiencia como jefes al interior del Banco. La actividad tiene como objetivo entregar herramientas de liderazgo situacional y la generación de espacios reflexivos y de aprendizaje. Este año se realizaron 46 talleres, en los cuales participaron 769 jefes.
- **Liderazgo en acción:** programa iniciado en 2017 cuyo objetivo es acompañar jefaturas que han sido seleccionadas para potenciar su habilidad de liderazgo. La metodología se implementó de manera individual, abordando su rol específico y proporcionando estrategias que impacten positivamente en su trabajo. Dado el éxito del programa, en 2018, además, se implementaron instancias grupales con el objetivo de ampliar la cobertura. En total, 104 jefes han participado de estas actividades de desarrollo.
- **Mujeres líderes hoy:** programa dirigido a mujeres con alto potencial y cuyo objetivo es acompañar el desarrollo de sus habilidades de liderazgo y las competencias que les permitan acceder a posiciones de mayores



Juego de Ética del Banco de Chile

responsabilidades. En 2018 participaron 36 mujeres de la actividad, quienes recomiendan en un 100% el programa y lo evalúan con un 6,8 en nota general.

- **Líderes hoy:** ciclo de charlas dirigidas a jefaturas, que abarcan temáticas atinentes al ejercicio del liderazgo actual. Este año abordaron temas como los *Millennials* en Chile, Trabajo en equipo, Derechos fundamentales y Felicidad en el trabajo. Estas charlas, realizadas en la Región Metropolitana, fueron puestas a disposición de toda la organización en formato video en la plataforma digital del Banco.
- **Colaboración:** en 2018 se realizaron reuniones de trabajo con las divisiones para definir lo que se entiende por "Colaboración" al interior del Banco. En una segunda etapa, cada División, en conjunto con un equipo asesor de la División Personas y Organización, trabajó con sus reportes directos, en torno a estas definiciones y en cómo en conjunto harán de esto una realidad en sus respectivas gerencias. De esta manera, se espera crear y fortalecer redes, haciendo del trabajo colaborativo la forma de avanzar en el Banco de Chile.

Adicionalmente, durante 2018 se realizó un programa para fortalecer el rol de la jefatura y los límites laborales, con el objetivo de informarles sobre situaciones y/o conductas que son consideradas como acoso laboral y/o sexual de acuerdo con la ley vigente, informar sobre el impacto de denuncias y dar a conocer las consecuencias de una tutela laboral. En este contexto se realizaron 12 capacitaciones de dos horas de duración cada una, en las cuales participaron 294 jefaturas.

- **Gestión del desempeño de otros:** taller dirigido a jefaturas cuyo objetivo es apoyar la gestión del desempeño de sus equipos, entregando herramientas tanto para el apoyo y seguimiento de las personas con brechas en sus competencias, como para la gestión de trabajadores a los que se quisiera potenciar,

dando espacio a los diálogos de desarrollo. En este taller, que es de autoinscripción, participaron 48 jefaturas en 2018, quienes lo evaluaron con un 6,7.

- **Sello distintivo:** programa que tiene por objetivo apoyar a los equipos para definir su propósito e identidad, con el fin de alinear formas de trabajar y de relacionarse. En la etapa de definición y construcción participó en una primera instancia solo el gerente o jefe de área, para luego incorporar a sus reportes directos a través de entrevistas individuales. Este proceso de diagnóstico se complementó con información de evaluación integral de competencias, cumplimiento de metas, mesas de diálogo de los equipos que componen la gerencia, como otros antecedentes que pudieran ser atinentes, para tener una vista amplia de los equipos. Con estos antecedentes el líder, en conjunto con sus reportes directos y apoyados por un consultor, construyeron su sello, que luego transmitirán a sus respectivos equipos. Durante 2018 se acompañó a dos gerencias en este proceso.
- **Portal Más Conectados:** es una plataforma creada por el departamento de Desarrollo y Formación, la cual tiene diversas funcionalidades, como la posibilidad de realizar la inscripción a cursos de formación continua tanto presenciales como en línea. Asimismo, ingresando a este portal, el Banco efectúa la Evaluación Integral de Competencias y los reconocimientos sociales corporativos como "La Selección del Chile" y "Colaboración", además de la sección "Agradecer", que consiste en dar las gracias públicamente a otra persona de la organización. A menos de un año del lanzamiento, esta plataforma multifuncional ha sido utilizada por el 98% de los colaboradores, se han realizado a través de este portal 24 mil cursos digitales, más de 2.300 reconocimientos por "La Selección del Chile" y "Colaboración" y se han enviado casi 2.500 agradecimientos. Asimismo, a través de Más Conectados se puede ingresar al Banco de Puntos (ver página 53).

### C. Comunicaciones internas

Los objetivos de Comunicaciones internas continúan siendo el compromiso, la integración y el alineamiento de los colaboradores con los desafíos y objetivos estratégicos del Banco. En 2018 se puso especial énfasis en el fortalecimiento de la cultura colaborativa de la organización, como también en la adhesión y compromiso con las iniciativas estratégicas. En este sentido, se focalizaron los esfuerzos en los procesos de gestión del cambio y transformación, como también en la instalación del concepto de colaboración como eje principal para alcanzar los objetivos del negocio.

En temas institucionales, y que aportan al orgullo de pertenencia, se puso énfasis en la campaña 125 años, relacionada con el aniversario del Banco, mediante la cual se realizaron iniciativas tanto digitales como participativas en sucursales de todo el país, impactando a más de 8 mil colaboradores. Adicionalmente, se compuso un himno que fue empleado en todas las acciones realizadas durante el año. Esta campaña alcanzó un nivel de satisfacción del 77%.

Otro foco de trabajo fue la ciberseguridad y seguridad de la información, que fueron abordadas durante el segundo semestre para difundir e instalar estos conceptos en la cultura organizacional y promover las mejores prácticas de prevención de este tipo de delitos. En la evaluación de comunicaciones internas fue el tema que obtuvo mayor recordación y entendimiento por parte de los empleados, con 73% y 68% respectivamente.

También se motivó a los trabajadores a inscribirse como voluntarios en la campaña Teletón, logrando una participación del 72,4% de la dotación del Banco y una satisfacción de campaña de 94%. Este año se innovó en la forma de comunicar con especial énfasis en las actividades presenciales y activaciones en oficinas y sucursales, impactando a más de 4 mil colaboradores.

Otro eje de comunicaciones fue la difusión y adhesión a los proyectos de sostenibilidad internos, con la finalidad de darles visibilidad y fomentar la participación de los colaboradores en las iniciativas de Compromiso con Chile, junto con difundir tanto interna como externamente las actividades propias de cada pilar.

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 2018 se preguntó si los medios de comunicación mostraban el aporte de la Corporación al desarrollo del país y obtuvo un 71% de satisfacción. Por su parte, en la identificación de atributos del Banco, los relacionados a sostenibilidad obtuvieron 87% y la satisfacción general de los medios empleados un 79%.

En forma adicional, el Banco cuenta con canales de comunicación disponibles para hacer llegar consultas y quejas internas. El principal canal, tanto para comunicar como para recibir información, es intranet, que es un medio transversal específico para los colaboradores. En la evaluación de comunicaciones, este fue el mejor evaluado, con un 75%. También se emplean los emails corporativos. Además, 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 sanos y seguros

**Banco de Chile considera que la prevención de riesgos de accidentes y enfermedades profesionales forma parte de todas las actividades que en este se desarrollan, razón por la cual es necesaria la colaboración de todos los trabajadores, manifestando sus opiniones, ideas y sugerencias, para lograr controlar y suprimir las causas de los accidentes y enfermedades laborales.**

Es responsabilidad del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales velar por el cumplimiento de los lineamientos sobre Seguridad y Salud Ocupacional explícitos en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad. Los objetivos del área son minimizar la posibilidad de accidentes laborales, enfermedades profesionales y pérdidas o daños materiales en los activos de la Corporación, para lo cual 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, lleva estadísticas de los siguientes índices, de acuerdo con la reglamentación vigente, la normativa interna y los lineamientos de la Mutual de Seguridad: Accidentabilidad, Siniestralidad, Frecuencia y Gravedad. Además, como los lineamientos del Banco abarcan hasta los trabajadores de las empresas contratistas, implementa protocolos de prevención de riesgos que les aplican.

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 2018 se registraron 21 accidentes de este tipo (24 en 2017).

## A. Seguridad

En el contexto de la Ley de Subcontratación, en 2018 se inició un plan piloto de revisión y control documental selectivo para 16 de las empresas contratistas que prestan servicios en el Banco. El plan se aplicó en compañías cuyas principales características son el trabajo en altura, condición de alto riesgo para los trabajadores que la realizan. Asimismo, se efectuaron evaluaciones en materias de prevención de riesgos a grandes empresas, cuyos contratos contemplan la permanencia de trabajadores de su dependencia en instalaciones de la Casa Matriz como Entel, Accenture, DB Solution y Iron Mountain, entre otras.

En el marco de la nueva Ley de Inclusión Laboral, vigente a contar de 2018, el Departamento de Prevención de Riesgos participó activamente en la Mesa de Inclusión Laboral interna, así como también estuvo a cargo del proceso de Evaluación de los Puestos de Trabajo de los colaboradores con discapacidad que integraron la dotación. Asimismo, su rol fue fundamental en la coordinación de los Protocolos de Prevención de Accidentes y apoyos de Servicios de Ambulancias para los distintos programas de Voluntariado Corporativo.

Respecto de los Planes y Protocolos de Emergencia de las instalaciones del Banco, en 2018 se realizaron dos actividades principales. La primera consistió en ejercicios de evacuación de los ocho edificios que conforman la manzana de la Casa Matriz, movilizand o a cerca de 2.500 colaboradores propios y contratistas. La iniciativa consideró reuniones grupales con los encargados del proceso, inspección de las vías de evacuación y recomendaciones para la ayuda y rescate de personas en situación de discapacidad. La segunda actividad fue la grabación y difusión de dos videos con el procedimiento de evacuación ante situaciones de emergencia destinados a ser proyectados en los auditorios de Personas y Organización y del Edificio Núcleo. El material involucró en forma especial a las personas en situación de discapacidad que estuviesen presentes en las actividades que se realizan en ambos auditorios.

El Departamento de Prevención de Riesgos también participó activamente de todas las pruebas organizadas por el área de Continuidad de Negocio, incluyendo la validación en materia de riesgos laborales de los puestos destinados para las pruebas y soporte logístico ante situaciones de emergencia, como coordinación de ambulancias, personal paramédico, profesionales prevencionistas, etc. Junto con ello, participó en el primer simulacro de corte de suministro de agua potable de la Región Metropolitana, organizado por la Intendencia, Onemi y la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Esta iniciativa incluyó la activación de todos los actores que están involucrados en la recuperación de la continuidad operacional ante este tipo de emergencia.

Otro hito importante fue la participación de Oscar Mehech, Gerente División Contraloría, en la Conferencia Internacional Summit 2018, del 10 al 12 de julio 2018 y organizada por Mutual de Seguridad Cámara Chilena de la Construcción, representando al Banco en el Panel Empresarial con las empresas más importantes del país en que trataron el tema: Las Metas en Seguridad de un País Desarrollado. ¿Alcanzables? La Mirada de los Líderes”.

Con la finalidad de reforzar los conocimientos de prevención, en 2018 se efectuaron 17 cursos sobre “Orientación en Prevención de Riesgos” a los integrantes de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, en conjunto con la Mutual de Seguridad.

Además, se organizó una charla preventiva para los trabajadores de las sucursales de Ventanas y Quinteros, en el marco del episodio de contaminación que se produjo en la Quinta Región. Como resultado de la activa participación del área en actividades de apoyo corporativo, gran parte del equipo de Prevención de Riesgos Laborales fue distinguido en la ceremonia de reconocimiento a los relatores internos del Banco.

En 2016 se establecieron las metas de seguridad para el año 2020, determinadas por la Política Nacional de Seguridad, las que han sido consideradas desde entonces. En 2018 se cumplieron todas las metas propuestas para el año:

- Se logró una Tasa de Accidentabilidad de **0,50%**
- La Tasa de Mortalidad fue de **0%**
- La Tasa de Accidentes de Trayecto fue de **1,00%**

## Reporte en seguridad

Todos los accidentes y enfermedades profesionales son registrados tanto por la Mutual de Seguridad como por el Banco, haciendo posible llevar un registro detallado de:

- 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 2019

Las metas propuestas para 2019 consideran los focos estratégicos del Banco y las directrices y desafíos planteados por la Política Nacional de Seguridad para el año 2020. Estas son:

1. Continuar reduciendo la Tasa de Accidentabilidad.
2. Alcanzar la meta de 0,8% propuesta por la Política Nacional de Seguridad para el año 2020.
3. Certificar cinco Comités Paritarios a nivel corporativo y postular a una certificación en Categoría Superior a los cinco equipos ya certificados en categoría Bronce durante 2018.

Además, con el fin de estar preparados ante situaciones delictuales, toda la red de sucursales y CrediChile cuentan con un Plan de Seguridad, el que incluye Protocolos de Actuación ante Situaciones de Emergencia y la conformación

del Organismo de Seguridad Interno (OSI). Este grupo organiza reuniones periódicas para revisar los temas relacionados con la prevención de actividades delictuales, así como los protocolos y procedimientos ante la ocurrencia de algún incidente (asaltos, robos, intrusiones no autorizadas, vandalismo, etc.). De suceder un incidente delictual con amenazas, agresiones y lesiones a las personas, de inmediato se activa el Programa de Mutual de Seguridad, denominado Equipo de Rescate ante Incidentes Críticos, conformado principalmente por psicólogos, cuya primera acción es la contención de aquellos en estado de shock.

En 2019 corresponde la renovación de las credenciales de los vigilantes privados del Banco de Chile, que implica 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 y otros aspectos necesarios para el buen desempeño de sus funciones.

## INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

|  | 2016  | 2017  | 2018  |
|--|-------|-------|-------|
| Tasa de accidentabilidad                       | 0,51  | 0,59  | 0,50  |
| Tasa de siniestralidad                         | 8,46  | 16,9  | 19,92 |
| Índice de gravedad                             | 32,86 | 48,94 | 40,87 |
| Índice de frecuencia                           | 2,02  | 2,36  | 1,8   |
| Total días perdidos por accidentes del trabajo | 945   | 1.432 | 2.284 |
| Días perdidos por enfermedades                 | 21    | 530   | 1.103 |
| Víctimas fatales                               | 0     | 0     | 0     |

## B. Salud ocupacional

En 2018, los casos de enfermedades profesionales estuvieron relacionados principalmente con factores de riesgos psicosociales y, en particular, con la dimensión que mide situaciones de estrés laboral.

Durante el periodo destaca el hecho de que las enfermedades profesionales no aumentaron y se mantuvieron en rangos normales, a diferencia de lo que ocurrió en la banca, de acuerdo con los casos denunciados en la Superintendencia de Seguridad Social. Además, se realizaron cruces comparativos con el cuestionario sobre riesgos psicosociales en los centros de trabajo del Banco de Chile, el cual demostró que las dimensiones consideradas, como exigencias psicológicas, trabajo activo y compensaciones, entre otras, no son un problema para la Corporación.

Adicionalmente, se constituyó el Comité de Aplicación Nacional de los Protocolos del Ministerio de Salud (Minsal), con la representación del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, los Sindicatos, la División Personas y Organización y el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, tal como lo exige la normativa en estas materias. Los protocolos y normas técnicas que deberá resguardar son los de Vigilancia Riesgos Psicosociales, Trastornos Músculo - Esqueléticos de Extremidades Superiores, Manejo Manual de Carga Humana, Ruido Laboral y Exposición a Radiación UV de Origen Solar.

En el plan para 2019 se ha considerado implementar el Protocolo de Manejo Manual de Carga Humana en todas aquellas sucursales cuyas bóvedas se encuentren en un piso diferente al de las cajas.

## C. Comités Paritarios

En el ámbito de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, es destacable la Certificación en la Categoría Oro (otorgada por Mutual de Seguridad), lograda por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad de BanChile Corredores de Seguros, ya que es el primer comité que lo logra a nivel de la banca.

En 2018, los Comités Paritarios pasaron de 50 a 51, mientras que el porcentaje de trabajadores propios representados y cubiertos por estas agrupaciones fue de 55%.

El marco normativo de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad en nuestro país establece y regula el funcionamiento y actividades que deben realizar, existiendo para este efecto un Plan de Trabajo estandarizado a nivel corporativo para su funcionamiento. Este plan considera entre otras actividades:

- Reuniones mensuales
- Conformar las siguientes comisiones de trabajo:
  - › Comisión de capacitación y difusión que gestiona, con el departamento prevención de riesgos, la realización de cursos, talleres y charlas relacionadas con la prevención de riesgos y la difusión de material informativo sobre los protocolos del Minsal y salud ocupacional.
  - › Comisión de investigación de accidentes del trabajo.
  - › Comisión de inspecciones, que se realizan en los puestos de trabajo e instalaciones del Banco para detectar condiciones de riesgos de accidentes y su gestión para controlar, mitigar y/o eliminarlos.

Para 2019 se considerará un programa especial de actividades relacionadas con la Seguridad Vial en el plan de trabajo de todos los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.

### COMITÉS PARITARIOS

|   | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|------|------|------|
| % de trabajadores en comités paritarios | 56   | 54   | 55   |
| N° de comités paritarios                | 45   | 50   | 51   |

\* 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 Gerencia de Administración de Personas y Relaciones Laborales es responsable de la relación con los nueve sindicatos y de organizar 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*. La política también 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.

Durante el primer semestre de 2018 se desarrollaron anticipadamente procesos de negociación colectiva con los nueve sindicatos, los que se llevaron a cabo exitosamente y se tradujeron

en nuevos convenios colectivos con una vigencia de tres años. Previo a la generación de acuerdos con cada sindicato, se estableció una mesa para resolver la extensión de beneficios para aquellos colaboradores que no se encontraran sindicalizados al momento de ejecutarse los procesos de negociación, tal como lo establece la ley, llegando al acuerdo unánime de hacer extensiva la parrilla de beneficios que se acordara con el empleador, previo pago del 100% de la cuota sindical, siguiendo la normativa vigente.

Como resultado de la negociación colectiva, se implementaron incrementos salariales a 10.383 colaboradores, que corresponden a personas sindicalizadas o adheridas a los sindicatos y que representaban el 78% de la dotación vigente a diciembre.

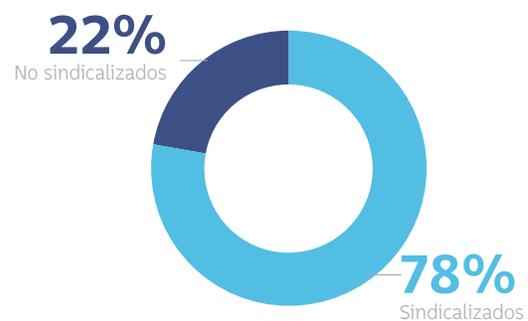
## Sindicatos

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

## SINDICALIZACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

|  | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|------|------|
| % trabajadores sindicalizados                      | 64   | 72   | 78   |
| % trabajadores cubiertos por instrumento colectivo | 36   | 28   | 85   |

## PORCENTAJE DE SINDICALIZACIÓN





"Fiesta de la luz"  
Celebración 125 años del Banco de Chile  
**Iquique, octubre 2018**

03

# CLIENTES

# Destacados

**Alianza LOTUS  
Producciones**

el Banco de la música  
y la entretención

2,1

**millones de  
clientes activos**

7,1%

**aumento en la base de  
cuentacorrentistas PyME**

75,4%

**índice de  
recomendación neta**



# Cientes

## Cientes en el centro de las decisiones

Uno de los principales compromisos estratégicos del Banco de Chile es poner al cliente en el centro de sus decisiones, acompañándolo en las diferentes etapas de su ciclo de vida, para lo cual busca anticiparse a sus necesidades con un servicio ágil, simple, transparente, a la vez que ofrece una experiencia distintiva, de largo plazo, con propuestas acordes a cada segmento.

La División Marketing y Cientes, en colaboración con la División Comercial, son las principales responsables de supervisar el cumplimiento de estos objetivos, las que reportan a la Gerencia General.

En la constante búsqueda por lograr los objetivos estratégicos corporativos y aumentar el conocimiento de sus clientes, se creó la gerencia de Gobierno de Datos, cuyo foco principal es desarrollar estructuras, sistemas y procesos que permitan contar con datos disponibles, comprensibles, fiables y creíbles y establecer un gobierno que garantice el uso correcto de los mismos.

Durante 2018, Banco de Chile continuó centrado en mantener la excelencia en la calidad de atención al cliente, estableciendo acciones de vinculación y asesoría permanente en productos y servicios. Para ello otorga propuestas de valor adecuadas y resguarda la seguridad como elemento distintivo, con el objetivo de ser el mejor Banco para sus clientes.

Como todos los años, el trabajo de la Banca Telefónica fue fundamental en este punto, destacándose en el estudio Servitest realizado por Ipsos como la mejor banca telefónica de Chile, al lograr niveles de satisfacción del 91%, resultado de la diligencia, calidez y niveles de atención del equipo, así como de la incorporación de nuevas herramientas para agilizar los niveles de respuesta y lograr una gestión integral.

Banco de Chile busca adaptar constantemente sus modelos de atención de acuerdo con las exigencias de un entorno cambiante, para lo cual se adecua a las necesidades de las nuevas generaciones de clientes personas y empresas, con

especial foco en la banca digital y en la mejora continua de la atención en sucursales.

Así, Banco de Chile avanzó en el Modelo de Atención 2020, proyecto diseñado para potenciar la atención en sucursales al cliente de la Banca Personas y PyME. El modelo se basa en tres variables principales: atender a todos los segmentos en una misma sucursal, agregar mayor tecnología entregando áreas de autoatención mediante una plataforma digital disponible en sucursal y mejorar los procesos operativos para hacerlos más eficientes, todo ello con el objetivo de mejorar la experiencia de atención en las sucursales.

### Gobierno de datos: hacia el Banco del futuro

El gobierno de datos consiste en la capacidad de una organización para gestionar el conocimiento que tiene sobre la información que maneja, proporcionando un enfoque holístico para administrar, mejorar y aprovechar la información de forma que pueda ayudar a ganar percepción y generar confianza en decisiones y operaciones empresariales.

Comprendiendo que el dato es un activo valioso, Banco de Chile creó en 2018 la Gerencia de Gobierno de Datos. Su objetivo es aportar al logro de los objetivos estratégicos corporativos a través del desarrollo de estructuras, sistemas y procesos que permitan contar con datos disponibles, comprensibles, fiables y creíbles, con el fin de usarlos en beneficio del negocio y para potenciar la experiencia de sus clientes. Igualmente, se pone foco en el desarrollo de la estrategia para la seguridad de la información, estableciendo medidas sobre la privacidad de datos y desarrollando servicios para los clientes que les permitan poner en valor su propia información.

También en la línea de potenciar la experiencia de los clientes, se avanzó hacia la transformación digital, proporcionando soluciones de banca en línea y móvil, plataformas más fáciles, rápidas, seguras y enfocadas a las necesidades de los clientes de las bancas Personas, PyMEs, Grandes Empresas y Corporativas. Estos cambios se han visto reflejados en un aumento de 6,3% en las transacciones digitales, con una satisfacción cliente de 87% para internet. En cuanto a la *suite* de aplicaciones móviles se ha logrado, desde su lanzamiento, un total acumulado de 4,9 millones de descargas, con un crecimiento de 53% respecto de 2017.

Como reconocimiento a la continua innovación en sus productos web y servicios, el Banco de Chile fue reconocido por la Global Finance como The Best Corporate / Institutional Digital Banks Latinoamérica 2018<sup>1</sup> y The World's Best Consumer Digital Banks Latinoamérica 2018. También obtuvo un reconocimiento del Best Place to Innovate, como una de las 50 empresas más innovadoras del país y el Best Mobile Bank y Best Internet Bank Chile 2018 del Global Banking & Finance Review.

El posicionamiento logrado por el Banco en lo referido a innovación y Banca Digital ha tenido como pilares fundamentales el lineamiento y aprobación de la alta administración; la implementación de una metodología ágil para el desarrollo de los proyectos estratégicos, y la habilitación de un centro de innovación formado por recursos internos altamente seleccionados y capacitados, además del apoyo y alianzas con entes especializados en soluciones tecnológicas.

El trabajo realizado por el Banco durante el periodo se tradujo en el aumento de la base de clientes cuentacorrentistas en un 7,2% con relación a 2017, manteniendo, además, una baja tasa de abandono que fue ligeramente inferior a la del año anterior.

En diciembre de 2018, Banco de Chile contaba con 2,1 millones de clientes activos, de los cuales 725 mil son atendidos en CrediChile; 1,3 millones correspondían a personas de ingresos medios, altos y PyMEs, y 22 mil a grandes empresas, corporaciones y multinacionales.

## Mercado Minorista

### 1. Segmento Personas y PyMEs:

Ofrece productos y servicios dirigidos a:

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

### Desempeño 2018, Segmento Personas

La Banca Personas incorpora a todos los cuentacorrentistas de rentas medias y altas representados por los segmentos Joven, Tradicional, Preferencial hasta Banca Privada, cuyo crecimiento en 2018 fue de 7,7%.

El compromiso es desarrollar servicios y asesoría financiera que aporten al crecimiento y mejoren la calidad de vida de las familias chilenas, entregando soluciones relativas a: consumo, acceso a la vivienda, seguridad y ahorro, a la vez que potencia la disponibilidad de estos productos a través de los canales digitales y de la amplia red de sucursales de Banco de Chile y Banco Edwards. Además, cuenta con una propuesta de valor completa que abarca desde la transaccionalidad de los clientes a través de su cuenta corriente, tarjeta de crédito, débito y línea de crédito; ofrece productos de financiación como créditos de consumo e hipotecario; y depósitos e inversiones para incentivar el ahorro junto a la filial Banchile Inversiones. También entrega seguros gestionados a través de la corredora Banchile Seguros. Toda esta propuesta de valor se ofrece a través de las marcas Banco de Chile y Banco Edwards.

Para ello continúa profundizando el conocimiento de los clientes, por medio de algoritmos que identifican los eventos clave en su ciclo de vida, permitiendo conocer oportunamente sus necesidades y otorgar soluciones financieras personalizadas que fortalecen el vínculo, la asesoría y la cercanía con ellos.

En este sentido, y con el objetivo de acompañar a los clientes desde que comienzan su relación con el mundo financiero, se ha fortalecido el segmento joven potenciando productos,

1. <https://bit.ly/2UoVV9N>

servicios y beneficios que se adapten a sus necesidades. Los mismos se entregan de forma fácil e innovadora a través de las plataformas digitales, que son los principales canales que utilizan las nuevas generaciones. La oferta de productos y servicios para ellos se enfoca en cada uno de sus nuevos hitos, por ejemplo, inicio de la vida universitaria, de la vida laboral, la compra de su primer auto, su primera vivienda, entre otros.

Además, se ha potenciado el uso de las redes sociales para dar a conocer la propuesta de valor elaborada especialmente para ellos. Otro aspecto en este segmento es potenciar la educación financiera, poniendo a su disposición información sobre los productos y servicios financieros y su funcionamiento. Lo que se busca es que al momento que el cliente vaya avanzando en su ciclo de vida ya tenga un conocimiento previo y use sus productos con responsabilidad y para su propio desarrollo.

Aproximadamente un 38% de la cartera de clientes personas naturales con cuenta corriente de la Corporación (Banco de Chile y Banco Edwards) corresponde a clientes jóvenes (Centennials y Millennials) y es el segmento más importante en la adquisición de los clientes cuentacorrentistas, alcanzando actualmente hasta un 60% del total de clientes que ingresan mensualmente.

En la línea de profundizar el conocimiento de los clientes y entregar una oferta adecuada, se continuó potenciando el desarrollo de herramientas que apoyan la gestión de los ejecutivos. Es así como se avanzó en la generación de un sistema personalizado de precios para clientes minoristas mediante una plataforma que emplea la información disponible de fuentes, tanto internas como públicas, y evalúa el perfil de riesgo de cada cliente. Esto posibilita entregar condiciones más competitivas y acordes al perfil del cliente. El ejecutivo también dispone de una herramienta de gestión de ofertas comerciales que se ajustan a los requerimientos de los clientes y se anticipan a sus necesidades.

Dada la transformación digital a la que se enfrenta la industria, el desafío se extiende a fomentar el uso responsable y seguro de

los canales digitales, por medio de campañas comunicacionales que incentivan la educación en el ámbito de la ciberseguridad. Estas campañas han tenido un gran éxito por parte de clientes y no clientes.

Respecto de los productos tarjetas de crédito y líneas de crédito, se potencia la entrega de la oferta de valor adecuada a cada perfil, generando iniciativas para que los clientes cuenten con una tarjeta de crédito acorde y cupos adecuados desde el primer contacto. Asimismo, se impulsan acciones para mejorar la transaccionabilidad de los clientes, lo que permitió aumentar en 14% el número de transacciones respecto del año pasado e incrementar la tasa de uso de 43,5% en 2017 a 46,7% en 2018. Todas estas acciones y el foco en el programa de lealtad trajeron consigo un aumento de 11% en la facturación total.

En términos de seguridad en el uso de las tarjetas de crédito y débito, se ha renovado la tecnología chip EMV al 100% del parque de tarjetas de crédito y se espera culminar el recambio completo en tarjetas de débito en el primer trimestre de 2019. Adicionalmente se desarrolló el servicio de bloqueo "On/Off" en la Banca Móvil y se ha profundizado en el servicio de notificaciones de compras, lo cual permite a los clientes estar informados de forma rápida y en línea de lo que está sucediendo en las transacciones de sus tarjetas tanto en Chile como en el exterior.

Respecto del crédito en cuotas, se aumentó la participación de mercado de 104 puntos base, pasando de 18,96% en 2017 a 20,00% en 2018. El aumento registrado durante el presente periodo responde a varias iniciativas, entre las que se destacan la activación de nuevos esquemas de ofertas de créditos pre aprobados a clientes gracias al diseño y desarrollo de nuevas metodologías estadísticas, con una base robusta tanto en los datos disponibles como en las técnicas de modelamiento, permitiendo evaluar de mejor forma la capacidad de pago en los financiamientos ofrecidos. Gracias a esta iniciativa se ha conseguido mejorar los procesos de contratación, otorgándoles mayor agilidad y efectividad junto con entregar valor añadido

al cliente. Desde el punto de vista de las colocaciones, en los últimos meses más de un 50% de los préstamos de este tipo fueron tomados por canales remotos como celular o web, incidiendo con ello en la mejora de los ratios de eficiencia del Banco y la experiencia del cliente.

Lo anterior vino acompañado de un consistente aumento en la eficiencia asociada al trabajo de la red comercial, apoyado en la mejora de las herramientas que permiten a los ejecutivos optimizar la relación comercial con los clientes, agilizando la atención y la asesoría de productos y servicios.

Con el fin de potenciar los canales digitales y lograr mayor productividad y eficiencia, se generan sinergias y mejoras en la derivación entre canales, potenciando la omnicanalidad. La Banca Telefónica trabajó activamente durante 2018, logrando una venta de créditos de consumo cuota de 140% más que en 2017 y la Banca Móvil e Internet aumentaron su venta en 144%. La aplicación Mi\_Banco triplicó su participación en la venta de preaprobados en 2018. En cuanto al conjunto o *suite* de aplicaciones móviles (Mi\_Banco, Mi\_Pass, Mi\_Pago, Mi\_Cuenta, Mi\_Beneficio, Mi\_Seguro y Mi\_Inversión), han registrado un total acumulado de 4,9 millones de descargas, con un crecimiento de 53% respecto de 2017, desde su lanzamiento.

Continuando con la estrategia de relacionamiento digital, en 2018 se consolidó la aplicación Mi\_Pass, logrando que todas las funcionalidades necesarias de autenticación y autorización de transacciones de Internet y Mi\_Banco estén cubiertas con esta aplicación. Esto dio como resultado 382 mil descargas, acumulando a la fecha un total de 850 mil descargas desde su lanzamiento. El total de transacciones autorizadas fue 36 millones, lo que significó un incremento de 100% respecto del año 2017. Por su parte, la aplicación Mi\_Pago registró un crecimiento de 192% en sus transacciones respecto del año anterior y acumuló un total de 460 mil descargas desde su lanzamiento.

850 mil descargas  
desde su lanzamiento  
**Mi\_Pass**

460 mil descargas  
desde su lanzamiento  
**Mi\_Pago**

En relación con el Programa de Lealtad, en 2018 los esfuerzos se centraron en entregar una amplia variedad de beneficios para que los clientes puedan disfrutar del mejor programa de fidelización del mercado, teniendo opciones relevantes en cada una de las categorías que lo componen: viajes, entretención, catálogo de productos y descuentos.

En cuanto al mundo de los viajes, los clientes del Banco pueden recorrer el mundo canjeando sus dólares-premio, a la vez que disfrutan de beneficios exclusivos a bordo y en el aeropuerto, cuotas sin interés y descuentos en sus alianzas aéreas (Sky, Iberia, Delta, Gol y British Airlines). Además, todos los clientes cuentan con el servicio personalizado de la agencia de viajes Travel Club. Todo esto acompañado de una experiencia integral que incluye beneficios antes del viaje como transporte al aeropuerto y un Salón VIP internacional del más alto nivel. Este año más de 100 mil clientes pudieron disfrutar de estos beneficios.

Siguiendo en la línea de fidelizar a los clientes del Banco y en lo referente a entretención, se firmó una alianza con LOTUS Producciones que les permitirá disfrutar de los mejores eventos y conciertos del país con descuentos exclusivos, cuotas sin interés y canje de dólares-premio. Entre las actividades más importantes cuentan Lollapalooza, Cirque du Soleil, conciertos en Movistar Arena y planificación de grandes espectáculos en los próximos tres años. Al finalizar 2018, más de 29 mil clientes se habían beneficiado de esta alianza.

Adicionalmente, en el mismo ámbito, se ha potenciado el beneficio MesaGourmet, que considera los mejores restaurantes del país, a los que los clientes pueden acceder canjeando el 100% del costo con dólares-premio y vivir las mejores experiencias culinarias, lo cual ha permitido a los clientes disfrutar de sus dólares premio en estas experiencias únicas, con un ahorro promedio cliente de USD\$ 100 por evento.

En lo relacionado con la compra y canje de dólares-premio en el catálogo de productos, se lanzó el nuevo Club de Amigos Banco de Chile y CCU, otorgando la posibilidad de comprar en el portal de líquidos más grande del país, con descuentos permanentes y canje de dólares-premio que les brinda una experiencia de compra sin comparación. Desde que se lanzó esta alianza en septiembre hasta fines de 2018, más de 2 mil clientes disfrutaron de ella.

Todo lo anterior se suma a las campañas que recurrentemente se lanzan vinculadas a marcas con descuento, ejemplo de ello fue la Campaña de Navidad 2018, donde se logró un 40% de descuento en las mejores marcas de vestuario, calzado, electrónica, entre otras, beneficiando a aproximadamente 9 mil clientes con las tarjetas del Banco de Chile en estos comercios.

Finalmente, se implementó la nueva cartola del programa, donde los clientes pueden conocer el valor percibido en los principales beneficios que han utilizado durante el año y mensualmente, aportando a la vinculación y la percepción de valor.

### Desafíos 2019

- Mantener la estrategia de aumentar los niveles de recomendación de los clientes.
- Seguir creciendo en la base de clientes y con foco en que la participación de los jóvenes siga incrementándose. Para esto, se continuará mejorando los productos, servicios, beneficios y canales según sus necesidades.
- Aumentar los niveles de participación de mercado en todos los productos, manteniendo la sólida estrategia de vinculación con clientes y rentabilización.
- Desarrollar la omnicanalidad, aprovechando todos los canales de venta, a la vez que se asegura la homogeneidad en los niveles de atención que se entrega a los clientes.
- Continuar con el desarrollo de la Banca Digital y potenciar la venta de sus productos a través de dichos canales.
- Seguir desarrollando iniciativas que fortalezcan la propuesta de valor en los segmentos más transaccionales.
- Persistir en el trabajo colaborativo interáreas, que impulsen sinergias de información y conocimiento que permita mejorar las propuestas de valor a los clientes.
- Mantener el desarrollo de una asesoría activa y un acompañamiento permanente a los clientes en todo su ciclo de vida.

### Desempeño 2018, Segmento PyMEs

Según cifras del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo<sup>2</sup>, las pequeñas y medianas empresas representan el 51,9% del total de las empresas en Chile y son las mayores generadoras de empleo en el país, aportando con un mayor desarrollo humano en las regiones donde se insertan. Banco de Chile tiene un compromiso de apoyo al desarrollo del país entregando las mejores herramientas, respaldo y asesoría a los clientes de este segmento.

En 2018 se lanzó el Modelo Agro, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de financiamiento y asesoría que enfrenta el sector agropecuario: agricultura, ganadería y fruticultura. Es así como se desarrolló una propuesta comercial y de riesgo para potenciar este tipo de negocios en forma transversal a todo el Banco, lo que incluye una estructura de ejecutivos especialistas con metas propias y servicios financieros diferenciados como, por ejemplo, el crédito agro flexible.

Otro hito fue la migración de los clientes empresa a la nueva plataforma web Banconexión 2.0, que busca entregar una mejor experiencia de cliente con soluciones de acuerdo a cada segmento y con los mejores estándares de usabilidad y seguridad. Al cierre del año se logró invitar al 70% de la cartera a la nueva plataforma internet.

También merece destacarse la ampliación de la base de cuentacorrentistas PyME la, que aumento en 7,1%.

Durante el presente periodo se publicó el nuevo sitio de ayuda Intranet Banconexión 2.0, con un innovador diseño y excelente experiencia de usuario. Este nuevo sitio describe en detalle el funcionamiento de cada una de las funcionalidades de Banconexión 2.0 para apoyar la migración de clientes, tales como proceso de solicitud de clave, consultas de cuentas y tarjetas de crédito, transferencias de fondos, pagos masivos, pagos en otros sitios, autoadministración, Mi Perfil, pago electrónico de cuentas, entre otros. Incluye, además, una diversa gama de herramientas de apoyo como: videos de las funcionalidades, infografías, preguntas frecuentes y tutoriales de apoyo. Además, se crearon canales de contacto con especialistas para gestionar todas las consultas y eventuales problemas que se puedan presentar.

2. <https://bit.ly/2lXJ4dk>

El Departamento Web Empresas relanzó la funcionalidad de transferencias de fondos para potenciar este canal, incorporando mejoras y cambios en este servicio importante para todos los clientes, optimizando la experiencia de usuario y sumando herramientas para la gestión de las empresas tanto a nivel de transferencias masivas como unitarias.

Desde el punto de vista de asesoría y capacitación, durante 2018 se apoyó a más de 5.400 clientes de la Banca PyME a través de acciones gestionadas por el Banco, como fueron los "Encuentros Empresas" y Ferias Agrícolas, así como también a través de sus alianzas con el Programa Compite+1000 de la Universidad Adolfo Ibáñez, el Programa de Desarrollo de Empresarios (PDE), que imparte el ESE Business School de la Universidad de los Andes y el Campus Empresarial de Endeavor.

En lo relacionado con mejorar el acceso de las PyMEs a créditos con garantías estatales conocidos como FOGAPE<sup>3</sup> y CORFO FOGAIN<sup>4</sup>, durante 2018 el Banco, en coordinación con los programas señalados, generó un flujo para aprobar el nivel de ventas de clientes nuevos y para clientes con renta presunta. Con esto, el Banco entregó mayor flexibilidad en el proceso de acreditación de ventas y habilitó la oferta a un universo mayor de clientes.

### Desafíos 2019

- Ser líderes PyME en presencia y principalidad.
- Alcanzar una participación de mercado del 22% al alero del Plan Marco Polo.
- Aumentar la base de clientes segmento objetivo, generando presencia en el mercado y asegurando crecimiento futuro.
- Perfeccionar la propuesta de valor al cliente y desarrollar procesos más ágiles de servicio.
- Fortalecer la red de alianzas, a través de la ampliación del alcance y cobertura de estas, asegurando la entrega de los mejores beneficios y herramientas para las empresas.
- Llegar a más clientes a través de los diferentes programas de asesoría.
- Mejorar la recomendación en Región Metropolitana en, al menos, cinco puntos.

3. [www.bancochile.cl/PyME/financiamiento/Financiamiento con Garantías Estatales](http://www.bancochile.cl/PyME/financiamiento/Financiamiento con Garantías Estatales)

4. [www.bancochile.cl/PyME/Financiamiento/Financiamiento con Garantías Estatales/FOGAIN](http://www.bancochile.cl/PyME/Financiamiento/Financiamiento con Garantías Estatales/FOGAIN)

## 2. Segmento 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 2018

La Gerencia de Consumo del Banco de Chile, 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 "CuentaChile", 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.

En 2018, la red nacional de Cajas Chile estaba compuesta por 683 puntos, esto es un 66% menos que 2017, debido a un cambio en la estrategia de crecimiento y desarrollo de la cartera, lo cual implicó cerrar algunas alianzas. Sin embargo, en términos de transacciones totales, el canal se mantuvo estable, mejorando la productividad por punto y la cobertura país, logrando llegar al 85% de las comunas del país.

En términos transaccionales, a través de Cajas Chile, durante 2018 se realizaron 90 mil giros y 91 mil depósitos en cuenta vista. Respecto de la recaudación de cuotas de créditos, estas alcanzaron las 33 mil transacciones y, de ellas, el 70% se realizó en comunas donde Banco de Chile no tiene presencia.

Cabe destacar que, por primera vez, la red de Cajas Chile formó parte del canal de recaudación para la Teletón a nivel nacional, entregando mayor cobertura y cercanía a las personas para la materialización de los aportes. Con la habilitación de Caja Chile como

punto recaudación efectivo, Banco de Chile logró cobertura país del 90%, es decir, pudo llegar a 311 comunas.

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 tercera versión del concurso Desafío Emprendedor, el que congregó a 31.490 personas a nivel nacional (ver capítulo Comunidad).

### Desafíos 2019

- Llegar con la oferta de valor a más clientes y con distintos canales.
- Continuar potenciando el acceso a Banca Digital y Móvil.
- Ampliar la gama de servicios para los clientes a través de diferentes canales.
- Hacer más eficientes los procesos de manera de mejorar la experiencia de los clientes.

## Mercado Mayorista

### 1. Segmento Grandes Empresas

Ofrece productos y servicios dirigidos a:

- Empresas nacionales con facturación anual entre \$ 1.600 millones y \$ 10 mil millones y con presencia tanto en la Región Metropolitana como en regiones.

### 2. Segmento de Banca Corporativa e Inversiones

Ofrece productos y servicios dirigidos a:

- Empresas nacionales con facturación anual sobre los \$10 mil millones con un modelo de atención especializado según industrias, y compañías multinacionales con facturación anual sobre \$70 mil millones.

Los segmentos de empresas ofrecen productos de financiamiento (créditos comerciales, leasing, Factoring, Comex), 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.

### Desempeño 2018

Durante el presente periodo se reforzó el ritmo de crecimiento en colocaciones comerciales en todos los segmentos de negocios, en línea con el mercado, destacando los productos Comex y Factoring. En el negocio transaccional se mantuvo un fuerte foco comercial, lo que permitió concluir el año con un importante crecimiento en saldos vistas y en el negocio de *flow* de tesorería.

En el negocio estructurado se presentó un crecimiento en derivados de Tesorería y Asesorías Financieras, producto de un trabajo muy cercano con los clientes, lo que se materializó en la obtención por quinto año consecutivo del premio a la Mejor Banca de Inversiones de Chile, otorgado por la revista LatinFinance. Todo lo anterior, sumado a una búsqueda permanente por simplificar la estructura organizacional para llegar al cliente de forma más directa, cubriendo sus necesidades de forma expedita, le permitió mantener el liderazgo en presencia y principalidad en la banca.

### Desafíos 2019

- Concretar la migración de los clientes a la nueva plataforma Banconexión 2.0.
- Explorar y explotar nuevos nichos de negocios.
- Hacer más eficientes los modelos de atención.
- 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 2018

En 2018 aumentó en 29% el número de clientes operando en derivados, respecto del año anterior. El segmento que más creció fue Grandes Empresas Regiones, donde se duplicó el número de clientes activos en derivados y también destaca el aumento en el segmento de clientes PyME, donde si bien la base es menor, también se logró duplicar la cantidad de clientes operando en derivados.

En lo referido a la ampliación de las capacidades transaccionales a través de la plataforma electrónica, de ejecutivos comerciales y en los mesones, éstas registraron importantes aumentos. La plataforma para transar dólares duplicó su número de usuarios, a través de ejecutivos comerciales el crecimiento fue de un 205% y en los mesones el aumento fue de un 88%. Para el primer semestre de 2019 se espera tener operativa la plataforma de FX Online para clientes. Lo anterior significó que 2018 fuera un año récord en términos de ingresos asociados a clientes operando con productos de Tesorería.

La mejora continua de los procesos asociados a productos de Tesorería, tanto de cara al cliente como internos, ha sido un trabajo permanente. En este frente, por el impacto y la transversalidad, destaca la labor multidisciplinaria que se ha realizado al interior del Banco para mejorar el proceso y experiencia del cliente en el producto FX Spot.

En relación con la estrategia de financiamiento, en 2018 se colocaron bonos en UF por UF39 millones y bonos en pesos chilenos por \$20 mil millones en el mercado local, demandados por el mercado financiero, tales como AFP, Fondos Mutuos y Corredoras de Bolsa, entre otros.

El Banco sigue con su presencia internacional emitiendo bonos en los mercados de Japón y de Suiza por un monto equivalente a USD 165 millones y se analizaron alternativas en otros países. En el mercado de Estados Unidos, ha continuado el programa de *commercial papers* y durante 2018 se emitió USD 1.450 millones (primeras emisiones y renovaciones) teniendo un saldo de fin de año de USD 370 millones

### Desafíos 2019

- Seguir aumentando la penetración en los segmentos de Grandes Empresas y PyME.
- Implementar plataforma transaccional de FX Spot para clientes.
- Seguir diversificando fuentes de financiamiento externas.
- Continuar trabajando en la automatización de procesos de forma de asegurar operar en un entorno de excelencia operacional.

## Filiales

Las Empresas Filiales ofrecen servicios financieros complementarios a las actividades propias del Banco, están compuestas por:

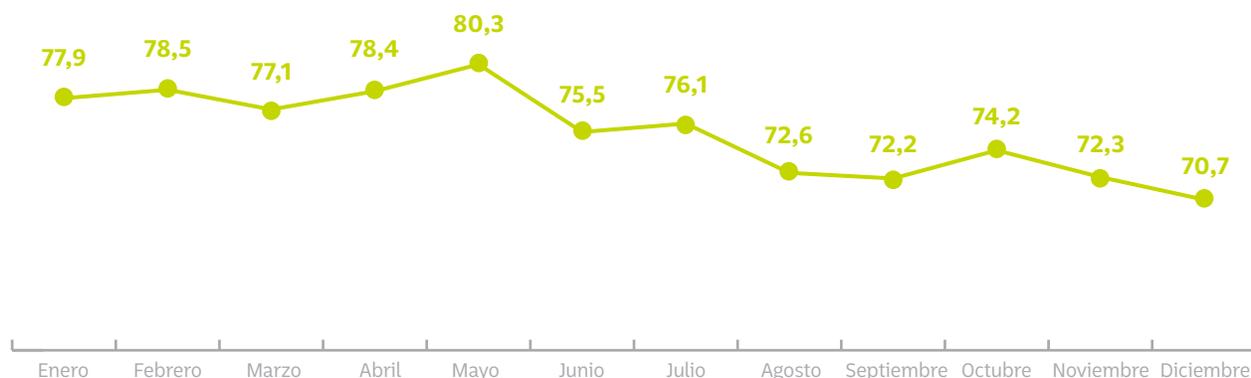
- BanChile
  - › Administradora General de Fondos (AGF)
  - › Corredora de Bolsa
  - › Corredora de Seguros
  - › Asesoría Financiera
  - › Securitizadora

# 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 buscando entender las necesidades de sus clientes y anticiparse a ellas, lo que implica evolucionar 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.

Este año fue de contrastes. Hitos positivos como el haber recibido distinciones máximas en calidad de servicio dentro de la industria entregadas por Procalidad (Primer lugar Premio Nacional de Satisfacción de Clientes Grandes Bancos)<sup>5</sup> y por Alco y la Universidad de los Andes (Primer lugar Premio Lealtad del Consumidor Sector Bancos)<sup>6</sup>, junto a los índices de recomendación hasta mayo, que fueron desafiados por el ciberataque sufrido por el Banco el 24 de mayo (24M). Este evento que, junto con afectar los sistemas de la Corporación, también impactó la imagen y la operatoria diaria de los clientes, deterioró significativamente la satisfacción y recomendación, como se ve en el siguiente gráfico:

VARIACIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN PRE Y POST 24M

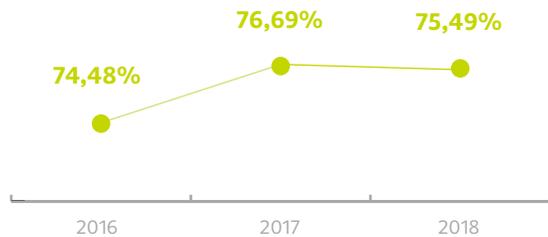


5. Premio entregado anualmente por ProCalidad, iniciativa conjunta entre la consultora Praxis y la Universidad Adolfo Ibáñez. Este reconocimiento de los clientes es realizado sin aporte de bases por parte de los bancos, garantizando así su imparcialidad.

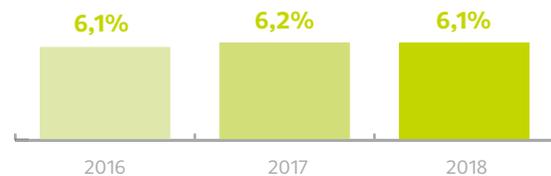
6. Premio Lealtad del Consumidor, reconocimiento para las compañías chilenas que han generado los mayores niveles de lealtad en sus clientes. Este premio, en su séptima versión, se basa en la medición del índice NPS, el cual determina la intención de un cliente a recomendar una empresa a un familiar, amigo o colega. Este premio es una iniciativa de la Universidad de Los Andes y Alco Consultores.

En este contexto, el índice de deserción acumulada se mantuvo en relación con el periodo anterior, anotando un 6,1% (6,2% en 2017) y el índice de recomendación neta fue de 75,49%. El desafío para 2019 será recuperar los niveles de recomendación logrados hasta el mes de mayo de 2018.

### ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN NETA 2016 -2018

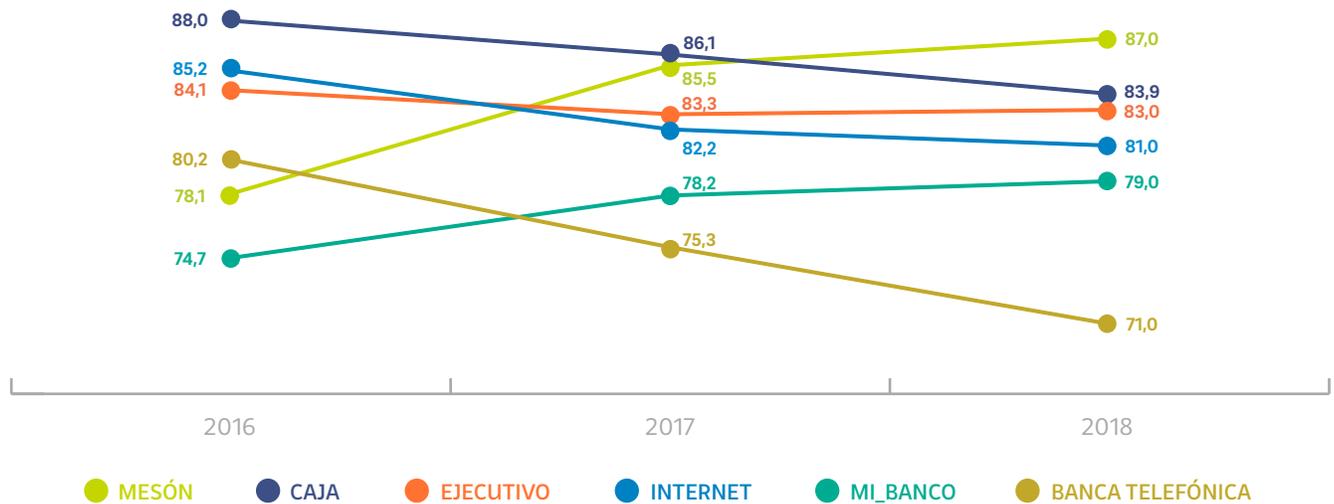


### DESERCIÓN ACUMULADA NETA 2016 -2018



### SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN

(% AÑOS 2016-2018)



### SATISFACCIÓN CANALES 2018

(% NETO)

**83,9%**  
Mesón

**83,0%**  
Ejecutivo

**87,0%**  
Mi\_Banco

**81,0%**  
Caja

**71,0%**  
Página web

**79,0%**  
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", ya que se ha consolidado como una aplicación funcional, estable y con alta valoración. La caída en el nivel de satisfacción que se observa en la página web responde al incidente del 24M que interrumpió el normal funcionamiento de los portales personas y empresas. La migración de los clientes del segmento empresas al portal Banconexión 2.0 también podría reflejarse en esa baja.

## EVOLUCIÓN CANTIDAD DE PROBLEMAS<sup>7</sup> Y RECLAMOS<sup>8</sup>

### PROBLEMAS RECEPCIONADOS

| 2016    | 2017    | 2018    |
|---------|---------|---------|
| 154.662 | 131.115 | 119.432 |

### RECLAMOS FORMALES RECEPCIONADOS

| 2016  | 2017  | 2018  |
|-------|-------|-------|
| 5.885 | 6.365 | 6.179 |

### REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANAL 2018

**66.020**

Banca telefónica

**24.791**

Sucursal ejecutivos

**1.885**

Canales Internos

**19.276**

Internet

**10.218**

Sucursal Operaciones

| Canal / Año          | 2016  | 2017  | 2018  |
|----------------------|-------|-------|-------|
| Banca Telefónica     | 46,4% | 50,1% | 48,2% |
| Internet             | 21,7% | 18,6% | 15,8% |
| Sucursal Ejecutivos  | 22,7% | 22,0% | 20,3% |
| Sucursal operaciones | 7,9%  | 8,1%  | 8,4%  |
| Canales internos     | 1,4%  | 1,3%  | 1,5%  |

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 2018, registró una disminución tanto en requerimientos como en el número de reclamos con relación a 2017. Las bajas más relevantes se vinculan con errores

de transferencias de fondos en cuentas corrientes (-32%), despacho de cartolas con atrasos y/o no recepcionados (-22%) y reclamos formales internos, gracias a la implementación de la "Mesa Experiencia Clientes" la que permitió abordar en primera línea este tipo de requerimientos y con ello mejorar los tiempos de respuesta al cliente (-5%).

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

8. 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.

# Ciberseguridad y protección de la información

En 2018 un nuevo tema emergió como el más importante en la lista de los 10 principales Riesgos Globales del World Economic Forum: los ciberataques. De acuerdo con este documento, la exposición a este riesgo ha aumentado conforme las empresas se vuelven más dependiente de la tecnología. En este contexto, el explosivo crecimiento de los dispositivos interconectados y la Transformación Digital, provocan un incremento importante de la superficie potencial para los ciberataques. Se estima que el número de dispositivos interconectados en el mundo pasará de los actuales 8,4 mil millones a 20 mil millones en 2020, aumentando el uso de inteligencia artificial en los procesos de negocios, así como también la exposición de los riesgos a través de intervenciones maliciosas que son efectuadas a través de computadores usando diferentes medios electrónicos como internet, correo electrónico y archivos adjuntos.

Esta amenaza se volvió una realidad para el Banco el 24 de mayo de 2018, cuando fue atacado y defraudado en US\$10 millones de fondos propios, sin afectar a los clientes, en una situación inédita en Chile. Como resultado de la pronta detección, se activó el plan de contingencia, fue posible detener prácticamente todas las transacciones planificadas por los atacantes.

Sólo a minutos del ataque el Banco tomó medidas de carácter inmediato con el propósito de garantizar, a sus clientes, la seguridad habitual de gestión. De esta forma se privilegió la seguridad y el cuidado de los fondos de los clientes. Finalmente se determinó que había sido un ataque internacional sofisticado, llevado a cabo por bandas ciberdelinquentes de carácter global.

En todo momento se mantuvo una fluida información con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBFI), el Banco Central y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), así como pares de la industria con el fin de sensibilizarlos ante estos ataques y fomentar la prevención a nivel nacional.

Si bien la gestión de la privacidad de los clientes del Banco de Chile, así como la seguridad de las aplicaciones y todo lo que es *back* y *front office* ha sido siempre una prioridad, los últimos años se avanzó en innovaciones, aplicaciones y sistemas reactivos ante delitos de este tipo. Como consecuencia del 24M, se creó la División de Ciberseguridad, que reporta directamente a la Gerencia General, asumió la División Operaciones y Tecnología. Se seguirá innovando en nuevos protocolos, potenciando e incorporando herramientas y soluciones que garanticen una mayor seguridad y mejor prevención ante ciberataques. Además el Banco realizó provisiones por US\$8.672 millones en mayo de 2018, lo que incluye los gastos operacionales derivados de esta contingencia. En forma adicional al refuerzo del equipo técnico con recursos humanos y económicos, se suma la construcción del Centro de Seguridad Digital del Banco de Chile, que se inauguró a inicios de 2019 en la Casa Matriz y que permitirá a la División de Ciberseguridad, internalizar las actividades para las cuales tradicionalmente se contrataban servicios de externos y que resultan críticas para los programas de prevención de este tipo de riesgos.

En forma paralela a todos los avances en tecnología y prevención, se ha iniciado un proceso de cambio cultural dentro del Banco, de la mano con la División de Personas y Organización, con el fin de crear una cultura ciber resiliente, con colaboradores conscientes y comprometidos con la seguridad digital, mediante el cual se considerará esta variable desde el diseño de los productos y servicios. Además, se está desarrollando un Plan Director de Ciberseguridad de corto, mediano y largo plazo que considera un trabajo colaborativo principalmente con las Divisiones de Control Global de Riesgo y de Operaciones y Tecnología, esto no implica que los esfuerzos para elevar el nivel de madurez de seguridad del Banco se realicen también con la integración y colaboración de las distintas Divisiones de Negocio del Banco.



# ES CLAVE NO DAR TUS CLAVES

NUNCA ENTREGUES TUS CLAVES, INFORMACIÓN  
FINANCIERA O DATOS PERSONALES A NADIE



Nunca incluiremos un link (enlace) en nuestros mails.



Mantén actualizado tu antivirus y nunca descargues archivos adjuntos de remitentes desconocidos.



Ingresa al banco digitando la dirección en la barra de tu navegador.



Solo sigue nuestras cuentas oficiales certificadas en redes sociales. Fijate en el check junto al nombre de la cuenta.

Esta es una iniciativa de Banco de Chile para la seguridad de todos los chilenos



Ingresa a [bancochile.cl](http://bancochile.cl) y descubre cómo evitar ser víctima de un fraude

Campaña "Es clave no dar tus claves", una iniciativa del Banco de Chile para la seguridad digital de todos los chilenos

# Transparencia en la comunicación e información a los clientes

Tanto en la Política de Transparencia del Banco de Chile y sus filiales, así como en su Código de Ética, se consagra el Principio de la 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.

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, un lenguaje claro y transparente, tanto en lo referido a las condiciones relevantes, como a las restricciones existentes.

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 de la División de Marketing y Clientes, vela porque la información hacia los clientes sea clara, completa, relevante, fiable, comparable, oportuna y de fácil acceso.

La División cuenta además con el apoyo del área de Defensoría del Cliente que busca permanentemente atender a las necesidades del cliente, velando y aportando para que la que la información que se entregue sea clara y transparente en lo referido a los valores, condiciones y características de los productos y servicios financieros ofrecidos, para así permitirle tomar decisiones informadas.

En 2019 se espera potenciar esta labor participando en la mejora continua de los procesos y procedimientos de cara al cliente, así como en la confección de los productos y/o servicios que se le ofrecen.





Casa Matriz del Banco de Chile

PERFIL DEL BANCO

TRABAJADORES

CLIENTES

MEDIOAMBIENTE

COMUNIDAD

PROVEEDORES

DESEMPEÑO ECONÓMICO



"Fiesta de la luz"  
Celebración 125 años del Banco de Chile  
**Concepción, octubre 2018**

04

# MEDIOAMBIENTE

# Destacados

## 16.676 tCO<sub>2</sub>e

**Medición de la huella de carbono**  
Emisiones de GEI (alcance 1 y 2)

**119 Toneladas**  
menos de papel consumido

**13,7 Toneladas de CO<sub>2</sub>**  
se dejaron de emitir por BiciChile



# Medioambiente

El cuidado del medioambiente es uno de los cuatro pilares de la estrategia de sostenibilidad de Banco de Chile<sup>1</sup>, el cual responde al objetivo corporativo de dejar a las futuras generaciones un planeta con menos contaminación. Para ello la Corporación ha desarrollado programas y acciones tendientes a gestionar 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, gestión de residuos sólidos, así como en la reducción de emisiones directas de gases efecto invernadero (GEI). Además, en el marco del programa de voluntariado corporativo ha diseñado iniciativas para mitigar la contaminación y restaurar o rehabilitar zonas degradadas.

Las áreas responsables de diseñar e implementar proyectos y programas centrados en la minimización de los impactos ambientales de la operación del Banco es la Gerencia de Administración, que depende de la División Gestión y Control Financiero, en coordinación con la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible que reporta a la División de Personas y Organización.

Entre los hitos de 2018 destacan la constitución de la Mesa de Sostenibilidad Ambiental, la redacción de la Política de Sostenibilidad Ambiental y la realización de un estudio sobre cuantificación y caracterización de los residuos sólidos. En 2019 se espera publicar la Política e implementar el plan integral de manejo de residuos.

## Mesa de sostenibilidad ambiental

En abril se conformó la mesa de trabajo con el objetivo de relevar la importancia del cuidado del medioambiente y establecer los lineamientos para efectuar el seguimiento e implementación de la Política de Sostenibilidad Ambiental.

La agrupación está integrada por miembros del Banco, invitados por la gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible y consultores externos, quienes actúan como panel especializado con el fin de apoyar las definiciones y planes ambientales. Durante 2018 la mesa estuvo conformada por representantes de las gerencias de Administración, Control y Gestión, Desarrollo de Canales, Marketing y profesionales del área de Comunicaciones Internas.

Desde su constitución, la mesa ha sesionado en nueve oportunidades y ha llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- **Cumplimiento legal ambiental:** Verificar el cumplimiento de la normativa medioambiental vigente donde el Banco de Chile opera.
- **Energía y cambio climático:** Identificar, cuantificar, asignar responsables y metas relativas al uso de la energía y a emisiones de gases de Efecto Invernadero.
- **Residuos y reciclaje:** Caracterizar, cuantificar, monitorear, asignar responsables y metas apuntando a disminuir la cantidad de residuos enviados a vertedero por medio de la reducción, revalorización, reutilización y reciclaje.
- **Proveedores:** Incentivar a los proveedores para que mantengan una política y sistema de gestión ambiental que favorezcan el cuidado y desempeño responsable con el medioambiente.
- **Eficiencia operacional y comercio electrónico:** Favorecer el uso de comercio electrónico y la eficiencia operacional como una herramienta que también reduce el uso de recursos y disminuye el impacto ambiental del Banco.

1. Para mayores detalles de los otros ejes de la estrategia de sostenibilidad ver capítulo Comunidad.

# Emisiones: gestión de la huella de carbono

Con el objetivo de hacerse cargo de sus impactos ambientales directos y mejorar su gestión ambiental, el Banco de Chile encargó a la empresa de ingeniería Proyectae,<sup>2</sup> por segundo año consecutivo, la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) generados a nivel corporativo.

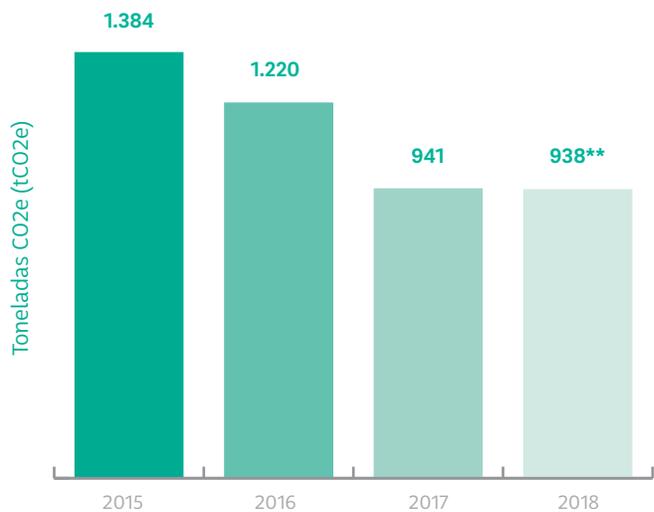
La medición de la huella de carbono se basó en el método establecido en el Greenhouse Gas Protocol<sup>3</sup>. Para la cuantificación de GEI corporativas se utilizó el Corporate Accounting and Reporting Standards de 2004 (Corporate Standard)<sup>4</sup> y en el caso de producto (Indicador de intensidad) se tomó como referencia el Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard de 2011.<sup>5</sup>

El resultado de la medición de la huella de carbono arrojó un total de emisiones directas (alcance 1 y 2) de 16.676 tCO<sub>2</sub>e.

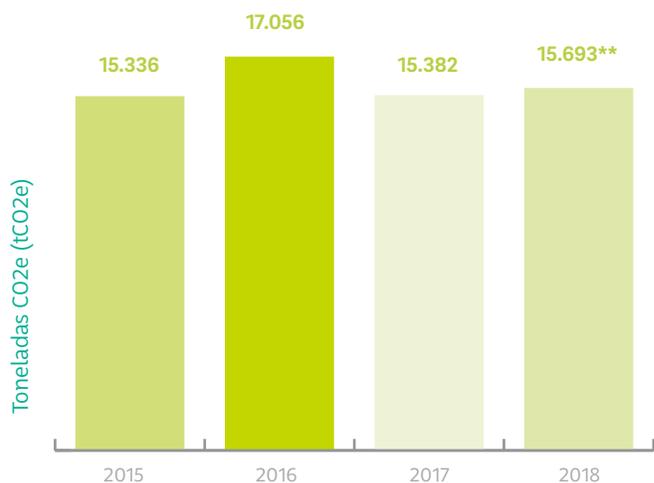
Las metas y planes de reducción serán efectuados en 2019. Entre ellos, se evaluará la implementación de un plan formal de medición y reducción de emisiones de GEI, así como el involucramiento de los proveedores de servicios vinculados a data center, transporte de valores y mantenimiento de equipos de climatización.

2. <https://proyectae.cl/>
3. [www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)
4. <http://www.ghgprotocol.org/standards/corporate-standard>
5. <http://www.ghgprotocol.org/standards/product-standard>

**EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1) 2015-2018\***



**EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 2) 2015- 2018\***



*Nota: El año 2018 se realizaron mejoras metodológicas en el manejo de información y se actualizaron retroactivamente los consumos eléctricos de los años 2015-2017 por lo cual cambió el valor de la Huella de Carbono publicada en el Reporte de Sostenibilidad 2017.*

*\*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.*

*\*\* Información 2018 preliminar, en proceso de verificación externa.*

# Eficiencia energética

## Promoviendo el transporte sostenible de trabajadores

Banco de Chile promueve una cultura de vida activa y sana entre sus colaboradores. Por ello, desde 2015 el Banco cuenta con un ciclero de clase mundial puesto al servicio de sus colaboradores. Durante el 2018, 170 trabajadores de las sucursales del centro de Santiago pudieron acceder a este beneficio, lo que a su vez implicó una reducción de consumo de combustibles y con ello el Banco dejó de emitir 13,7 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Cabe destacar que, por cuarto año consecutivo, el Banco obtuvo el primer lugar en la categoría Corporaciones, en la competencia Cool Place to Bike<sup>6</sup>, realizada entre abril y noviembre de 2018.

El Banco dejó de emitir:

13,7 toneladas de CO<sub>2</sub>

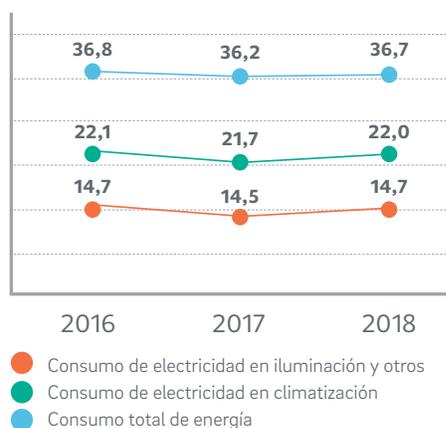
Primer lugar en la categoría Corporaciones, en la competencia Cool Place to Bike

Los programas y acciones de eficiencia energética del Banco consideran el control automático del funcionamiento de los equipos de aire acondicionado y calefacción, además del recambio de aquellos que resultan menos eficientes, pues en la operación de estos es donde se registra el 60% del consumo energético total de la organización.<sup>7</sup>

En cuanto a las metas de gestión planteadas para 2018, se avanzó en la realización de la evaluación técnica y económica necesaria para determinar la factibilidad de comprar energía eléctrica proveniente de fuentes renovables. El resultado de dicho estudio mostró una compleja implementación a un alto costo, por lo que de momento se ha descartado. Por otra parte, en 2018 no se lograron avances significativos en las medidas vinculadas a ahorro energético, ya que debido a todo el trabajo realizado por el Banco para hacer frente al ciberataque, se registró un mayor consumo de energía para el funcionamiento extraordinario de equipos de climatización, iluminación y computación.

Durante 2018 continuó la migración de la luminaria fluorescente a LED. En 2019 se espera haber reemplazado el 20% de las luminarias fluorescentes en edificios centrales.

CONSUMO DE ENERGÍA (GWh) 2016-2018



6. <http://www.coolplacetobike.com/>

7. Los restantes consumos energéticos son la iluminación y el funcionamiento de los equipos computacionales con un 25%. El 15% restante de la energía es utilizada en el funcionamiento de las salas de Banca Telefónica y otros equipos.

# Gestión de residuos y reciclaje

Otro de los principales impactos ambientales es 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 las oficinas de todo el país.

Durante 2018 se realizó un diagnóstico tendiente a caracterizar los residuos sólidos prioritarios a fin de disminuir la cantidad de los enviados a disposición final ("relleno sanitario") desde las sucursales. Para ello, aprovechando el plan piloto de modernización de sucursales (Proyecto 2020), se escogieron tres oficinas representativas y accesibles, en la cuales se realizó una cuantificación y caracterización de los residuos. Como resultado, se obtuvo una generación promedio anual de residuos de todo el Banco a lo largo del país de 1.852 toneladas.

Este estudio permitió corroborar que el principal residuo sólido generado por la operación del Banco corresponde a papel de impresión y asimilables (40%), cuya gestión no reviste mayores complejidades, ya que es fácilmente reciclable. Es así como se decidió iniciar el plan de gestión de dicho residuos.

Para extender esta iniciativa en toda la organización, se consideran tres etapas que se implementarán durante el 2019. La primera, que partirá en marzo, se focalizará en los edificios centrales (Casa Matriz y Huérfanos 740), donde se instalarán 50 puntos de acopio.

La segunda etapa, que comenzará el segundo trimestre de 2019, se extenderá a la gestión del residuo papel (papel valorizado), botellas plásticas PET, vidrio, latas y pilas desde las sucursales de la Región Metropolitana y la tercera fase considera extender esta actividad a las sucursales de regiones, para lo cual se están identificando los proveedores de apoyo logístico que contribuyan a habilitar puntos limpios para su acopio y posterior reciclaje.

El diagnóstico de caracterización de residuos sólidos también permitió identificar los residuos peligrosos, tales como pilas. Como resultado se inició un plan para su correcta gestión que implicó reciclar 913,5 kg de pilas en 2018.

En lo referido a los equipos computacionales dados de baja en los procesos de renovación tecnológica, se continuó el trabajo con la Fundación Chilenter<sup>8</sup> para la recolección y transformación sustentable de los residuos electrónicos. No obstante, debido a retrasos en la renovación del contrato la cantidad de equipos donados bajó a 200 en 2018.

8. [www.chilenter.com](http://www.chilenter.com)

## RESIDUOS SÓLIDOS GENERADOS Y DISPOSICIÓN FINAL 2016-2018

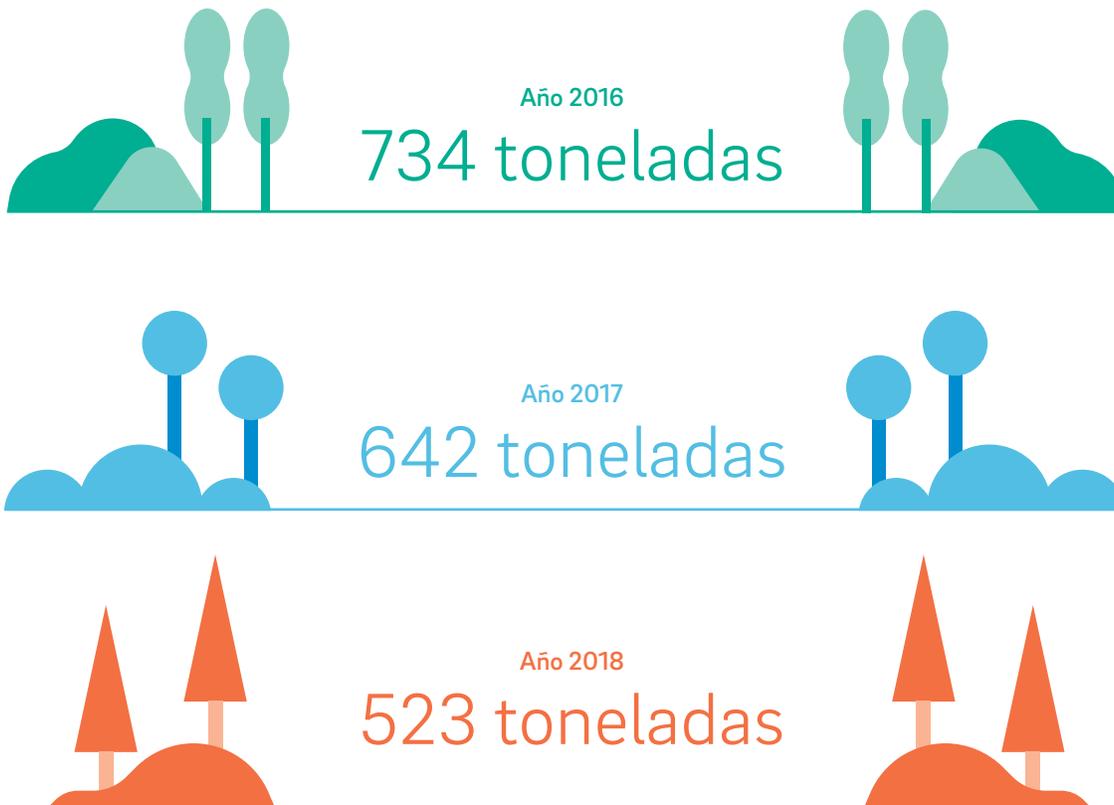
|   | 2016  | 2017  | 2018  | Disposición Final                                 |
|---|-------|-------|-------|---|
| Papel (ton)                                     | 146   | 117   | 587   | Reciclaje (SOREPA y Renova2 SPA)                  |
| Residuos electrónicos (unidad)                  | 1.983 | 4.944 | 200   | Recuperación (Chilenter)                          |
| Pilas recicladas (kg)                           | S/I   | S/I   | 913,5 | Reciclaje (Renova2 SPA)                           |
| Mezclas residuos municipales casa central (ton) | 1.220 | 1.222 | 1.852 | Relleno Sanitario Santa Marta y Santiago Poniente |

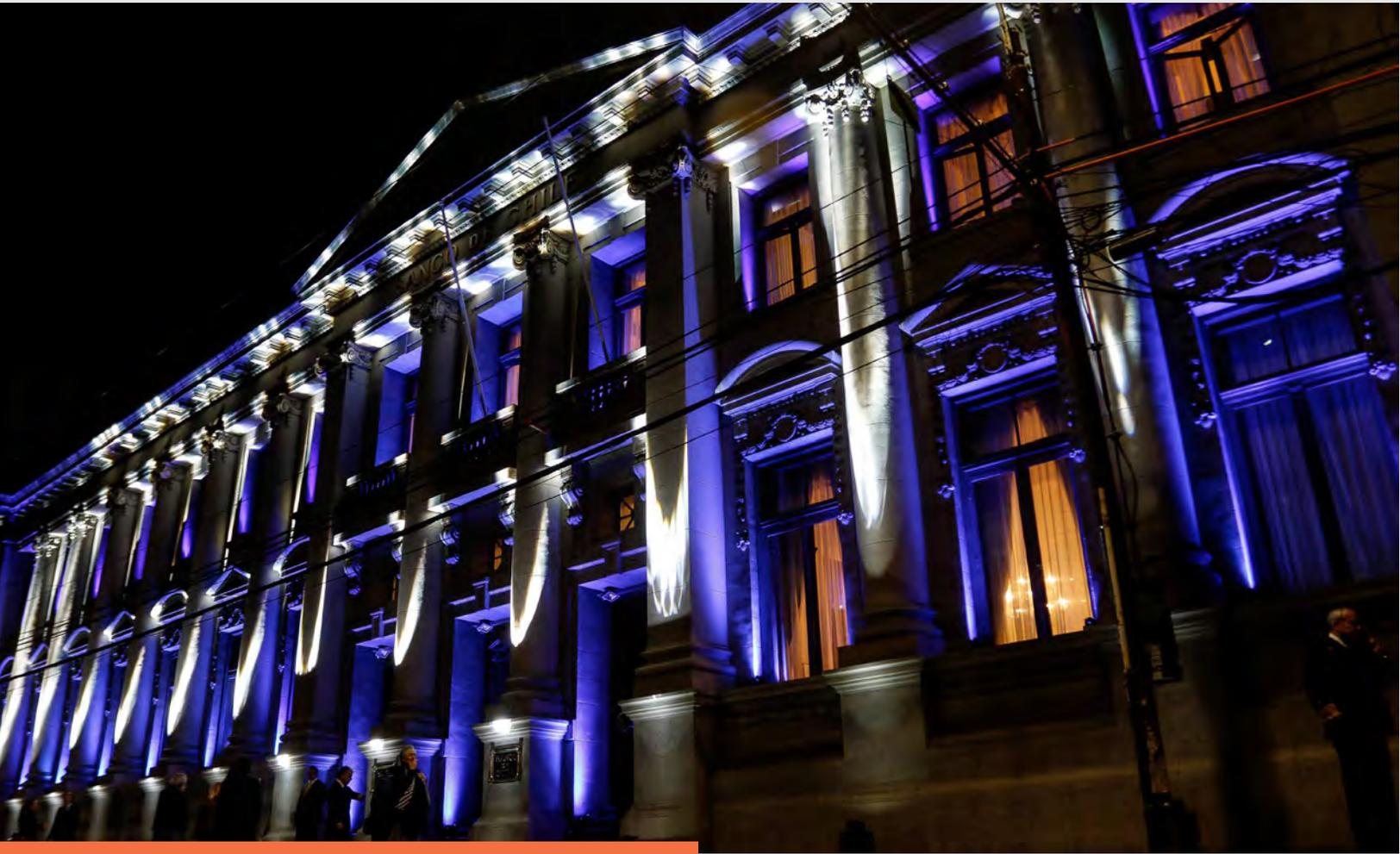
# Insumos

El papel no sólo es el principal residuo del Banco, sino que también es un insumo prioritario para la operación bancaria. Por este motivo hacer un uso eficiente se ha convertido en uno de los focos de la gestión de impactos ambientales internos.

En este contexto, en 2018 continuó la implementación del Proyecto *Paperless*, cuyo objetivo es aumentar progresivamente la digitalización de documentos y con ello eliminar gradualmente el uso del papel. El avance en el proceso de digitalización permitió un ahorro en consumo de papel de 119 toneladas. Este proyecto es considerado clave en la estrategia del Banco vinculada a la sostenibilidad, eficiencia y compromiso con el entorno.

## CONSUMO DE PAPEL 2016- 2018 (TON)





"Fiesta de la luz"  
Celebración 125 años del Banco de Chile  
**Valparaíso, octubre 2018**

05

# COMUNIDAD

# Destacados

\$9.703\* millones inversión social

21.123 beneficiados con las iniciativas del Voluntariado Corporativo

350 mil personas disfrutaron de la "Fiesta de la Luz" en todo el país

40 años Teletón juntos desde el primer día



\*La inversión social incluye donaciones aceptadas y no aceptadas, auspicios, franquicia tributaria SENCE y otras iniciativas incluidas en el presupuesto de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, tales como el aniversario N° 125 del Banco de Chile y los 40 años de Teletón.

# Comunidad

La Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, dependiente de la División Personas y Organización es responsable de la definición y gestión de la Estrategia de Sostenibilidad aprobada por el Directorio. Su misión es implementar acciones tendientes a cumplir el foco estratégico de Compromiso con Chile, así como la gestión de los grupos de interés.

En 2018 se continuó realizando la revisión de las métricas de gestión y el reforzamiento de la comunicación corporativa alineada con los objetivos del negocio para fortalecer la cultura interna. Asimismo, la labor de la Gerencia consistió en mantener los programas establecidos en 2016 como resultado del diagnóstico efectuado, enfocados en promover acciones que permitieran el desarrollo social. Todo ello respaldado mediante el Programa de Voluntariado Corporativo y 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.

Además, se publicó en el sitio web del Banco Marco de Acción para Compromiso País<sup>1</sup>, cuyo fin es hacer explícito los lineamientos de la empresa con el respeto a los Derechos Humanos en línea con los principios rectores de Derechos Humanos y Empresa de las Naciones Unidas. Ello, junto con las buenas prácticas en ética y transparencia, hicieron merecedor a la Corporación de un reconocimiento por parte de Pacto Global (ver página 63).

Durante el año se efectuó un diagnóstico de la Estrategia de Sostenibilidad (ver página 28) y se organizaron ocho encuentros sobre esta materia en regiones y 33 actividades de e-learning asociadas a temáticas específicas como emergencias, Teletón, educación financiera e inclusión, entre otros, en las que participaron 2.663 personas.

Un hito transversal del período fue la celebración de los 125 años del Banco de Chile, que profundizó el compromiso de la Corporación con la sostenibilidad y que estuvo enfocado en la forma de seguir apoyando, desde esta mirada, al crecimiento y la historia del país.

La inversión social del Banco durante 2018 se duplicó respecto de 2017, alcanzando \$9.703 millones, de los cuales \$721 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.

## 550.526

personas a lo largo de todo Chile fueron impactadas positivamente a través de la inversión social realizada por el Banco de Chile en 2018

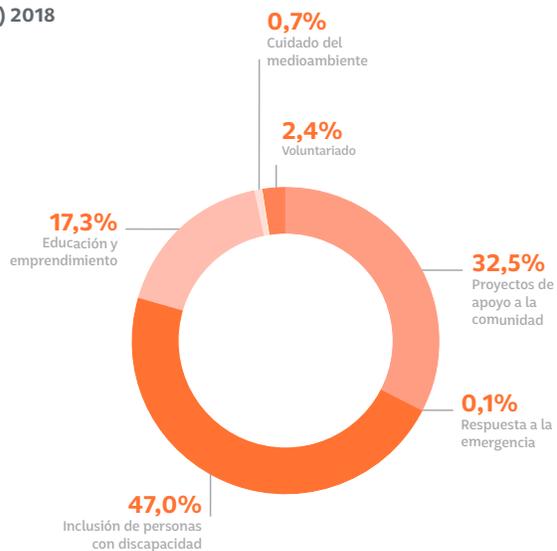
1. <https://bit.ly/2EUouGz>

**INVERSIÓN SOCIAL\* 2016-2018**

| AÑOS | INVERSIÓN SOCIAL EN \$ |
|------|------------------------|
| 2016 | 2.312.653.592          |
| 2017 | 4.334.235.511          |
| 2018 | 9.703.422.292          |

\*La inversión social incluye donaciones aceptadas y no aceptadas, auspicios, franquicia tributaria SENCE y otras iniciativas incluidas en el presupuesto de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, tales como el aniversario N° 125 del Banco de Chile y los 40 años de Teletón.

**DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL (%) 2018**



**Pilares de sostenibilidad<sup>2</sup>**



2. El pilar Cuidado del Medioambiente se desarrolla en el capítulo 4 del presente Reporte.

## Evaluaciones

El Banco de Chile mantiene diversos canales de comunicación con sus grupos de interés (ver página 30), 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 Banca Telefónica dedicado a gestionar consultas y requerimientos durante las 24 horas los siete días de la semana. En 2018, se diseñó una nueva estrategia de redes sociales, lo que permitió difundir lo que el Banco realiza en materia de sostenibilidad y conseguir una mayor interacción con la comunidad.

Adicionalmente, se han desarrollado métricas y metas de cumplimiento para todas sus iniciativas. En 2018, por segundo año consecutivo, participó en el *Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI)*, como un mecanismo para evaluar su gestión donde aumentó todos sus indicadores respecto de 2017.

Además, con la finalidad de incentivar la incorporación de prácticas empresariales responsables, reconocer a aquellas empresas que incorporen la sustentabilidad en su gestión estratégica y abrir procesos de formación y asesoría continua en esta materia, la Escuela de Pregrado de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, con el apoyo del Banco de Chile, crearon el **Sello Sustentable** que benefició a 13 micro y pequeñas empresas en 2018.

Esta distinción acredita la implementación de buenas prácticas en la gestión de la empresa, evaluadas en tres ejes de sostenibilidad: social, ambiental y económico. El Banco facilitó la participación de micro y pequeños empresarios reconocidos por sus prácticas sostenibles en seminarios y talleres con destacados conferencistas y ofreció asesorías en planes de negocios por especialistas. El sello cuenta con el respaldo de la Agencia de Sostenibilidad y Eficiencia Energética, la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, el Ministerio de Medioambiente y el Ministerio de Economía.



### Niveles del Sello Sustentable

Según el porcentaje de cumplimiento de los criterios ambiental, social y económico, las empresas son divididas en tres niveles:

#### Nivel 1

Cumplimiento de la empresa en al menos, el 50% de los tres ejes.

#### Nivel 2

Cumplimiento de 75% de los tres ejes.

#### Nivel 3

Cumplimiento de más de 90% de los criterios contenidos en los tres ejes.

## Banco de Chile 125 años construyendo historias junto a ti

Con motivo de los 125 años del Banco, la Corporación desarrolló dos actividades especiales orientadas no sólo a los trabajadores, sino que también a la comunidad.

La primera de ellas fue hacerse parte, por primera vez, de la celebración nacional del **Día del Patrimonio**, a través de la organización de dos recorridos por la Casa Matriz, uno para colaboradores y sus familias y otro, para público general. En la ocasión, a la que asistieron 2.483 personas, se contó con intérpretes de lengua de señas y accesos habilitados para personas con discapacidad con el fin de reforzar el compromiso del Banco con la inclusión.

Adicionalmente, la actividad fue organizada considerando reducir la cantidad de desechos para lo cual participó en el Desafío Basura Cero, en conjunto con la Fundación Basura, quien se encargó de gestionar los residuos generados.

Como un regalo para la comunidad, el Banco de Chile organizó un inédito espectáculo de luz, música y arte a nivel nacional que congregó a más de 350 mil personas en Santiago llamado la **Fiesta de la Luz**, que se convirtió en el espectáculo de luces más visto de nuestro país y que permitió a los espectadores disfrutar de intervenciones lumínicas a gran escala en distintos edificios emblemáticos de Santiago, como la Casa Matriz del Banco de Chile, la Plaza de Armas, el museo Bellas Artes, la rivera del Río Mapocho y el Teatro Municipal.

En regiones, la **Fiesta de la Luz** se vivió con intervenciones lumínicas en nueve emblemáticos puntos de cada ciudad, como la Torre del Reloj de la plaza Arturo Prat en Iquique; la Catedral de la Santísima Concepción en Concepción; y el monumento a Hernando de Magallanes en Punta Arenas.

Asimismo, el evento contó con puntos de reciclaje de basura para mitigar los residuos generados, se organizó como un evento "carbono neutral" y los equipos utilizados en los shows de luces y *mappings* emplearon tecnología amigable con el medioambiente.

+ 350 mil

personas participaron en la  
"Fiesta de la Luz" en Santiago

2.483

personas recorrieron el edificio  
de la Casa Matriz en el marco del  
Día del Patrimonio



Día del Patrimonio, Casa Matriz del Banco de Chile

## Compromiso País\*

| Pilar transversal   | Pilar  | Compromisos 2018   |  |
|---|--|--|--|
| <b>Voluntariado Corporativo</b><br><b>Alianzas estratégicas</b> | Inclusión de personas con discapacidad (PcD) | <p>Mantener el apoyo a la Teletón.</p> <p>Afianzar el Programa Interno de Inclusión de Personas con Discapacidad, promoviendo la contratación.</p> <p>Programa interno de actividades de inclusión.</p> <p>Programa externo de actividades de inclusión</p> <p>Generar encuentros por la inclusión en regiones para sensibilizar a la comunidad.</p> <p>Apoyar la XXI versión del campeonato de tenis en silla de ruedas Chilean Open.</p> |  |
|   | Educación para el emprendimiento             | <p>Capacitar a colaboradores en Educación Financiera y Emprendimiento.</p> <p>Desarrollar un programa de Educación Financiera para escolares.</p> <p>Continuar con el concurso Desafío Emprendedor apoyando el emprendimiento y el desarrollo de, al menos, 320 personas.</p>  |  |
|   | Respuesta a la emergencia                    | <p>Mantener el apoyo a las personas afectadas por las catástrofes naturales, a través del fortalecimiento del equipo de voluntarios de emergencia, promoviendo la participación regional.</p>  |  |

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

| Actividades realizadas 2018  | Compromisos 2019  |
|--|---|
| <p>Se mantuvo el apoyo a través de 1.300 puntos de recaudación y más de 10 mil voluntarios.</p> <p>Se cumplió la meta de 1% de la dotación contratada con discapacidad.</p> <p>Continuó la labor de la Mesa de Trabajo para la Inclusión enfocado en tres áreas: accesibilidad física, accesibilidad digital e inclusión de personas con discapacidad.</p> <p>Participación en la Red de Empresas Inclusivas de SOFOFA</p> <p>Todas las sucursales fueron modificadas para dar mejor y más fácil acceso a personas con discapacidad y se instalaron 30 kits inclusivos en cajeros automáticos para personas con discapacidad visual.</p> <p>Se implementó un Protocolo de Atención para personas con discapacidad.</p> <p>Segundo año consecutivo siendo el principal auspiciador de la Expoinclusión en la RM y Regiones.</p> <p>XXII Campeonato Chilean Open y auspicio a los tenistas paraolímpicos Macarena Cabrillana y Alexander Cataldo</p> | <p>Lograr la meta promoviendo la participación de los trabajadores y poniendo a disposición de todo Chile canales de recaudación.</p> <p>Mantener el porcentaje, priorizando nuevas contrataciones</p> <p>Mantener la labor de esta mesa realizando mejoras continuas a las ya expuestas.</p> <p>Implementación de 424 cajeros automáticos inclusivos.</p> <p>Desarrollo e implementación del Manual comunicacional inclusivo</p> |
| <p>Se capacitaron 48.239 personas a través de talleres y becas sociales.</p> <p>Se realizaron talleres de educación financiera y b-learning a 10.300 jóvenes, adultos y microempresarios</p> <p>Se realizó el tercer llamado al concurso Desafío Emprendedor, el que recibió 30.140 postulaciones. Se organizaron 15 ferias regionales y se premiaron a las tres mejores iniciativas.</p>  | <p>Desarrollar e implementar Programa de Educación Financiera para estudiantes y trabajadores.</p> <p>Reformular el formato de la final del concurso y lanzar cuarta versión Desafío Emprendedor. Aplicar, desarrollar y posicionar Programa "Cuentas con el Chile", que será la base de todas las iniciativas de sostenibilidad.</p>   |
| <p>Se realizó una segunda convocatoria en las regiones Metropolitana y de Antofagasta, alcanzando 60 voluntarios activos y capacitados.</p>  | <p>Realizar tercer llamado de voluntarios en la Región Metropolitana y del Bío Bío.</p>   |

PERFIL DEL BANCO

TRABAJADORES

CLIENTES

MEDIO AMBIENTE

COMUNIDAD

PROVEEDORES

DESEMPEÑO ECONÓMICO

# Inclusión de personas con discapacidad

Si bien el compromiso del Banco de Chile con la inclusión de personas con discapacidad se inició mediante su colaboración con la Teletón hace 40 años, en 2016 se acrecentó a través de un programa estructurado y formal que busca promover la inclusión al interior de la organización mediante la formalización de una Política, una Declaración de Principios y diversas iniciativas concretas.

## A. Programa de Inclusión para personas con discapacidad

Tanto la Política de Inclusión para Personas con Discapacidad, como la Declaración, buscan fomentar la incorporación 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 es considerada un aporte. El programa incluye actividades en tres ámbitos: accesibilidad física, accesibilidad digital e inclusión laboral de personas con discapacidad.

**La Política de Inclusión para Personas con Discapacidad considera 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 la Corporación y como un sello que aportará al desarrollo de Chile.**

## Accesibilidad física y digital

Todas las oficinas de la red de sucursales del Banco de Chile fueron mejoradas y adaptadas con el fin de ofrecer al público 100% de accesibilidad. En este marco, se inauguró la primera sucursal habilitada totalmente para atender a personas con discapacidad en Vitacura y se instalaron 30 kits inclusivos para cajeros automáticos, enfocados en personas ciegas.

En forma adicional, se formalizó e implementó un Protocolo de Atención para Personas con Discapacidad en todas las sucursales, el que establece la forma en que ellos deben ser atendidos cuando las cajas se encuentran con dificultad de acceso o desplazamiento, como por ejemplo en subterráneos, segundo piso o en niveles con escalones.

## Inclusión laboral de personas con discapacidad

En 2017 se realizó la iniciativa Análisis de Puestos de Trabajo (APT) a través del cual se preparó a la organización para incluir adecuadamente a las nuevas contrataciones. En 2018 las acciones se orientaron a gestionar el ciclo de vida laboral de las personas con discapacidad, a través de la organización de Encuentros de Líderes y del fomento de buenas prácticas para los procesos de incorporación de estos en equipos de trabajo. También se organizaron tres charlas de sensibilización en las que participaron 200 trabajadores del Banco.

Asimismo, en 2017, el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales comenzó a evaluar las condiciones ergonómicas y físicas de los puestos de trabajo, tanto de trabajadores en oficinas como de aquellos que realizan teletrabajo desde sus domicilios. En 2018 fueron evaluados y modificados 57 lugares.

Junto con ello se implementó un programa especial de beneficios para los trabajadores que se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Discapacidad, como días especiales de permiso para atenciones de salud, ayuda financiera asociada a gastos médicos no cubiertos por los seguros y flexibilidad horaria, entre otros (ver página 54).

En 2018 también se superó la meta de contar con 1% de la dotación con discapacidad, cumpliendo a cabalidad con la Ley 21.015 y se realizaron dos operativos COMPIN, actividades cuya finalidad fue ayudar a los trabajadores a inscribirse en el Registro Nacional de Discapacidad, beneficiando a 70 personas. Asimismo, se organizaron ferias internas informativas y la Corporación fue el auspiciador de la Primera Feria Laboral Inclusiva, Expoinclusión, que reunió a más de 1.500 personas durante dos días en Espacio Riesco.

Adicionalmente, en 2016 el Banco implementó un proyecto de capacitación bancaria para 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 realizó una alianza con el instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux que colabora en la formación técnica y profesional aplicada a la actividad bancaria y financiera, generando oportunidades adicionales de desarrollo para personas con discapacidad en este sector. En 2018, 14 personas participaron en cursos de 40 horas, realizados en jornadas de cuatro horas durante dos semanas.

Módulos del proyecto pre-contratos:

- Comunicación y manejo de conflictos (16 horas)
- Introducción al negocio bancario (8 horas)
- Atención y servicio de clientes (8 horas)
- Desarrollo de habilidades personales (8 horas)



Corrida Teletón-Banco de Chile 2018

## B. 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 está encargada de elaborar e implementar los planes de acción relacionados con inclusión. Este grupo está compuesto por 10 personas con roles clave dentro de la organización. Tanto la Mesa como la Gerencia 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.

## Teletón

40 años Juntos desde el primer día

Desde sus inicios hace 40 años, Banco de Chile ha apoyado a la Fundación Teletón, lo que le ha permitido no sólo sensibilizar a los trabajadores respecto de la realidad de las personas con discapacidad, sino también establecer las bases del Programa de Inclusión que desarrolla actualmente.

Además del aporte en dinero, el trabajo voluntario de los 10 mil colaboradores, su infraestructura y la tecnología para recaudar las donaciones de alrededor de tres millones de personas en todo el país y en el mundo, el Banco participa en otras iniciativas solidarias durante el año.

En 2018, organizó la **II Bienal de Arte Inclusivo Teletón – Banco de Chile** en el Centro Gabriela Mistral (GAM). Esta muestra contó con cuatro exposiciones permanentes, la presentación de 50 obras bidimensionales de los talleres de arte de Teletón y una selección de 50 obras del II Concurso de Artes Plásticas de Artistas con Discapacidad. El objetivo de esta actividad fue reconocer y difundir obras de artistas con necesidades especiales, con el fin de insertarlos en el circuito artístico cultural nacional. En forma paralela, en la plaza central del GAM se descubrió el mural colectivo del artista Payo Söchting, lienzo que fue pintado en el frontis del Banco de Chile por cerca de 200 jóvenes y niños con y sin discapacidad física.

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



META

\$32.522.911.111

RECAUDACIÓN FINAL

\$37.954.551.757



Corrida Teletón-Banco de Chile 2018

## C. Iniciativas de inclusión

### A. Chilean Open Copa Banco de Chile

Este año, en las canchas del Estadio del Banco de Chile, se realizó la XXI versión del campeonato en silla de ruedas Copa Banco de Chile. Durante la actividad se reunieron 47 tenistas de Argentina, Brasil, Guatemala, y Chile.

### B. Apoyo a tenistas paralímpicos

La Corporación lleva siete años como auspiciador oficial de la tenista paraolímpica Macarena Cabrillana (1° ranking nacional y 36° ranking mundial). En 2018 el Banco inició su apoyo a Alexander Cataldo (1° ranking nacional y 26° ranking mundial).

### C. Wheel The World (WTW)<sup>3</sup>

Con la finalidad de habilitar y fomentar actividades turísticas para personas con discapacidad, sus familias y amigos, así como crear conciencia sobre las personas con discapacidad como individuos activos que buscan vivir una vida plena, Álvaro Silberstein y Camilo Navarro, recorren rutas turísticas, las implementan y dejan todos los equipos necesarios para que otros las puedan efectuar con comodidad. De acuerdo con lo comprometido, en 2018 se abrieron nuevas rutas inclusivas en Cochamó, San Pedro de Atacama, Pucón y Valparaíso.



Apoyo a tenistas paralímpicos, Macarena Cabrillana y Alex Cataldo

3. [www.gowheeltheworld.com](http://www.gowheeltheworld.com)

# Educación y emprendimiento

Con el fin de mejorar el desarrollo, la calidad de vida y la empleabilidad de pequeños y medianos empresarios, Banco de Chile promueve iniciativas que son llevadas a cabo, principalmente, por la Fundación Desafío Levantemos Chile<sup>4</sup> junto con la Gerencia de consumo masivo del Banco de Chile. Su objetivo es fomentar el desarrollo de microempresarios en todo el país y para ello se realizan capacitaciones a través de talleres, charlas presenciales, cursos de *e-learning* y *b-learning*, ofrece financiamiento en condiciones especiales, becas sociales, apoyo a la comercialización de productos y entrega de herramientas para endeudamiento responsable y educación financiera.

## A. Concurso Desafío Emprendedor Banco de Chile

En 2016 cuando comenzó el concurso Nacional Desafío Emprendedor, 69.127 micros y pequeños empresarios han participado con propuestas originales y amigables con el medioambiente. A través de esta iniciativa se busca potenciar y dar visibilidad a los emprendedores de todo el país por medio, no sólo de financiamiento, sino además de capacitaciones que ofrecen herramientas técnicas aplicables a sus negocios, como endeudamiento responsable, modelo de negocios (*Canvas*<sup>5</sup> Sustentable) y sostenibilidad.

En 2018 se registraron 30.140 postulantes. De ellos, 300 fueron elegidos en todas las regiones y se seleccionaron 20 finalistas. Además, se organizaron 15 ferias regionales y en marzo, se premió las tres mejores iniciativas y dos menciones honoríficas por trayectoria y emprendimiento familiar, en un encuentro en la Región Metropolitana. El primer lugar fue otorgado a Daniela Berríos, de Valparaíso, con el emprendimiento KACHIBU, que consiste en diseño y confección de pañales de tela reciclables, los cuales son lavables y reutilizables.

4. [www.desafiolevantemoschile.cl](http://www.desafiolevantemoschile.cl)

5. El Modelo Canvas fue desarrollado en 2011 por Alexander Osterwalder e Yves Pigneur en el libro Generación de Modelos de Negocio, donde analizan los diferentes tipos de modelos y cuál es mejor utilizar en cada caso. Es una herramienta para definir y crear modelos de negocio innovadores que simplifica 4 grandes áreas: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica en un recuadro con 9 divisiones.

## B. Programa de Educación Financiera

Desde hace cuatro años, Banco de Chile realiza un programa de capacitaciones en educación financiera con el propósito de continuar apoyando el desarrollo y progreso del país. Ello es complementado con la entrega de becas sociales cuya finalidad es entregar herramientas de decisión y de gestión de financiamiento y ahorro a personas con escaso acceso a este tipo de oportunidad.

### 1. Capacitaciones en educación financiera

Con el objetivo de fomentar una conducta financiera informada y adecuada en las empresas, instituciones y en el público en general, la Gerencia de Consumo Masivo del Banco de Chile es la encargada de organizar el curso "Los 12 principios de educación financiera". Así, de manera presencial o a distancia, más de 110 mil jóvenes, adultos y microempresarios han sido capacitados desde el año 2014. En 2018 se diseñó un nuevo curso *b-learning* que permitió capacitar, combinando las modalidades presenciales y a distancia, a 104 microempresarios. En total, en el período, participaron en las distintas modalidades 10.300 personas.

### 2. Becas sociales

Las becas sociales constituyen otra iniciativa de capacitación. Son financiadas a través de SENCE y otorgadas a diversas instituciones sociales con la finalidad de potenciar las herramientas laborales de jóvenes y adultos a nivel nacional a través de cursos de horticultura, panadería, banquetearía y mueblería, entre otros. Los talleres de oficios tienen una duración de entre 120 y 240 horas e incluyen un módulo especial de educación financiera en el marco del programa de emprendimiento del Banco. En 2018 se llevaron a cabo 32 cursos con un total de 1.859 horas.

## C. 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*.

### 1. Fundación Astoreca

Desde hace 15 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, San José y San Juan de Lampa. A través de ellos se entrega educación gratuita de excelencia a niños y jóvenes de sectores de bajo nivel socioeconómico. La actividad de la fundación ha permitido que más de 2.400 alumnos obtengan las herramientas para enfrentar de mejor forma su futuro profesional y laboral. En el marco 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.

### 2. Proyecto de formación dual Banco de Chile

Con el propósito de ofrecer una experiencia laboral temprana a jóvenes de liceos técnicos y motivar a estudiantes a continuar con sus estudios promoviendo la inserción laboral, se implementó el Programa de Educación Dual en 2017. En 2018 cinco alumnos de III medio del liceo polivalente Santa Juliana de Recoleta participaron en esta iniciativa. (ver página 60).

### 3. Beca PSU Banco de Chile

Banco de Chile entrega anualmente una beca para estudios superiores al alumno que haya obtenido el mayor puntaje promedio nacional, con el fin de reconocer 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.

### 4. Encuentro de becados

En el marco de los 125 años del Banco de Chile, la Corporación invitó a un encuentro a más de 500 personas que han sido becados en los últimos 10 años. Esta actividad buscó promover la generación de redes y oportunidades laborales.

### 5. Programa *Conducting Business in Chile/China*

En 2018 se cumplieron 11 años fomentando el intercambio cultural a través del programa "*Conducting Business in Chile/China*" que, en esta oportunidad, permitió el viaje de 20 alumnos y profesores del MBA de la Pontificia Universidad Católica a ese país y otros 20 estudiantes y profesores del MBA de la *School of Economics and Management* de la Universidad Tsinghua, de Beijing, a nuestro país. En total, ya han participado cerca de 430 alumnos y profesores.



# 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 diversas instituciones sociales.

Además de la alianza estratégica por mas de 40 años con Teletón, Banco de Chile mantiene una estrecha relación con varias fundaciones que le permiten dar vida a proyectos de contribución a la sociedad.

## A. Desafío Levantemos Chile

La alianza Desafío Levantemos Chile y Banco de Chile ha permitido beneficiar, desde 2012, a 750.386 personas en todo el país a través de diversos proyectos, campañas e iniciativas. De ellos, 153.114 fueron apoyados en 2018 en áreas como construcción, educación, emprendimiento, capacitaciones e inclusión social, entre otros.

Durante el período, el Directorio del Banco, a través de la fundación, colaboró en la implementación de diversas iniciativas entre las que destacan dos de emprendimiento inclusivo. La primera fue la amasandería inclusiva "La Quequería" en la IV Región. Esta iniciativa, que buscó impulsar la inserción laboral de personas con discapacidad física y mental del centro de rehabilitación Adiston de Tongoy, consideró la construcción e implementación de una panadería, así como talleres de capacitación que les permitieron a los 60 jóvenes del centro, obtener las herramientas necesarias para preparar los productos para vender, así como habilidades para atender a los clientes.

La segunda iniciativa fue Desafío Maule Futuro, que consistió en un fondo concursable para la Región del Maule, afectada

por incendios forestales durante el año 2017. El objetivo ha sido apoyar el desarrollo de 50 proyectos de emprendimiento y 10 de innovación social para diversificar la matriz productiva de la región y colaborar con el desarrollo regional.

Junto con el financiamiento, que implicó un total de \$250 millones, se realizaron capacitaciones en el Centro de Desarrollo de Negocio de Curicó, la fundación Acerca Redes en Constitución y el Teatro Municipal de Linares, donde se impartieron tres módulos de 12 horas cada uno para los 1.692 postulantes. Luego de los talleres, que estuvieron enfocados en marketing estratégico, sostenibilidad, contabilidad y finanzas, se realizó la premiación de los seleccionados en Constitución, donde se hizo entrega de los fondos adquiridos. Además, en la oportunidad se organizó una feria de emprendimiento con micro y pequeños empresarios locales.

## B. 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.

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.

Asimismo, INACAP facilitó salas de capacitación en todo Chile para realizar los cursos en que participaron los emprendedores seleccionados por el concurso Desafío Emprendedor. En 2018 el Banco también participo en 20 ferias de innovación organizadas por alumnos de INACAP.



Voluntariado Corporativo Banco de Chile

# Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo es considerado una herramienta fundamental para el éxito de la gestión de los pilares de Sostenibilidad del banco. Para realizar las actividades comprometidas se generan alianzas estratégicas con organizaciones sociales que permiten visibilizar distintas posibilidades de hacer voluntariado a nivel nacional, fortaleciendo una parrilla programática anual continua y dinámica, que responde a los requerimientos del entorno y contribuye a cumplir con los objetivos estratégicos.

Se busca que el Programa de Voluntariado Corporativo promueva la participación de los colaboradores actuando como facilitadores en el marco del Compromiso con Chile. Las principales iniciativas están relacionadas con la inclusión de personas con discapacidad, el medioambiente, la respuesta ante emergencias, el emprendimiento y la educación financiera.

En 2017 se realizó un diagnóstico enfocado al interés de los trabajadores por participar en este tipo de iniciativas y en 2018 se rediseñó la propuesta programática con el fin de responder a los intereses de los trabajadores, los pilares del Compromiso con Chile y a las necesidades de la comunidad, con énfasis en el foco regional. Es este marco, se llevaron a cabo 155 actividades de voluntariado corporativo a nivel nacional, las cuales contaron con 11.940 participaciones voluntarias que beneficiaron a 21.123 personas.

| Ítem         | Voluntarios | Horas   | Beneficiados |
|--------------|-------------|---------|--------------|
| Voluntariado | 11.940      | 141.752 | 21.123       |

## A. Formación del equipo de Voluntarios Emergencia

En 2017 se creó un grupo estable compuesto por 15 voluntarios capacitados, para responder ante emergencias nacionales. En el presente periodo, como estaba programado, se realizó un segundo proceso de convocatoria en las regiones Metropolitana y de Antofagasta, mediante el cual se totalizaron 60 voluntarios activos, capacitados y certificados en primeros auxilios y psicología de la emergencia.

Para el próximo año se espera reforzar el compromiso de los voluntarios a través de una nueva convocatoria en las regiones Metropolitana y del Bío Bío, con el fin de desarrollar instancias de capacitación y trabajo en equipo y ampliar la presencia en las zonas norte y sur del país.



Voluntariado Corporativo Banco de Chile

## B. Foco regional y participación de las familias

Todas las actividades realizadas en el marco del Programa de Voluntariado tienen foco regional. En el caso del Programa Navidad con Sentido, se realizaron actividades en 29 comunas desde Arica a Punta Arenas que beneficiaron a 73 instituciones. Esta actividad permite que los trabajadores apoyen instituciones que benefician a personas con discapacidad implementando espacios inclusivos y es en la que, además de Teletón, participan la mayor cantidad de voluntarios.

Asimismo, se inició el Programa Vuelta a Clases con Sentido, por medio del cual se busca realizar iniciativas inclusivas para niños y adolescentes con discapacidad en el ámbito de la educación. Para ello, se apoyó a 48 instituciones que trabajan con personas con discapacidad en etapa escolar, con el fin de que puedan comenzar las clases de la mejor manera.

En ambas iniciativas son los colaboradores los que contactan a la institución, levantan sus necesidades y desarrollan propuestas para abordar las problemáticas, promoviendo una alianza a largo plazo.

## C. Fondos concursables

En 2018 se inició el Programa de fondos concursables cuya finalidad es financiar iniciativas y proyectos presentados por los trabajadores que busquen colaborar con instituciones sociales de todo el país, relacionadas con tres líneas de acción: infraestructura y equipamiento institucional, educación y medioambiente. Como resultado de esta iniciativa, se financiaron 28 proyectos por \$80 millones, los cuales beneficiaron a 8.870 personas con discapacidad.

## D. Jornadas de voluntariado corporativo en medioambiente

Se promovió la participación de colaboradores y familiares en actividades de voluntariado con impacto directo en la comunidad y beneficio para el medioambiente a través de las siguientes actividades:

- Limpieza de ríos, quebradas, playas y humedales en el marco del Programa Queremos a Chile Colaborando, realizado en conjunto con la Fundación Basura.
- Programa Reforestemos Chile Nativo de la Fundación Cultiva, para realizar reforestaciones participativas en las zonas afectadas por incendios forestales y/o altamente degradadas desde la Región Metropolitana a la VII Región. Banco de Chile colaboró en esta iniciativa en la zona de San Nicolás, Región del Bío Bío.
- Mejoramiento de 300 m<sup>2</sup> de áreas verdes, instalaciones de huertos, invernadero, espacios subutilizados y/o desarmonizados en el hogar de acogida Misión de Amor Batuco, que acoge a 55 niños con discapacidad cognitiva.



**#QueremosChile Colaborando** fue la iniciativa desarrollada en el marco del día nacional del medioambiente en las 15 principales ciudades del país. Esta actividad consistió en invitar a trabajadores y a sus familias a una jornada de limpieza, recolección y reciclaje en playas, quebradas, humedales y lagunas, en el marco del compromiso con el medioambiente y el país. El material no reciclable fue enviado a disposición final.

**Resultado del Programa #QueremosChile Colaborando**



\*Tipo de plástico transparente usado en envases, también llamado polietileno tereftalato.

## Programas de contribución a la comunidad

### Chile sin Cáncer

Con el fin de entregar mejores oportunidades a los pacientes de oncología que se atienden en el sistema público, se creó la Fundación Chile sin Cáncer, en alianza con la Universidad Católica, el Hospital Sótero del Río y el Banco de Chile. Este es el primer proyecto en el país que recoge financiamiento público y privado para aumentar la cantidad de especialistas y generar más investigación sobre cáncer a través de cinco líneas 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 bio banco y la creación del Registro de Cáncer.

Gracias a este convenio se construyó el Centro Oncológico Ambulatorio del Hospital Sótero del Río, cuyo funcionamiento ha permitido que, luego de tres años, las atenciones se duplicaran y los pacientes diagnosticados de cáncer del área sur oriente de la Región Metropolitana recibieran un tratamiento oportuno y de calidad. Como resultado, se triplicaron las horas de atención de oncólogos médicos, se redujeron las esperas de evaluación oncológica y aumentó en 70% el número de pacientes tratados, lo que significó un incremento de casi el doble de las quimioterapias administradas al año.

En 2018 se lanzó la campaña de recaudación **Testamentos de Vida** junto con **Banco Edwards**, que busca dar a conocer los principales problemas entorno a esta enfermedad, así como recaudar recursos para mejorar la atención de los 45 mil nuevos casos que se registran anualmente.



Lanzamiento campaña recaudación  
Fundación "Chile sin Cáncer"



|                     |
|---------------------|
| PERFIL DEL BANCO    |
| TRABAJADORES        |
| CLIENTES            |
| MEDIOAMBIENTE       |
| COMUNIDAD           |
| PROVEEDORES         |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO |



"Fiesta de la luz"  
Celebración 125 años del Banco de Chile  
**Concepción, octubre 2018**

06

# PROVEEDORES

# Destacados

**9.058** base proveedores  
PyMEs

**97%** del presupuesto de compras  
se destinó a proveedores locales

**6 años** consecutivos certificados  
con Sello Propyme



# Relación con proveedores y contratistas

Banco de Chile busca construir una relación sólida y permanente con sus proveedores y contratistas, con visión de largo plazo, que promueva el beneficio mutuo, valorando la excelencia, la calidad, la transparencia, la oportunidad y la competitividad.

La gestión de proveedores se rige por la Política de Administración y Selección de Proveedores, la cual fue actualizada a mediados de 2018 y cuyo fin es asegurar que todos los bienes y servicios requeridos por el Banco para el cumplimiento de su misión sean contratados y adquiridos a través de procesos abiertos, transparentes, oportunos y en condiciones competitivas, previniendo la existencia de conflictos de interés y garantizando un trato justo a quienes colaboran con el Banco.

La relación entre los empleados de la Corporación y sus proveedores debe mantenerse bajo estricta independencia y de acuerdo con los intereses corporativos, sin asumir ningún tipo de compromiso, ni parcialidad con respecto a un proveedor, debiendo siempre privilegiar los parámetros de utilidad, calidad y presupuesto.

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

Como hitos relevantes de 2018 destaca la obtención por sexto año consecutivo del Sello ProPyme y la puesta en marcha de la plataforma digital interactiva Artikos para realizar los procesos de licitación del Banco, los cuales son coordinados y supervisados por la Gerencia de Administración a fin de asegurar la comunicación, la trazabilidad y la transparencia, tanto del proceso como de la relación con los proveedores.

Para 2019 se evalúa realizar el cambio al Sistema Enterprise Resource Planning (ERP), a fin de entregar a los proveedores un portal de autoservicio seguro y escalable que permitirá mejorar la comunicación en línea y el trabajo colaborativo entre el Banco y sus proveedores, mejorando así sus procesos operativos, rapidez, eficacia y oportunidad de la información.

Al 31 de diciembre de 2018 el Banco mantenía contratos activos con un total de 649 proveedores y contratistas, de los cuales 29 tenían la categoría de críticos. En lo referido a la proporción del presupuesto de adquisiciones destinado a compras a proveedores locales<sup>1</sup> este correspondió a un 97%. En cuanto a la base de proveedores PyME, en 2018 estos fueron 9.058, un 0,57% menos que lo registrado en 2017.

## CARACTERIZACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS ACTIVOS

|  | 2017 | 2018 |
|--|------|------|
| N° total de proveedores con contratos <b>activos</b>                     | 509  | 529  |
| N° total de contratistas con contratos <b>activos</b>                    | 127  | 120  |
| N° de proveedores y/o contratistas críticos con contratos <b>activos</b> | 29   | 29   |

## PROPORCIÓN DEL PRESUPUESTO DE COMPRAS QUE CORRESPONDIÓ A PROVEEDORES LOCALES

| TIPO                            | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------------|------|------|------|
| % Compras a proveedores locales | 97   | 98   | 97   |
| % Compras a otros proveedores   | 3    | 2    | 3    |

1. El Banco define como local a las compras realizadas a proveedores ubicados en el territorio nacional.

# Procesos de selección y evaluación de proveedores y contratistas

La Política de Administración y Selección de Proveedores<sup>2</sup> es el lineamiento principal que guía los procesos de elección y valoración de proveedores.

Su 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, además, 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 sólo en aquellos casos en que el prestador del servicio sea un proveedor extranjero.

Al proceso realizado, se suman otros criterios de evaluación que están relacionados con la Política de Operaciones con Partes Relacionadas previstos en el título XVI de la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas y con los lineamientos de operaciones con Personas Expuestas Políticamente (PEP)<sup>3</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.

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. Este protocolo se basa en 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. Su finalidad es 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.

Además, 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. De esta forma se busca asegurar que éstos 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 cumplimiento de aspectos vinculados a cumplimiento de Derechos Humanos en la contratación de proveedores y contratistas, sí cumple con 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 contenidos en el Reglamento interno de Salud y Seguridad como en el Marco de Acción para Compromiso País<sup>4</sup>.

El principal desafío para 2019 es cumplir la Ley 21.131 que establece pago a 30 días (corridos), con el objetivo de establecer un plazo de pago certero para las empresas, que instaura la aplicación de intereses corrientes por cada día de atraso en el pago de la factura y comisión moratoria. El plazo máximo de pago de 30 días aplicará a partir del 16 de febrero de 2021 y antes de este período el pago será de 60 días para permitir la adaptación de las empresas a la nueva normativa.

2. Esta Política aplica a todas las áreas del Banco de Chile y a sus filiales.  
3. <https://bit.ly/2CfqVC1>  
4. <https://bit.ly/2EUouGz>

## La Política de Administración y Selección de Proveedores busca 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.

El Banco, actuando proactivamente, ha implementado las siguientes acciones:

- Comunicación formal al interior de la organización resaltando la importancia e impacto de la ley de pago 30 días.
- Alineación de políticas y procedimientos internos con los objetivos de la ley.
- Establecimiento de procedimientos de control interno continuos para asegurar los plazos establecidos en la ley.
- Establecimiento y fomento de canales formales de comunicación con proveedores / prestadores de servicios.
- Potenciamiento de auditorías internas tendientes a identificar necesidades de actualizaciones de políticas / procedimientos.
- Registro oportuno de las facturas para asegurar la correcta aceptación o rechazo del documento para cumplir con los plazos.
- Calendarización en los sistemas de las fechas máximas de pagos, con relación a la fecha de recepción del documento.





"Fiesta de la luz"  
Celebración 125 años del Banco de Chile  
**Santiago, octubre 2018**

07

# DESEMPEÑO ECONÓMICO

# Destacados

**\$27.914** mil millones  
en colocaciones totales

**\$595** mil millones  
utilidad neta

**Retorno de**  
**19,3%** sobre capital y  
reservas promedio



# Desempeño económico 2018

En el ejercicio 2018 Banco de Chile alcanzó importantes resultados tanto en lo financiero como en lo estratégico, sustentados en una exitosa y consistente estrategia de negocios y en la profundización de su proceso de transformación. Estos logros le han permitido avanzar decididamente hacia el cumplimiento de sus aspiraciones, las que son liderar la industria en términos de rentabilidad, utilidad, eficiencia operacional y reputación corporativa.

En lo financiero, Banco de Chile alcanzó en 2018 una utilidad después de impuestos de \$595 mil millones, equivalente a un alza anual de 3,3%, lo que lo posiciona como uno de los bancos más rentables del país, al alcanzar un retorno sobre capital y reservas promedio (ROAC) de 19,3%, muy por sobre el 13,0% del promedio de la industria.

Este desempeño se sustentó principalmente en un crecimiento rentable de la cartera de colocaciones, con especial foco en el segmento minorista, y un destacado año en materia de depósitos a la vista, avalado por un año récord en incorporación de nuevos clientes. Lo anterior le permite al Banco mantener su liderazgo en este tipo de depósitos alcanzando el menor costo de financiamiento de la industria. Adicionalmente, recibió los beneficios de un ciclo económico más expansivo el que se caracterizó por un escenario de mayor inflación, impactando positivamente la generación de ingresos financieros. Estos efectos fueron acompañados además por una prudente visión en materia de riesgo y una acertada gestión de los gastos operacionales, lo que le permitió alcanzar bajos niveles de morosidad y mejorar su indicador de eficiencia en 92 puntos base.

En el 2019 se enfrentarán importantes desafíos, los que estarán centrados en continuar con el proceso de transformación en todas las dimensiones del negocio, consolidar el crecimiento en el volumen de colocaciones resguardando la relación riesgo-retorno, recuperar los niveles de atención y recomendación, así como avanzar aún más en materia de eficiencia y productividad.

45,3%

índice de eficiencia

20,1%

Participación Leasing Comercial  
N° 1 en la industria

RESULTADO EJERCICIO UTILIDADES (MM\$)  
UTILIDAD NETA 2016 -2018



# Valor económico generado y distribuido

El valor económico generado por el Banco de Chile en 2018 fue de \$ 2.423.927 millones, el que, como se presenta a continuación, se destinó principalmente al pago de proveedores de capital (49,5%), al pago de sueldos y beneficios a trabajadores (18,3%), en gastos operacionales (16%), en el pago de impuestos al Estado (6,7%), en aportes a la Superintendencia de Bancos (0,4%) y en aportes a la comunidad (0,1%).

## VALOR ECONÓMICO GENERADO (MM\$)

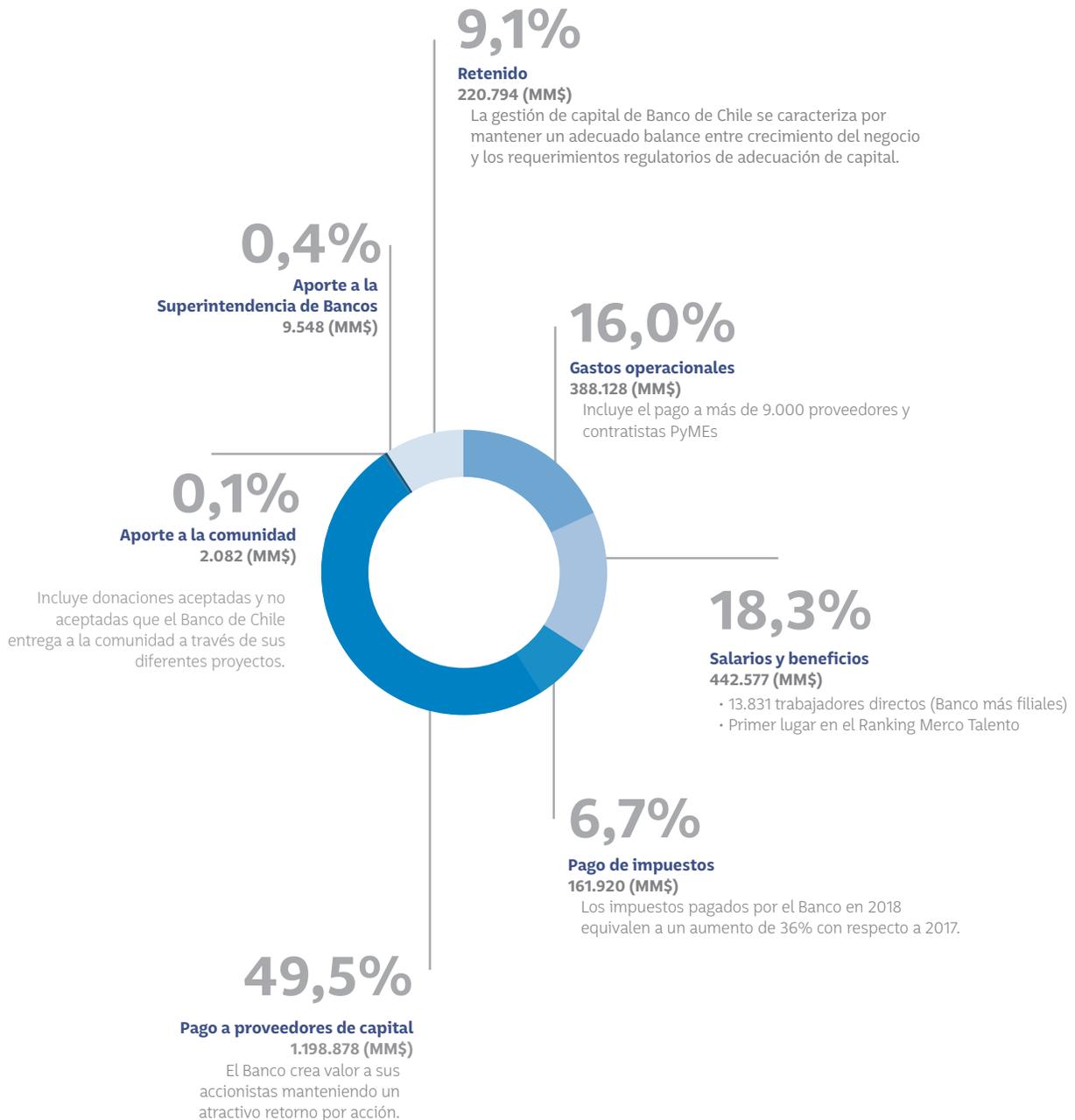
|                                       | 2016             | 2017             | 2018             |
|---------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Ingresos operacionales                | 2.239.603        | 2.256.378        | 2.423.927        |
| Ingresos operacionales                | 2.235.090        | 2.250.321        | 2.416.672        |
| Resultado por inversión en sociedad   | 4.513            | 6.057            | 7.255            |
| <b>TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO</b> | <b>2.239.603</b> | <b>2.256.378</b> | <b>2.423.927</b> |

## VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (MM\$)

|  | 2016              | 2017              | 2018              |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| Gastos operacionales                     | -354.268          | -363.087          | -388.128          |
| Gastos de administración y otros         | 320.979           | -327.836          | -350.447          |
| Depreciaciones y amortizaciones          | -33.289           | -35.251           | -37.681           |
| Sueldos a trabajadores y beneficios      | -417.918          | -409.331          | -442.577          |
| Pago a los proveedores de capital        | -1.176.685        | -1.118.067        | -1.198.878        |
| Accionistas (dividendos)                 | -366.654          | -342.034          | -374.079          |
| Proveedores de recursos financieros      | -810.031          | -776.033          | -824.799          |
| Pagos al Estado (impuesto a la renta)    | -94.345           | -120.100          | -161.920          |
| Aporte Superintendencia de Bancos        | -8.856            | -9.176            | -9.548            |
| Aportes a la comunidad                   | -1.936            | -2.638            | -2.082            |
| <b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b> | <b>-2.054.008</b> | <b>-2.022.399</b> | <b>-2.203.133</b> |
| <b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>          | <b>185.595</b>    | <b>233.979</b>    | <b>220.794</b>    |

## Valor económico distribuido 2018

Cómo contribuye directamente Banco de Chile a la economía del país





Sucursal del Banco de Chile

## Aporte financiero recibido del Estado

Durante el año 2018 las ayudas económicas otorgadas por entes de gobierno al Banco de Chile correspondieron a créditos por capacitación por \$1.700 millones, cifra que en términos nominales es igual a la de 2017; créditos tributarios asociados a donaciones por un total de \$98 millones, que representa

una baja de 81% en los fondos recibidos y que se explica por una baja en las donaciones afectas al beneficio estatal del mismo porcentaje, especialmente en las donaciones para fines educacionales; y créditos por compra de activo fijo por \$24 millones levemente superior a los \$23 millones recibidos el año 2017.

### AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DE GOBIERNO (MM\$)

|                                    | 2016         | 2017         | 2018         |
|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Crédito por gasto en capacitación  | 1.600        | 1.700        | 1.700        |
| Crédito por donaciones             | 232          | 526          | 98           |
| Crédito por compras de activo fijo | 23           | 23           | 24           |
| <b>Total</b>                       | <b>1.855</b> | <b>2.249</b> | <b>1.822</b> |

# Aporte al desarrollo económico de Chile

El aporte al desarrollo económico del país es un eje clave de la sostenibilidad del Banco de Chile en el largo plazo. Trabajamos día a día para ser el mejor Banco para nuestros clientes, el mejor lugar para trabajar y la mejor inversión para nuestros accionistas.

Un factor relevante de su estrategia de negocio es tener la capacidad de adaptarse exitosamente a los cambios del entorno.

Además del impacto económico directo que genera el Banco de Chile a través del pago de impuestos, generación de empleo directo e indirecto, es correcto realizar la diferencia

pago a proveedores de capital, y colaboradores, durante 2018, la institución realizó una serie de actividades en el marco de su estrategia de sostenibilidad que se han traducido en una inversión social de \$9.703<sup>1</sup> millones, a través de la cual el Banco impactó positivamente a 550.526 personas de todo Chile.

En 2019 Banco de Chile seguirá profundizando su compromiso con el País, buscando nuevas formas de aportar a la comunidad y al progreso de Chile y su gente.



1. La inversión social incluye donaciones aceptadas y no aceptadas, auspicios, franquicia tributaria SENCE y otras iniciativas incluidas en el presupuesto de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, tales como el aniversario N° 125 del Banco de Chile y los 40 años de Teletón.



08

# ÍNDICE 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>         |                              |   |  |  |                        |
| <b>1. Perfil de la organización</b> |                              |   |  |  |                        |
|                                     | Contenido 102-1              | Nombre de la organización   | 17   |  |                        |
|                                     | Contenido 102-2              | Actividades, marcas, productos y servicios                              | 9  |  |                        |
|                                     | Contenido 102-3              | Ubicación de la sede  | 17   |  |                        |
|                                     | Contenido 102-4              | Ubicación de las operaciones  | 17   |  |                        |
|                                     | Contenido 102-5              | Propiedad y forma jurídica  | 17 y 34                                    |  |                        |
|                                     | Contenido 102-6              | Mercados servidos   | 34   |  |                        |
|                                     | Contenido 102-7              | Tamaño de la organización   | 18 a 23                                    |  |                        |
|                                     | Contenido 102-8              | Información sobre empleados y otros trabajadores                        | 19 y 46                                    |  | P.6                    |
|                                     | Contenido 102-9              | Cadena de suministro  | 26 y 27                                    |  |                        |
|                                     | Contenido 102-10             | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro     | 9  |  |                        |
|                                     | Contenido 102-11             | Principio o enfoque de precaución                                       | No se cuenta con un lineamiento explícito  |  |                        |
|                                     | Contenido 102-12             | Iniciativas externas  | 31   |  |                        |
|                                     | Contenido 102-13             | Afiliación a asociaciones   | 31   |  |                        |
|                                     | <b>2. Estrategia</b>         |   |  |  |                        |
|                                     | Contenido 102-14             | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones   | 4 a 7                                      |  | P.10<br>P.10           |
|                                     | <b>3. Ética e integridad</b> |   |  |  |                        |
|                                     | Contenido 102-16             | Valores, principios, estándares y normas de conducta                    | 32 y 38                                    |  |                        |
|                                     | Contenido 102-17             | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas                     | 40, 41, 63, 64                             |  |                        |
|                                     | <b>4. Gobernanza</b>         |   |  |  |                        |
|                                     | Contenido 102-18             | Estructura de gobernanza  | 35 a 38                                    |  |                        |
|                                     | Contenido 102-23             | Presidente del máximo órgano de gobierno                                | 35 y 37                                    |  |                        |
|                                     | Contenido 102-29             | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales |  | En lo que respecta a designar responsables a nivel ejecutivo en temas económicos, ambientales y sociales, cabe destacar que si bien no existe una política o procedimiento, el Directorio es informado de los proyectos referidos a sostenibilidad y aquellos relacionados con el pilar Compromiso con Chile a través de reuniones anuales por parte de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible y la de Gestión y Control Financieros, quienes reportan directamente al Gerente General y al Directorio. |                        |

**GRI 102**  
Contenidos  
Generales  
2016

| ESTÁNDAR GRI                                | CONTENIDO   |  | NÚMERO DE PÁGINA / URL / RESPUESTA DIRECTA | RAZONES DE OMISIÓN | PRINCIPIO PACTO GLOBAL |
|---|---|--|--|--------------------|------------------------|
|   | N°  | Título   |  |                    |                        |
| <b>Contenidos Generales</b>                 |   |  |  |                    |                        |
|   | Contenido 102-30                                    | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo                               | 39   |                    |                        |
|   | Contenido 102-31                                    | Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales                       | 39   |                    |                        |
|   | Contenido 102-35                                    | Políticas de remuneración  | 35   |                    |                        |
|   | <b>5. Participación de los grupos de interés</b>    |  |  |                    |                        |
|   | Contenido 102-40                                    | Lista de grupos de interés   | 30   |                    |                        |
|   | Contenido 102-41                                    | Acuerdos de negociación colectiva  | 71   |                    |                        |
|   | Contenido 102-42                                    | Identificación y selección de grupos de interés                              | 10 y 30                                    |                    |                        |
|   | Contenido 102-43                                    | Enfoque para la participación de los grupos de interés                       | 10 y 30                                    |                    |                        |
|   | Contenido 102-44                                    | Temas y preocupaciones clave mencionados                                     | 11   |                    |                        |
|   | <b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b> |  |  |                    |                        |
| <b>GRI 102</b><br>Contenidos Generales 2016 | Contenido 102-45                                    | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados                  | 9  |                    |                        |
|   | Contenido 102-46                                    | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema       | 10 a 12                                    |                    |                        |
|   | Contenido 102-47                                    | Lista de temas materiales  | 11 y 12                                    |                    |                        |
|   | Contenido 102-48                                    | Re expresión de la información   | 9  |                    |                        |
|   | Contenido 102-49                                    | Cambios en la elaboración de informes  | 9  |                    |                        |
|   | Contenido 102-50                                    | Periodo objeto del informe   | 9  |                    |                        |
|   | Contenido 102-51                                    | Fecha del último informe   | 2017                                       |                    |                        |
|   | Contenido 102-52                                    | Ciclo de elaboración de informes   | Anual                                      |                    |                        |
|   | Contenido 102-53                                    | Punto de contacto para preguntas sobre el informe                            | 13   |                    |                        |
|   | Contenido 102-54                                    | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | 10   |                    |                        |
|   | Contenido 102-55                                    | Índice de contenidos GRI   | 138 a 143                                  |                    |                        |
|   | Contenido 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>                             |                 |   |  |  |                        |
| <b>Desempeño Económico</b>                          |                 |   |  |  |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016          | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12  |  |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 131  |  |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 131  |  |                        |
| <b>GRI 201:</b><br>Desempeño Económico 2016         | Contenido 201-1 | Valor económico directo generado y distribuido  | 132 y 133  |  |                        |
|   | Contenido 201-4 | Asistencia financiera recibida del gobierno   | 134  |  |                        |
| <b>Impactos Económicos Indirectos</b>               |                 |   |  |  |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016          | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12  |  |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 135  |  |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 135  |  |                        |
| <b>GRI 203:</b><br>Impacto económico indirecto 2016 | Contenido 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos   | 135  |  |                        |
| <b>Prácticas de Adquisición</b>                     |                 |   |  |  |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016          | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12  |  |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 125  |  |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 125 y 126  |  |                        |
| <b>GRI 204:</b><br>Prácticas de adquisición 2016    | Contenido 204-1 | Proporción de gasto en proveedores locales  | 125  |  |                        |
| <b>Anticorrupción</b>                               |                 |   |  |  |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016          | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12  |  |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 40, 41 y 63  |  |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 40, 41 y 63  |  |                        |
| <b>GRI 205:</b><br>Anticorrupción 2016              | Contenido 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción  | 40, 63 y 64  |  |                        |
|   | Contenido 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas   | 40   |  |                        |
| <b>Competencia Desleal</b>                          |                 |   |  |  |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016          | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12  |  |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | <a href="http://www.bancochile.cl/">www.bancochile.cl/</a><br>Nuestro Banco/Gobierno Corporativo/<br>Codigo de Etica |  |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   |  |  |                        |
| <b>GRI 206:</b><br>Competencia desleal 2016         | Contenido 206-1 | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia |  | Durante el período 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   |  |                    |  |
| <b>Temas Materiales</b>                                  |                 |  |  |                    |  |
| <b>Energía</b>   |                 |  |  |                    |  |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016               | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura   | 11 y 12                                    |                    | P.8 y 9  |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes  | 93 y 95                                    |                    |  |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión  | 93 y 95                                    |                    |  |
| <b>GRI 302:</b><br>Energía 2016                          | Contenido 302-1 | Consumo energético dentro de la organización   | 95   |                    |  |
| <b>Emisiones</b>   |                 |  |  |                    |  |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016               | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura   | 11 y 12                                    |                    | P.7, 8 y 9   |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes  | 93 y 94                                    |                    |  |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión  | 93 y 94                                    |                    |  |
| <b>GRI 305:</b><br>Emisiones 2016                        | Contenido 305-1 | Emisiones directas de GEI (alcance 1)  | 94   |                    |  |
|  | Contenido 305-2 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)   | 94   |                    |  |
| <b>Efluentes y Residuos</b>                              |                 |  |  |                    |  |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016               | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura   | 11 y 12                                    |                    | P.8  |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes  | 93 y 96                                    |                    |  |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión  | 93 y 96                                    |                    |  |
| <b>GRI 302:</b><br>Efluentes y recibos 2016              | Contenido 306-2 | Residuos por tipo y método de eliminación  | 96   |                    |  |
| <b>Evaluación Ambiental de Proveedores</b>               |                 |  |  |                    |  |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016               | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura   | 11 y 12                                    |                    | A la fecha el Banco no cuenta con este tipo de procedimientos, pero espera implementarlos en el mediano plazo. |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes  | 93 y 126                                   |                    |  |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión  |  |                    |  |
| <b>GRI 308:</b><br>Evaluación ambiental proveedores 2016 | Contenido 308-1 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales |  |                    |  |
| <b>Empleo</b>  |                 |  |  |                    |  |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016               | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura   | 11 y 12                                    |                    | P.6  |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes  | 45 y 49                                    |                    |  |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión  | 45 y 49                                    |                    |  |
| <b>GRI 301:</b><br>Empleo 2016                           | Contenido 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal  | 47 y 48                                    |                    |  |
|  | Contenido 401-2 | Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales  | 52 a 55                                    |                    |  |
| <b>Relaciones Empresa-Trabajador</b>                     |                 |  |  |                    |  |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016               | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura   | 11 y 12                                    |                    | P.3  |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes  | 45 y 71                                    |                    |  |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión  | 45 y 71                                    |                    |  |
| <b>GRI 402:</b><br>Relaciones empresa trabajador 2016    | Contenido 402-1 | Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales  | 71   |                    |  |

| ESTÁNDAR GRI  | CONTENIDO       |   | NÚMERO DE PÁGINA / URL / RESPUESTA DIRECTA   | RAZONES DE OMISIÓN | PRINCIPIO PACTO GLOBAL |
|---|-----------------|---|--|--------------------|------------------------|
|   | N°              | Título  |  |                    |                        |
| <b>Temas Materiales</b>   |                 |   |  |                    |                        |
| <b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>                            |                 |   |  |                    |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016                        | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12  |                    |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 45, 67 a 70  |                    |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 45, 67 a 70  |                    |                        |
| <b>GRI 403:</b><br>Salud y seguridad en el trabajo 2016           | Contenido 403-1 | Representación de los trabajadores en comités formales trabajador- empresa de salud y seguridad   | 70   |                    |                        |
|   | Contenido 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 | 69   |                    |                        |
| <b>Formación y Enseñanza</b>                                      |                 |   |  |                    |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016                        | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12  |                    |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 45, 58 y 59  |                    |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 45, 58 y 59  |                    |                        |
| <b>GRI 404:</b><br>Formación y Enseñanza 2016                     | Contenido 404-1 | Media de horas de formación al año por empleado   | 60   |                    | P.6                    |
|   | Contenido 404-2 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición  | 50, 60 a 62  |                    |                        |
|   | Contenido 404-3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional  | 61   |                    |                        |
| <b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>                     |                 |   |  |                    |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016                        | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12  |                    |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 56 y 57  |                    |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 56 y 57  |                    |                        |
| <b>GRI 405:</b><br>Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016    | Contenido 405-1 | Diversidad en órganos de gobierno y empleados   | 47 y 57  |                    | P.6                    |
| <b>No Discriminación</b>  |                 |   |  |                    |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016                        | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12  |                    |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 45   |                    |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 45   |                    | P.3                    |
| <b>GRI 406:</b> No Discriminación 2016                            | Contenido 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><br>Enfoque de gestión 2016                        | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12  |                    |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 71   |                    |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 71   |                    | P.6                    |
| <b>GRI 407:</b><br>Libertad se Asociación y Negociación Colectiva | Contenido 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. |                    |                        |

| ESTÁNDAR GRI   | CONTENIDO       |   | NÚMERO DE PÁGINA / URL / RESPUESTA DIRECTA | RAZONES DE OMISIÓN   | PRINCIPIO PACTO GLOBAL |
|--|-----------------|---|--|--|------------------------|
|  | N°              | Título  |  |  |                        |
| <b>Temas Materiales</b>                                  |                 |   |  |  |                        |
| <b>Comunidades Locales</b>                               |                 |   |  |  |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016               | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12                                    |  |                        |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 101 a 104                                  |  |                        |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 101 a 104                                  |  |                        |
| <b>GRI 413:</b><br>Comunidades Locales 2016              | Contenido 413-1 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo         | 101 a 120                                  |  |                        |
| <b>Evaluación Social de Proveedores</b>                  |                 |   |  |  |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016               | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12                                    |  |                        |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 125 y 126                                  |  |                        |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 125 y 126                                  |  |                        |
| <b>GRI 414:</b><br>Evaluación Social de Proveedores 2016 | Contenido 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. |                        |
| <b>Marketing y Etiquetado</b>                            |                 |   |  |  |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016               | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12                                    |  |                        |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 88   |  |                        |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 88   |  |                        |
| <b>GRI 417:</b><br>Marketing y Etiquetado 2016           | Contenido 417-2 | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios                |  | Durante el período cubierto por el presente Reporte no se registraron este tipo de incidentes.                 |                        |
| <b>Privacidad del Cliente</b>                            |                 |   |  |  |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016               | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 11 y 12                                    |  |                        |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 86 y 87                                    |  |                        |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 86 y 87                                    |  |                        |
| <b>GRI 418:</b><br>Privacidad del Cliente 2016           | Contenido 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | 86 y 87                                    |  |                        |
| <b>Cumplimiento Socioeconómico</b>                       |                 |   |  |  |                        |
| <b>GRI 103:</b><br>Enfoque de gestión 2016               | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura  | 11 y 12                                    |  |                        |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   |  | www.bancochile.cl / Nuestro Banco / Gobierno Corporativo / Código de Ética                                     |                        |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   |  | www.bancochile.cl / Nuestro Banco / Gobierno Corporativo / Cumplimiento Global                                 |                        |
| <b>GRI 419:</b><br>Cumplimiento Socioeconómico 2016      | Contenido 419-1 | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico                                      |  | Durante el período cubierto por el presente Reporte no se registraron este tipo de incidentes.                 |                        |

**Banco de Chile**  
**Reporte de Sostenibilidad 2018**

Publicado:  
Marzo 2019

Edición General:  
Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible

Asesoría en estándares GRI:  
Beatriz Calderón, Cerendypia

Diseño:  
libredeideas.cl

Fotografías:  
Archivo Banco de Chile

Impresión:  
Fyrma

