

SER

ES

BANCO

DE

CHILE

Reporte de Sostenibilidad 2016

Reporte de Sostenibilidad 2016

Índice

04

Mensaje del Gerente General

09

Acerca de este Reporte

15

Perfil del Banco

Perfil Banco de Chile
Hitos de 2016
Premios
2016 en una mirada
Estrategia de sostenibilidad y relación con los grupos de interés
Gobierno corporativo
Ética corporativa

45

Trabajadores

Construyendo el mejor lugar para trabajar
Relaciones laborales
Estrategia de gestión de personas
Trabajadores sanos y seguros

67

Clientes

Productos y servicios
Preocupados por entregar productos y servicios de calidad
Transparencia en la comunicación e información a los clientes

81

Comunidad

Banco de Chile y su contribución a la comunidad
Superación de la adversidad
Educación
Fomento al emprendimiento
Voluntariado

99

Medioambiente

Medioambiente, aportes e impactos
Eficiencia energética y emisiones
Insumos y reciclaje

105

Proveedores

Relación con proveedores y contratistas
Procesos de selección y evaluación

111

Desempeño Económico

Desempeño económico 2016
Valor económico generado y distribuido
Aporte financiero recibido del Estado

116

Índice GRI

Mensaje del Gerente General



Eduardo Ebensperger Orrego, Gerente General del Banco de Chile.

Estoy muy contento de dar cuenta de la gestión del Banco de Chile en este tercer Reporte de Sostenibilidad que realizamos como institución. Es la primera vez que lo hago en mi calidad de Gerente General, cargo que asumí durante 2016 con la misión de afianzar la posición de liderazgo de nuestro Banco en un entorno cada vez más dinámico, exigente y competitivo.

Con el objetivo de cumplir esta tarea y, al mismo tiempo, anticiparnos a las necesidades de los clientes y de la sociedad en general, durante este año replanteamos los focos estratégicos de la administración del Banco, que actualmente se centran en tres ejes interdependientes: situar al cliente al centro de todas las decisiones, la búsqueda permanente de mayores niveles de eficiencia y productividad, y el compromiso con Chile y su desarrollo. Lo anterior, bajo la impronta de la colaboración y el trabajo en equipo.

Sobre la base de estos tres ejes, se creó la nueva Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, la cual ha tenido la misión de diseñar una estrategia integral de sostenibilidad que nos permita trabajar en pos de altos estándares de responsabilidad social y ambiental, junto a buenas relaciones con nuestros principales grupos de interés: accionistas, clientes, trabajadores, comunidad y proveedores; todo esto enmarcado en los desafíos del negocio.

Este año replanteamos los focos estratégicos de la administración del Banco, que actualmente se centran en tres ejes interdependientes: situar al cliente al centro de todas las decisiones, la búsqueda permanente de mayores niveles de eficiencia y productividad, y el compromiso con Chile y su desarrollo.

Como Banco de Chile, hemos señalado que es nuestra responsabilidad ser la mejor inversión para nuestros accionistas. Durante 2016 seguimos trabajando para lograrlo y, como resultado, nuevamente lideramos la industria en rentabilidad y utilidad, con ganancias de \$552.249 millones y un retorno sobre capital y reservas promedio de 20,3%, muy por sobre el 11,9% de la banca en general. Estos logros son más destacables aún si consideramos el entorno desafiante que vivió el país durante este período, con una inversión débil por tercer año consecutivo y una economía que creció sistemáticamente bajo el 2%. Esto, junto a una política conservadora en materia de riesgos, nos llevó nuevamente a ser destacados como el banco privado con la mejor clasificación internacional de riesgo de Latinoamérica, con ratings de A+ (Standard & Poor's) y Aa3 (Moody's).

En este año dimos importantes pasos para seguir mejorando el servicio a los más de 2,12 millones de clientes activos que confían en nosotros, con los cuales aspiramos a mantener relaciones de largo plazo. Nuestro Banco es universal –atiende a todos los segmentos- y nuestro modelo de valor ofrece soluciones integrales para satisfacer necesidades de financiamiento, ahorro, inversión, asesoría y administración de activos de personas y empresas de todos los tamaños.

Seguimos trabajando en entregar un servicio integral y de calidad basado en la multicanalidad. Para ello implementamos con éxito una nueva plataforma de internet para personas, todavía más segura, ágil y fácil de usar; mientras continuamos desarrollando nuestra banca móvil con nuevas aplicaciones, las cuales superaron en total el millón de descargas en el año. Son avances que buscan adaptarse a las necesidades de nuestros clientes y facilitarles la vida. Estos esfuerzos fueron reconocidos por revistas internacionales, que nos premiaron como el banco con mejor banca digital y banca móvil del país, lo que nos tiene muy contentos y nos anima a seguir adelante por este camino.

En forma paralela, trabajamos para mejorar el acceso de las personas a los servicios financieros a lo largo del país, ampliando la red nacional de Cajas Chile hasta lograr una cobertura de 275 comunas, lo que equivale al 78% de los municipios. En total, contamos con 2.374 Cajas Chile, muchas de ellas ubicadas en localidades aisladas, donde las corresponsalías cumplen una importante misión: permiten que las personas hagan sus trámites en forma eficiente y segura, sin tener que viajar largas distancias.

Como banco también estamos fuertemente comprometidos con el desarrollo de las pymes del país. Buscamos apoyarlas con productos

y asesorías integrales que se adecuan a sus necesidades. Con ello en mente, entregamos asesoría financiera experta a más de tres mil empresarios pyme y a cerca de ocho mil clientes que asistieron a 72 charlas y seminarios que impartimos a lo largo de Chile en alianza con importantes universidades. Al mismo tiempo, trabajamos para mejorar el acceso al financiamiento de las pymes a través de garantías estatales, por lo que fuimos reconocidos por el Fondo de Garantías para Pequeños Empresarios como la institución financiera con “Mayor contribución al crecimiento de los financiamientos Fogape”.

Estas iniciativas, entre otras, contribuyeron a que el Banco de Chile fuera nuevamente reconocido como el número uno en recordación de marca, además de alcanzar el mejor nivel de recomendación entre sus principales competidores y mejorar su tasa de retención de clientes.

Nada de esto sería posible sin un equipo altamente comprometido y entusiasta, que cada día lleva a la práctica los valores y focos de nuestra institución. Aprovecho esta oportunidad para agradecer a los 14.621 trabajadores de la Corporación Banco de Chile (cifra que incluye filiales) por su espíritu de colaboración y sus ganas de crecer, lo cual se refleja en que durante 2016 cumplieron más de 307 mil horas de entrenamiento y formación.

Si en 2016 reformulamos los focos estratégicos de largo plazo del Banco en base a tres ejes claros y conforme a ello diseñamos una estrategia integral de sostenibilidad, queremos que 2017 sea el año en que esta visión se consolide. En este sentido, reitero mi compromiso personal y el del Banco de Chile, por seguir trabajando para lograr que nuestra institución sea la mejor inversión para nuestros accionistas, el mejor banco para nuestros clientes, el mejor lugar para trabajar y el mejor socio para nuestros proveedores.

En Banco de Chile avanzamos juntos. Queremos que nuestro Banco sea el mejor lugar para trabajar, tanto para hombres como para mujeres, las cuales componen el 50,6% de nuestra dotación. Por eso nos alegra especialmente que en nuestra encuesta anual de clima interno el 91% de los trabajadores haya declarado que está satisfecho de trabajar en el Banco de Chile. Otro resultado que nos llena de orgullo es haber obtenido nuevamente el segundo lugar en el Ranking Talento Personas realizado por Merco y el primer lugar de la industria financiera en la misma encuesta. Este estudio mide y destaca a las empresas más atractivas para captar y gestionar talento en el país.

El compromiso de nuestra institución con Chile no sólo se materializa en las acciones que hacen sostenibles nuestra relación con accionistas, clientes, trabajadores y proveedores, sino también en las acciones que llevamos a cabo para aportar a la comunidad, las cuales se enfocan en tres pilares: superación de la adversidad, emprendimiento y educación de calidad.

Tal vez nuestro rol más conocido en este ámbito es que somos el banco de la Teletón desde el primer día, hace

más de 38 años. Estamos agradecidos por la oportunidad de ser parte de este proyecto, que ya es parte de nuestro ADN y nos une en torno a un enorme compromiso: en 2016 más de 10 mil voluntarios del Banco de Chile, de Arica a Puerto Williams, se inscribieron para aportar con enorme entusiasmo a esta iniciativa.

En este ámbito quisimos ir un paso más allá. Nuestro compromiso con la Fundación Teletón y los valores que compartimos se profundizó mediante el "Programa de inclusión para personas con discapacidad", que busca promover el desarrollo y la participación plena de trabajadores con discapacidad en nuestra institución. Sabemos que debemos avanzar en este sentido y lo haremos de la mano de la Teletón.

Por otro lado, potenciamos nuestro pilar de educación financiera, tratando de llegar cada vez a más personas y lugares del país. Gracias a la alianza que mantenemos desde 2012 con Desafío Levantemos Chile, durante 2016 capacitamos a 44.159 emprendedores en esta materia y en conjunto organizamos el primer "Concurso Nacional Desafío Emprendedores", para asesorar, fomentar y dar visibilidad a emprendimientos de las 15 regiones del país.

La educación de calidad, el tercer pilar de nuestra estrategia centrada en la comunidad, es un objetivo muy presente en la agenda nacional y lo compartimos plenamente, porque estamos convencidos de que es el camino para mejorar las oportunidades de desarrollo de las personas. Es por ello que renovamos por 10 años nuestro compromiso con la Fundación Astoreca, institución que contribuye a mejorar la calidad de la educación de sectores vulnerables de Chile con colegios gratuitos de excelencia.

Con esta y muchas otras iniciativas, algunas de las cuales tienen un foco ambiental, como el ahorro energético y de papel, y el fomento del uso de la bicicleta, como ejemplos, esperamos seguir contribuyendo a la comunidad y a nuestro entorno.

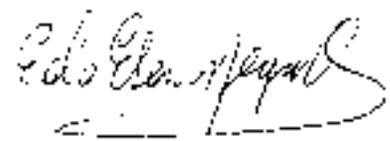
Por último, quisiera destacar la importancia de la relación que cultivamos con nuestros 7.978 proveedores Pyme a lo largo del país. Por cuarto año consecutivo nos recertificamos en el Sello ProPyme, lo que implica, entre otras cosas, nuestro compromiso de pagar antes de 30 días. A esto se suma que durante este año el 97% de nuestro presupuesto de compras fue destinado a proveedores locales, como una forma de incentivar el progreso de pequeñas y medianas empresas de todo el país.

Como parte de nuestra política con proveedores y contratistas, cada uno de ellos pasa por procesos de selección y evaluación para asegurar que los bienes y servicios son contratados a través de procedimientos transparentes, abiertos, oportunos y en condiciones competitivas de mercado. Justamente, como una forma de avanzar en transparencia, desarrollamos un portal web para

proveedores, como un espacio para comunicarse, responder consultas, entregar información valiosa y estrechar las relaciones que mantenemos con ellos.

Si en 2016 reformulamos los focos estratégicos de largo plazo del Banco en base a tres ejes claros y conforme a ello diseñamos una estrategia integral de sostenibilidad, queremos que 2017 sea el año en que esta visión se consolide. En este sentido, reitero mi compromiso personal y el del Banco de Chile por seguir trabajando para lograr que nuestra institución sea la mejor inversión para nuestros accionistas, el mejor banco para nuestros clientes, el mejor lugar para trabajar y el mejor socio para nuestros proveedores. Al mismo tiempo, pondremos especial énfasis en ser un aporte valioso para la comunidad. No sólo buscamos ser un referente en la industria, sino también un banco querido y cercano, que aporte decididamente al desarrollo de las personas y al progreso de nuestro país.

Los invito a leer y revisar nuestro Reporte de Sostenibilidad 2016, cuyo contenido da cuenta del camino que hemos recorrido, a la vez que pone en perspectiva los desafíos en los que debemos trabajar para continuar desarrollando exitosamente nuestro negocio y seguir comprometidos con el desarrollo sostenible de Chile.



Eduardo Ebensperger Orrego
Gerente General
Banco de Chile



BANCO DE CHILE

Acerca de este Reporte

G4-17
G4-22
G4-23
G4-28
G4-29
G4-30

Banco de Chile presenta su tercer Reporte de Sostenibilidad, en el que da cuenta de su desempeño económico, social y ambiental en forma equilibrada, de acuerdo con los criterios y requerimientos establecidos por la Iniciativa Global de Reportes (Global Reporting Initiative, GRI) en su versión G4¹ y el Suplemento Sectorial para el sector financiero.

De acuerdo a estos parámetros, en el presente documento se da cuenta de 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 cuanto a la información reportada en el periodo anterior, no han habido cambios significativos en el tamaño, estructura o propiedad del Banco de Chile. Tampoco han variado las bases, criterios de elaboración ni los métodos de cálculo utilizados. Si algún indicador presentara alguna modificación, ello se informará expresamente.

En este contexto, el Reporte de Sostenibilidad se refiere a la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016. El Banco atiende a sus diferentes segmentos de clientes a través de sus marcas Banco de Chile, Banco Edwards|Citi y Banco CrediChile, sobre la gestión del Banco y sus respectivas marcas se dará cuenta a no ser que se indique lo contrario. Además, y con el fin de facilitar la visualización de tendencias y permitir realizar comparaciones, se incluyen indicadores de desempeño entre los años 2014 y 2016.

¹ www.globalreporting.org

Cumplimiento de Principios en la definición del Contenido

El contenido de este reporte fue definido teniendo como referencia los principios del estándar GRI versión G4 sobre relevancia o materialidad, contexto de sostenibilidad e involucramiento con los grupos de interés, a fin de cumplir con la opción de conformidad "esencial" del estándar.

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

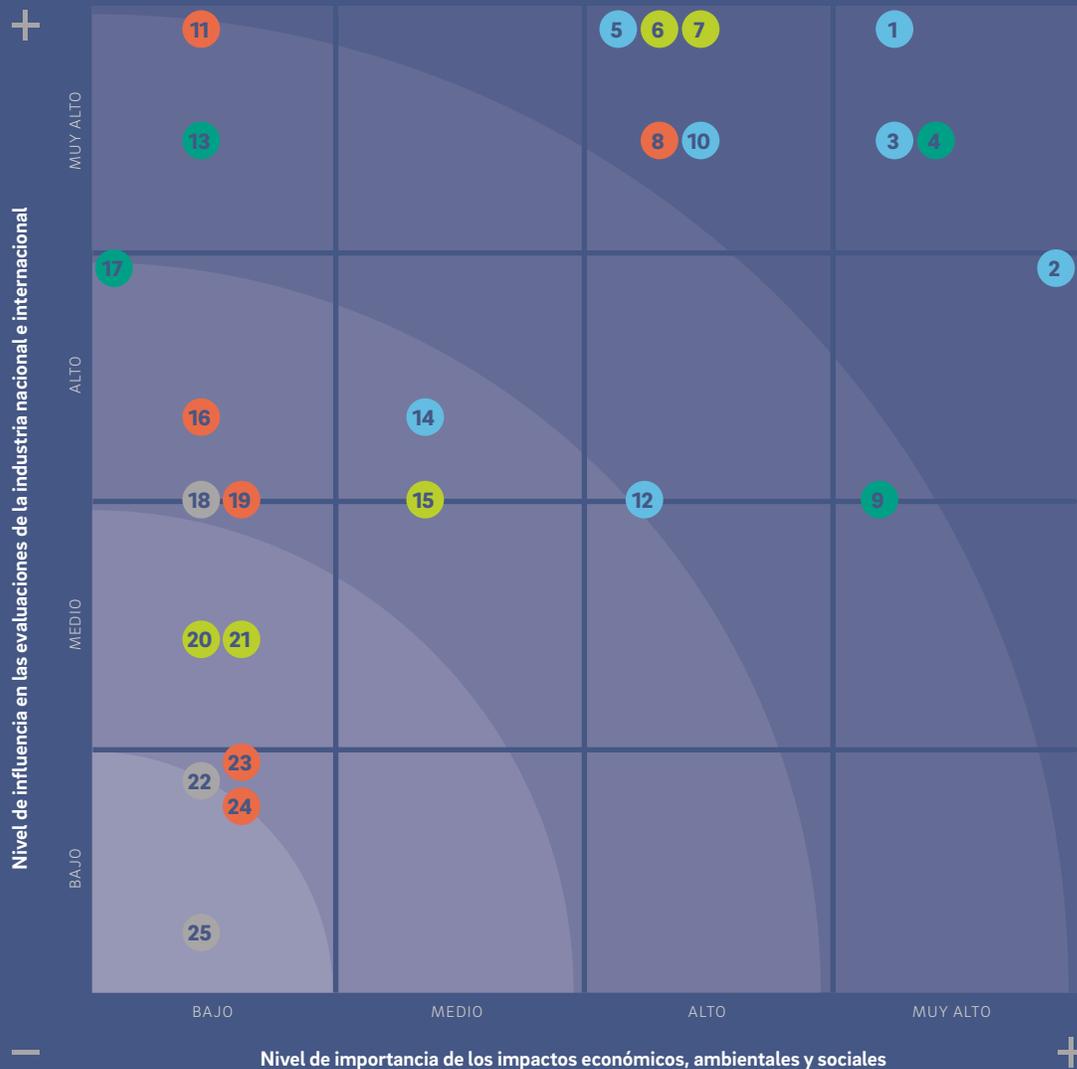
<p>Etapa 1</p>	<p>+</p> <p>Etapa 2</p>	<p>+</p> <p>Etapa 3</p>
<p>IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES</p>	<p>PRIORIZACIÓN</p>	<p>VALIDACIÓN</p>
<p>ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR Se revisó la cadena de valor del Banco, cuya estructura e identificación de impactos económicos, sociales y ambientales, tanto positivos como negativos, fue validada en el proceso de Reporte 2015.</p>	<p>Para priorizar los impactos económicos, sociales y ambientales identificados se utilizó una metodología consistente en asignar a cada aspecto una puntuación de 1 a 5, donde 5 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. (Ver Matriz de Temas Materiales).</p>	<p>Los resultados del proceso de materialidad fueron validados por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, en relación al alcance de cada uno de los indicadores, estructura y profundidad de los asuntos tratados en el presente reporte. (Ver Tabla de Aspectos Relevantes de la Operación).</p>
<p>REVISIÓN DE ESTUDIOS Se analizó la evaluación de riesgos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) realizada al Banco de Chile por una agencia calificadora de riesgos extrafinancieros, ello con el fin de identificar los principales desafíos de sostenibilidad -para el Banco- desde la perspectiva de los inversionistas.</p>		
<p>BENCHMARK Se realizó un benchmark de cuatro reportes de sostenibilidad de bancos de la plaza con el objetivo de identificar los temas materiales- Económicos, Sociales y Ambientales- o de sostenibilidad para el sector bancario a nivel nacional.</p>		

Matriz de Temas materiales

1. Capacitación y desarrollo
2. Diversidad e igualdad de oportunidades
3. Salud y seguridad laboral
4. Energía
5. Relaciones laborales
6. Satisfacción del cliente
7. Entrega de información a clientes sobre productos y servicios
8. Lucha contra la corrupción
9. Gestión ambiental de los impactos del transporte
10. Libertad de asociación
11. Promoción del desarrollo económico y social (incluye apoyo a causas de interés general).

12. Empleo y calidad de empleo
13. Productos y servicios (desarrollo de productos y servicios verdes)
14. No discriminación
15. Privacidad de los clientes
16. Educación e inclusión financiera
17. Emisiones
18. Desempeño económico
19. Impactos sociales de sus productos/servicios
20. Prácticas de marketing y publicidad
21. Cumplimiento regulatorio (clientes)
22. Presencia en el mercado
23. Prácticas de competencia desleal
24. Cumplimiento regulatorio (comunidad)
25. Consecuencias económicas indirectas

- TEMAS CLIENTES
- TEMAS LABORALES
- TEMAS ECONÓMICOS
- TEMAS AMBIENTALES
- TEMAS SOCIALES



Aspectos 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, así como el alcance de los mismos.

Temas materiales	Indicadores asociados	Impacto dentro la organización	Impacto fuera de la organización
Capacitación y educación	G4-LA9, LA10	✓	
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4- LA12	✓	
Relación entre los trabajadores y la dirección+ libertad de asociación y negociación colectiva	G4-LA4, HR4	✓	
Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5, LA6	✓	
Empleo+ no discriminación	G4-LA1, LA2, HR3	✓	
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5		✓
Comunicaciones de mercadotecnia	G4-PR7		✓
Privacidad de los clientes	G4-PR8		✓
Cumplimiento regulatorio (clientes)	G4-PR9	✓	✓
Comunidades locales	G4-S01, FS13, FS14		✓
Lucha contra la corrupción	G4-S03, S04	✓	✓
Emisiones	G4-EN16		✓
Energía	G4-EN3	✓	✓
Transporte	G4-EN30		✓
Productos y servicios	G4-FS8		✓
Desempeño económico	G4-EC1	✓	✓

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 calidad, precisión, comparabilidad y verificabilidad de la información incluida en este documento, se contó con el apoyo de una asesoría externa especializada en las pautas GRI.

La información proporcionada en este informe ha sido facilitada por las distintas áreas de la organización, cuidando especialmente 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 2016, referidos a su gobernanza, desempeño y perspectivas. Su propósito es promover una interacción y diálogo con los principales grupos de interés. En este sentido, las personas o instituciones interesadas pueden contactar directamente a:

Gerencia de Asuntos Corporativos
y Desarrollo Sostenible



Ximena Lewis Castro
Jefa de Responsabilidad Social Corporativa

Teléfono
56 2 2468 3598

E-Mail
rse@bancochile.cl

SER
EL BANCO
DE CHILE

Capítulo

01

Perfil del Banco

17	Perfil Banco de Chile
20	Hitos de 2016
21	Premios
22	2016 en una mirada
28	Estrategia de sostenibilidad y relación con los grupos de interés
33	Gobierno corporativo
42	Ética corporativa

EL BANCO DE CHILE

TRABAJADORES

CLIENTES

COMUNIDAD

MEDIOAMBIENTE

PROVEEDORES

DESEMPEÑO ECONÓMICO



Nº1

En utilidad, rentabilidad y recordación de marca en 2016

Total ahorro energético en 2016

539.201 kwh

Certificado con sello ProPyme

4 años consecutivos

Inversión Social en 2016

2.312 (MM\$)

Total clientes activos al finalizar 2016

900.000
Clientes CrediChile

1.200.000
Clientes personas y pymes

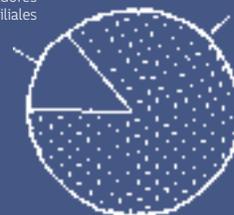


20.000
Grandes empresas,
corporaciones y
multinacionales

Total trabajadores Corporación Banco de Chile

2.730
Trabajadores
de las filiales

11.891
Trabajadores
Banco de Chile



Perfil

Banco de Chile

G4-3

G4-4

G4-13

En 123 años de actividad sostenida, el Banco de Chile se ha convertido en un referente financiero y empresarial. Sus principales fortalezas son el nivel de su escala, la diversidad de sus negocios, el liderazgo de mercado y la conectividad internacional. Estas variables contribuyen a generar relaciones de largo plazo con sus clientes, valor económico para sus accionistas y oportunidades de desarrollo para sus trabajadores y la comunidad.

Actualmente, Banco de Chile ha estructurado su gestión comercial en cuatro segmentos de negocios, con el fin de cubrir los requerimientos de todos los mercados que atiende de manera ágil, rápida y efectiva. Además, ofrece soluciones integrales para satisfacer las necesidades de financiamiento, ahorro, inversión, asesoría y administración de efectivo de personas y empresas de todos los tamaños. Está formado por 11.891¹ personas; cuenta con una alianza estratégica con Citigroup y una amplia red de corresponsalías bancarias. En 2016, alcanzó una utilidad neta de \$ 552.249 millones, equivalente a un retorno sobre capital y reservas promedio de 20,3%, nueve puntos porcentuales más que el promedio del sistema bancario. En forma adicional, llevó a cabo iniciativas que lograron consolidar su posición de liderazgo en saldos de cuentas corrientes y depósitos a la vista, elementos que constituyen uno de los activos estratégicos distintivos del Banco. Estos logros le permitieron mantener sus clasificaciones internacionales de riesgo de A+ de Standard & Poor's y Aa3 de Moody's, posicionándose como el banco privado más sólido de Latinoamérica.

¹Esta cifra no incluye filiales.

Entre los hechos relevantes del año 2016 destacan la disolución de BanChile Trade Services, la cual fue liquidada, y el cierre de la subsidiaria en Hong Kong. Además, se llevó a cabo la absorción de la filial Promarket el 30 de diciembre, lo que implicará nuevos desafíos para la Corporación a partir de 2017.

En el ámbito operacional, durante el período, junto con poner a disposición de sus clientes los múltiples canales físicos tradicionales, como sucursales, cajeros automáticos y asistencia remota en línea mediante la banca telefónica e Internet, continuó el desarrollo de aplicaciones móviles, sumando a Mi Banco, Mi Pago y Mi Beneficio, nuevas alternativas como Mi Cuenta, Mi Seguro, Mi Plata y Mi Pass. Estas nuevas aplicaciones acumulan más de un millón de descargas y más de 20 millones de transacciones, lo que le permitió ser reconocido como el banco con la mejor banca digital y banca móvil del país por parte de prestigiosas revistas internacionales. Además, se reformuló el programa de fidelización al sumar a la aerolínea Iberia a sus alianzas con Delta y Sky, beneficiando a más de un millón de clientes de tarjetas de crédito que pueden acceder a un sistema de puntos para viajar.

En forma adicional a su rol empresarial, el Banco de Chile ha asumido un compromiso con todo el país con el fin de fomentar la educación financiera; el emprendimiento, especialmente de grupos menos privilegiados, y el apoyo para la superación de la adversidad, actividad que se relaciona con las alianzas estratégicas con las fundaciones Teletón y Desafío Levantemos Chile.

Nuevos Focos Estratégicos

Con la finalidad de anticiparse a las necesidades de los actuales clientes y de la sociedad en general, para mantener el liderazgo alcanzado hasta ahora, en 2016 se reformularon los focos estratégicos de largo plazo del Banco y se centraron en tres ejes interdependientes: situar al cliente en el centro de todas las decisiones, la búsqueda permanente de mayores niveles de eficiencia y productividad y el compromiso con Chile y su desarrollo. A la vez, como elemento común y necesario a estas definiciones, la colaboración y el trabajo en equipo que caracterizan al Banco se hacen aún más relevantes y estratégicos.

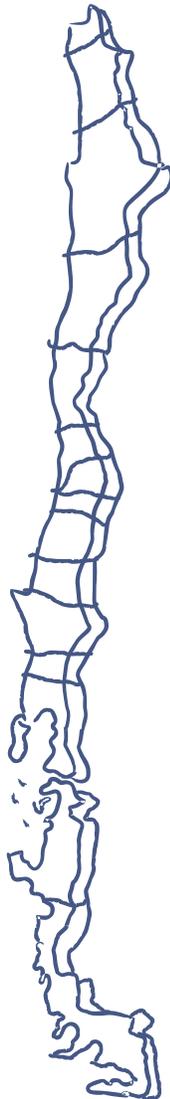
Este nuevo ordenamiento busca posicionar al Banco como líder en calidad de servicio y en indicadores de recomendación, así como también desea entender las necesidades de sus clientes y anticiparse a ellas. Para ello es fundamental evolucionar desde una visión de producto a una enfocada en el cliente, a través del desarrollo

de un comportamiento individual y colectivo, orientado al control de gastos y a la búsqueda permanente de fuentes de mayor productividad en todas las actividades del negocio. Asimismo, será necesario continuar la implementación de nuevas tecnologías y gestionar activamente márgenes y precios. Junto con lo anterior, será fundamental apoyar el crecimiento del país, que está ligado al éxito del Banco, para lo cual será prioridad contribuir al progreso de la sociedad por medio de la mantención de altos estándares de reputación corporativa y de la ágil implementación de las nuevas regulaciones.

Estrategia Corporativa

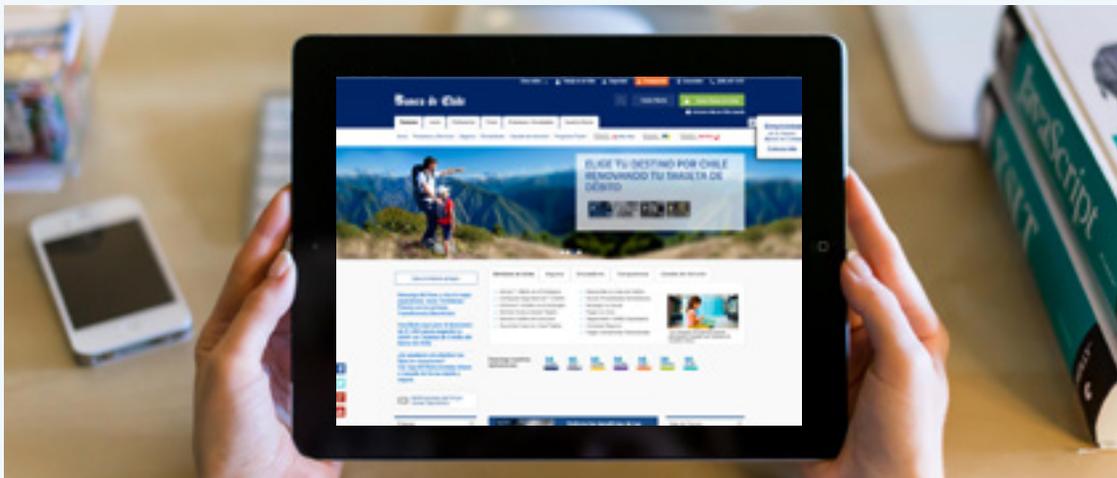


Sucursales y canales de atención



SUCURSALES	2015	2016
Banco de Chile	254	258
BANCO EDWARDS citi <small>del Banco de Chile</small>	39	41
BancoCrediChile <small>DEL BANCO DE CHILE</small>	126	124
Caja Chile <small>del Banco de Chile</small>	2.138	2.374
CANALES REMOTOS		
ATM	1.453	
Banca Internet	Atención 24 horas	
Banca telefónica	Atención 24 horas	
Banca móvil	Atención 24 horas	

Hitos de 2016



Avances en la banca digital del Banco de Chile.

Líderes en utilidad y rentabilidad

- Nuevamente en Banco lideró la industria en utilidad y rentabilidad, con una participación de mercado de 27% y un retorno sobre capital y reservas promedio de 20,3%.

Nuevo modelo de atención

- Se potenció la oferta a clientes de rentas altas a través de la apertura de cuatro nuevas oficinas en regiones para atender especialmente a este segmento. También se creó un nuevo modelo de negocio: Private Wealth Management.

Récord en la incorporación de nuevos clientes

- Como resultado de una atractiva propuesta de valor fueron incorporados más de 85 mil nuevos clientes cuenta correntistas y se redujo la tasa de deserción a un 6% en 2016.

Nueva alianza en programa de fidelización

- La aerolínea Iberia se sumó a las existentes alianzas con Delta y Sky, agregando valor al programa de beneficios, el que hoy se posiciona como el mejor de la industria.

Avances en banca digital

- En respuesta a clientes más exigentes y que demandan soluciones inmediatas, se potenció la oferta digital a través del lanzamiento de una nueva plataforma internet de personas. También se realizó el lanzamiento de "Mi Plata", aplicación que se suma a la exitosa oferta de banca móvil.

Modernización red de cajeros automáticos

- En 2016, el 96% del parque de ATMs se encontraba renovado, acorde con las nuevas normativas de seguridad. Gracias a la preferencia por los cajeros Banco de Chile por parte de clientes y no clientes, es posible afirmar que Banco de Chile cuenta con la red de ATMs más segura y rentable de la industria.

Desarrollo de nueva plataforma tecnológica

- De cara al futuro y acorde con los focos estratégicos, se avanzó en el desarrollo de la nueva plataforma tecnológica de pre y posventa denominada "Centro de Negocios", la que permitirá aumentar la calidad de servicio y generar importantes sinergias y eficiencias en los procesos.

Líder en recomendación

- Los logros alcanzados durante el año fueron percibidos por los clientes, viéndose reflejados en un indicador de recomendación acumulado de 74,5% en 2016, permitiendo liderar la industria en calidad de servicio.

Elevados niveles de satisfacción laboral

- La aspiración de convertirse en el mejor lugar para trabajar y las acciones realizadas en este marco permitieron mejorar en la última encuesta de clima, donde el 91% de los trabajadores declaró estar satisfecho de trabajar en Banco de Chile.

Premios

Private Banking and Wealth Management Survey 2016, Euromoney

La revista británica Euromoney reconoció al Banco de Chile en dos categorías: Net-worth-specific services y Commercial Banking Capabilities.

Mejor Banca Digital y la Mejor Banca Móvil de Chile 2016, Global Banking

Por segundo año consecutivo, la revista Global Banking and Finance Review premió al Banco de Chile como Mejor Banca Digital y Mejor Banca Móvil de Chile 2016.

Premio Ranking de Percepción de la InnovAcción 2016

Banco de Chile fue elegido como una de las 50 empresas más innovadoras de Chile de acuerdo con la tercera versión del Ranking de Percepción de la InnovAcción 2016.

Best Investment Bank in Chile 2016, Global Finance

La revista Global Finance eligió a BanChile como "Best Investment Bank in Chile 2016" en la premiación anual que reconoce a los mejores bancos de inversión de diversos países.

Best Bank in Chile, Global Finance

Por segundo año consecutivo, la revista Global Finance nombró al Banco de Chile como la mejor institución financiera del país.

Marca bancaria más valiosa del país, The Banker

La revista internacional The Banker ubicó al Banco de Chile como la marca bancaria más valiosa del país, según el ranking que publica cada año. La Corporación, que es la única marca de la industria nacional que aparece entre los primeros 150 bancos del mundo, subió 29 lugares en comparación al listado publicado en 2015.

Mejor "Subcustodian Bank" del país, Global Finance

Por noveno año consecutivo, el Banco de Chile obtuvo el reconocimiento otorgado por la revista inglesa Global Finance al mejor banco subcustodio del país.

Most Innovative Banking Solutions Chile 2016, Global Business Outlook

Global Business Outlook reconoció al Banco de Chile en la categoría "Most Innovative Banking Solutions Chile 2016". Este reconocimiento destacó la innovación de las aplicaciones móviles del Banco, específicamente la aplicación Mi Pass.

Best Mobile Banking Application Chile, World Finance

La revista World Finance nombró por primera vez al Banco de Chile como la mejor institución digital del país y como el banco que cuenta con la mejor aplicación móvil.

Primer lugar en categoría Bancos e Instituciones Financieras, ranking Merco Talento

El Banco de Chile logró, por segundo año consecutivo, el primer lugar en la categoría Bancos e Instituciones Financieras en el ranking elaborado por Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) que mide las empresas más atractivas para captar y gestionar talento en Chile. En el ranking general, la institución se ubicó en el segundo puesto.

Mejor Banco de Inversión 2016, Latin Finance

La revista Latin Finance nombró a BanChile como el mejor banco de inversión del año de Chile.

2016 en una mirada

Gestión y Liderazgo

Premios y Reconocimientos



Mejor Banca Digital y la Mejor Banca Móvil de Chile 2016

GLOBAL BANKING, WOLD FINANCE, GLOBAL FINANCE



Best Bank In Chile

GLOBAL FINANCE



Best Investment Bank in Chile 2016

GLOBAL FINANCE



Fachada Casa Matriz del Banco de Chile.



MEJOR clasificación

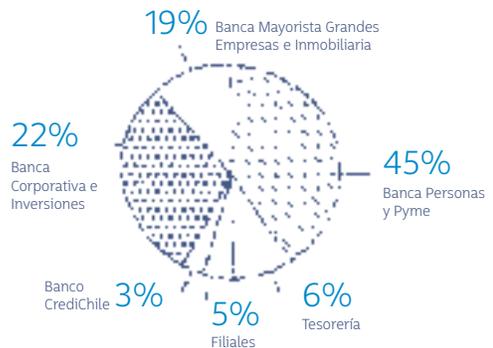
para un banco privado en Latinoamérica

A+ Aa3

STANDARD & POOR'S

MOODY'S (DEUDA LARGO PLAZO)

CONTRIBUCIÓN AL RESULTADO POR DIVISIÓN DE NEGOCIO (antes de impuestos 2016)



Trabajadores



Trabajadores de las filiales
2.730

Nivel de sindicalización
64%

Satisfacción Encuesta Clima
91%

Trabajadores Banco de Chile

11.891

Ranking Merco Talento

Industria Financiera

1er LUGAR

Ranking General

2do LUGAR

Mujeres*



5.668

Hombres*



5.531

* Esta cifra no incluye Promarket ni filiales.

Cientes

900 mil

CREDICHILE

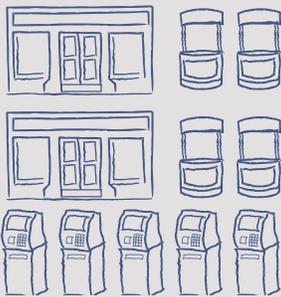
1,2 millones

CLIENTES PERSONAS DE INGRESOS MEDIOS, INGRESOS ALTOS Y CLIENTES PYMES

20 mil

GRANDES EMPRESAS, CORPORACIONES Y MULTINACIONALES

Sucursales, cajas auxiliares y cajeros automáticos



4.250

Cientes activos

2,12 millones

A LO LARGO DEL PAÍS DURANTE EL AÑO 2016

Banco Líder

28,5%

DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN DEPÓSITOS EN CUENTAS CORRIENTES DE PERSONAS.

18%

DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN COLOCACIONES TOTALES.**

20,9%

DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN COLOCACIONES DE CONSUMO.**

** Excluye filiales en el exterior

Redes sociales

220.325 FANS

148.957 SEGUIDORES

3.157 SEGUIDORES

10.600 SEGUIDORES

CANTIDAD DE RECLAMOS POR MES (Por cada 10.000 clientes)



132.650.066 SESIONES EN EL SITIO WEB

4.327.250 LLAMADOS AL CONTACT CENTER

750.007 USUARIOS DE APLICACIONES MÓVILES

Fuente: Según la definición de "sesión" actualizada por Google.

Comunidad

Pilares de Contribución a la Comunidad



Superación de la Adversidad



Emprendimiento



Educación de Calidad



Voluntariado Desafío Levantemos Chile.

Voluntariado

10.732

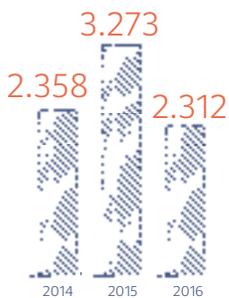
TRABAJADORES

Beneficiados en todo el país

113.997

Considera beneficiados de Fundación Teletón, Desafío Levantemos Chile, Astoreca y Programas de Educación Financiera

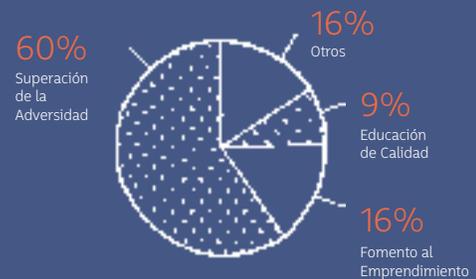
INVERSIÓN SOCIAL (MM\$)



Inversión Social 2016 (MM\$)

2.312

DISTRIBUCIÓN SOCIAL DE LA INVERSIÓN 2016

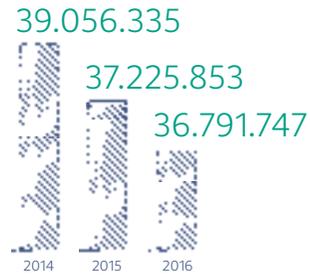


Medioambiente

Ahorro energético en 2016
(Kwh)

539.201

Consumo de energía 2014-2016
(Kwh)



7,5 toneladas
MENOS DE PAPEL
CONSUMIDO

146 toneladas
DE PAPEL ENVIADO A
RECICLAJE

Proveedores

Presupuesto de compras

97%



fue destinado a compras
a proveedores locales



4 años
consecutivos
certificados con
el sello ProPyme

Base de proveedores pymes

7.978

Declaración Corporativa



Nuestra Misión

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

Nuestra Visión

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

Nuestro Propósito

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

Nuestros Valores

- Justicia
- Prudencia
- Lealtad
- Respeto
- Compromiso
- Responsabilidad
- Integridad

Atributos de convivencia

- Con optimismo y alegría
- Asumiendo responsabilidades
- Colaborando
- Con un estilo franco y directo
- Realizando más reconocimientos que críticas
- Comunicándonos de forma abierta

Impactos Económicos

-  Desempeño Económico
-  Consecuencias Económicas Indirectas
-  Presencia en el Mercado

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 Ambientales

-  Energía
-  Productos y Servicios
-  Gestión Ambiental de los Impactos del Transporte

Impactos Derechos Fundamentales

-  No Discriminación
-  Libertad de Asociación

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



Tecnología e Innovación (I+D) 

Aprovisionamiento

- 
- 
- 
- 



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

COMPROMISO CON CHILE

Gestión Integral



Estrategia de Sostenibilidad

En el marco del cambio de la Estrategia Corporativa del Banco, durante 2016 la nueva Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible enfocó sus esfuerzos en diseñar una Estrategia de Sostenibilidad vinculada con los pilares de la nueva Estrategia Corporativa, pero particularmente respondiendo al foco estratégico "Compromiso con Chile". Este sistema de gestión permite lograr atractivos resultados económicos y financieros, y a la vez mantener altos estándares de responsabilidad social y ambiental, como así también, buenas relaciones con sus grupos de interés relevantes.

Junto con lo anterior, durante el periodo, la Gerencia efectuó un diagnóstico de sostenibilidad, generó métricas de gestión y alineó la comunicación corporativa con los objetivos del negocio, como parte de la necesidad de establecer un nuevo punto de partida, de manera que sea coherente con el nuevo escenario corporativo y que, a la vez, permita fortalecer la cultura interna necesaria para enfrentar el futuro.

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. Esto le permite a la Corporación contribuir desde su negocio al desarrollo del país y al progreso de todos los chilenos.

GRUPOS DE INTERÉS	OBJETIVOS DE LA RELACIÓN	MECANISMOS Y/O CANALES DE COMUNICACIÓN
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer productos y servicios innovadores, diseñados para satisfacer las necesidades y aspiraciones de cada segmento, con atención oportuna, ágil y proactiva, construyendo así relaciones de confianza y de largo plazo. Contar con canales de atención siempre disponibles, que permitan una comunicación fluida y oportuna con cada cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Página web www.bancochile.cl E-mails Canales físicos tradicionales (sucursales y cajeros automáticos) Asistencia remota en línea Aplicaciones móviles Facebook, Twitter, Instagram y YouTube Corresponsalías bancarias
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Ser la mejor opción de inversión, en forma sostenible y en el largo plazo. Ser un banco de alta reputación, con la mejor clasificación de riesgo y reconocido por su aporte al país. 	<ul style="list-style-type: none"> Junta Anual de Accionistas Memoria Investor Relations Conference Call con inversionistas Página web www.bancochile.cl
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer oportunidades de desarrollo y crecimiento basadas en el mérito, entregando compensaciones y beneficios económicos competitivos. Impulsar un ambiente de trabajo respetuoso y cordial en un lugar que cuente con las herramientas tecnológicas y una infraestructura adecuada. Construir una cultura homogénea y distintiva, basada en los compromisos y valores corporativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de competencias Intranet Capacitación presencial y remota Programa Orienta Programa Mi Salud Programa Ser Padres Reuniones de equipo Encuesta de clima Convenciones
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir en iniciativas para la superación de la adversidad, fomentar el emprendimiento y promover la educación de calidad. Promover una sociedad más equitativa y con mayores oportunidades a través de la inclusión de personas con discapacidad. Desarrollar las actividades de negocio respetando el medioambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Programas de Voluntariado Programas de Educación Financiera Programas de apoyo al emprendimiento Programas de apoyo de superación de la adversidad Programas de acceso a la educación Alianza con instituciones sin fines de lucro y ONG expertas Cuentas en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Buscar una colaboración de largo plazo con nuestros proveedores. Construir con los proveedores relaciones de colaboración basadas en la transparencia, competencia, eficiencia, respeto y objetividad. Agilizar y hacer más eficaces los procesos relacionados con el abastecimiento de bienes y servicios. Asegurar la contratación de servicios y/o adquisición de bienes en condiciones de mercado. Asegurar el pago de las obligaciones contraídas por el Banco en los términos y condiciones acordados con nuestros proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> E-mails Cartas Página web www.bancochile.cl Asistencia remota

Alianzas y membresías

Banco de Chile participa en:

Cámaras y círculos financieros

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

Organizaciones regionales

- Asociación Gremial de Industriales de la V Región
- Cámara Regional del Comercio y la Producción A.G.
- Corporación para la Regionalización del Biobío
- Corporación Industrial para el Desarrollo Regional del Biobío
- Círculo Gerentes de Bancos V Región
- Junta de Adelanto del Maule
- Cámara de la Producción y del Comercio Concepción A.G.
- Círculo de Ejecutivos Bancarios Antofagasta
- Círculo Ejecutivos Bancarios e Instituciones Financieras de Iquique

Organizaciones Institucionales y comunitarias

- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (ABIF)
- Consejo Empresarial de América Latina (CEAL)
- The Institute of International Finance, Inc. (IIF)
- ABC Deportes
- Facultad de Medicina Pontificia Universidad Católica
- Fundación AcciónRSE
- Fundación Astoreca
- Fundación Chile – España
- Fundación Chilenter
- Fundación Chilena del Pacífico
- Fundación Cristo Joven
- Fundación Debra
- Fundación Desafío Levantemos Chile
- Fundación Paz Ciudadana
- Fundación Teletón
- Fundación Villa Padre Alberto Hurtado

Aportes anuales a fundaciones:

- Corporación La Esperanza
- Corporación Renal Mater
- Fundación Hogar de Cristo
- Fundación Las Rosas
- Fundación Trabajo en la Calle
- Sociedad de Asistencia y Capacitación Protectora de la Infancia

Gobierno Corporativo



Oficinas Casa Matriz Banco de Chile.

Estructura de la propiedad

LQ Inversiones Financieras S.A. ("LQIF") e Inversiones LQ-SM Limitada poseen directamente el 26,6% de las acciones del Banco de Chile e indirectamente un 24,5% a través de la Sociedad Matriz Banco de Chile S.A. (SM-Chile S.A.). De esta forma, LQIF e Inversiones LQ-SM Limitada poseen el 51,1% de las acciones de Banco de Chile y de los derechos de voz y voto en la compañía. En el marco del acuerdo de asociación estratégica suscrito entre Quiñenco y Citigroup Inc., para la fusión por incorporación de Citibank Chile a Banco de Chile, Citigroup Inc. se incorporó a la propiedad accionaria de LQIF con un 32,96% de participación e incrementó posteriormente su participación al 50% de dicha sociedad. Un elemento esencial de esta asociación lo constituye el acuerdo que considera que Quiñenco continuará en todo momento como controlador de LQIF y de las sociedades que, directa o indirectamente, esta última controla.

La Sociedad Matriz del Banco de Chile S.A. (SM-Chile S.A.), originada en 1996, es una sociedad anónima abierta, cuyo objetivo es dar solución a la obligación subordinada que

tiene con el Banco Central de Chile, a consecuencia de la crisis económica de 1982-1983. SM-Chile S.A. es la sociedad que originalmente era Banco de Chile, el cual fue establecido en 1893 y que creó como filial una nueva entidad bancaria, hoy Banco de Chile, a la que traspasó su nombre, sus activos y sus pasivos, con excepción de la obligación subordinada con el Banco Central de Chile. Al finalizar el año 2016, SM-Chile S.A. tenía 16.426 accionistas, los cuales ejercen directamente los derechos a voz y voto de las acciones del Banco de Chile de propiedad de la sociedad y de su filial Sociedad Administradora de la Obligación Subordinada S.A.

SM-Chile S.A. transa sus acciones en las bolsas de comercio locales y se rige por las disposiciones de la Ley N°19.396, estando sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Además, las acciones se transan en la Bolsa de Nueva York bajo el programa de American Depositary Receipts (ADR). Al cierre de 2016 existían 97.624.347.430 acciones suscritas y pagadas.²

² Para mayores detalles sobre la estructura, propiedad y control ver en Memoria Financiera 2016, págs. 98 y 99.

20 principales accionistas de Banco de Chile al 31 de diciembre de 2016

Accionistas	% de participación
Sociedad Administradora de la Obligación Subordinada SAOS S.A.	29,290
LQ Inversiones Financieras S.A.	26,320
Sociedad Matriz del Banco de Chile S.A. SM-Chile S.A.	12,434
Banco de Chile por cuenta de Terceros	3,266
Itaú-Corpbanca S.A. por cuenta de Inversionistas Extranjeros	3,056
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	2,890
Ever 1 Bae SpA	2,248
Ever Chile SpA	2,248
J.P. Morgan Chase Bank	1,983
Banco Santander por cuenta de Inversionistas Extranjeros	1,809
Inversiones Aspen Limitada	1,556
A.F.P. Capital S.A.	1,111
A.F.P. Habitat S.A.	1,048
A.F.P. Provida S.A.	0,875
A.F.P. Cuprum S.A.	0,807
Inversiones Avenida Borgoño Limitada	0,601
Bci Corredor de Bolsa S.A.	0,513
LarrainVial S.A. Corredora de Bolsa	0,506
Inversiones CDP Limitada	0,476
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	0,373
Subtotal	93,409
Otros Accionistas	6,591
Total	100,000



Directorio del Banco de Chile.

Directrices de Gobierno Corporativo

Regulaciones externas

- Ley General de Bancos
- Ley de Sociedades Anónimas
- Ley de Mercado de Valores
- Normas aplicables de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Regulaciones Internas

- Principios Generales de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Código de Conducta y Buenas Prácticas de Bancos e Instituciones Financieras
- Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

Directorio

Al igual que en años anteriores, durante 2016 se trabajó en el fortalecimiento del Gobierno Corporativo mediante la participación de directores en diversos comités. Ello permitió contribuir a generar una mayor discusión y análisis en profundidad de las materias abordadas, así como generó una oportunidad de enriquecer el debate de políticas y lineamientos que rigen el negocio del Banco.

El Directorio es la principal instancia de Gobierno Corporativo de Banco de Chile y está formado por 11 directores titulares y dos suplentes. Es renovado completamente cada tres años, por lo que en 2016 no hubo cambios en términos de su composición. Sesiona en forma ordinaria dos veces al mes, excepto en febrero, cuando se reúne una vez. Además, con el objetivo de mantener la cercanía con las regiones del país, sesiona, al menos, dos veces al año fuera de Santiago, aprovechando la instancia para visitar a clientes empresa y sucursales. Adicionalmente, en forma anual, realiza un proceso de autoevaluación de su desempeño como órgano directivo, conforme al alcance y forma de calificación, previamente definidos por el Directorio. Parte de sus responsabilidades son establecer los lineamientos estratégicos, aprobar políticas, procedimientos y mecanismos diseñados para cumplir los objetivos del sistema de Gobierno Corporativo y designar al Gerente General.

El Directorio de Banco de Chile aprobó un documento denominado "Principios Generales de Gobierno Corporativo" que contiene una síntesis orgánica de los principios de Gobierno Corporativo a los que adhiere y que se basa en sus estatutos, el Código de Ética, las recomendaciones de organismos internacionales y las disposiciones legales que le son aplicables, tales como la Ley General de Bancos, la Ley de Sociedades Anónimas, la Ley de Mercado de Valores, las regulaciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y las regulaciones aplicables de la Superintendencia de Valores y Seguros. Asimismo, estos principios generales son complementados con las Políticas y Procedimientos internos que el Banco ha aprobado progresivamente y que tienen por objetivo implementar los principios de Gobierno Corporativo que surgen de las fuentes mencionadas.

La finalidad de las normas y principios de Gobierno Corporativo es mejorar progresivamente los mecanismos internos de autorregulación, asegurando el cumplimiento cabal de la normativa vigente; crear valor para el Banco y para todos sus accionistas, directores, clientes, trabajadores, la comunidad y el mercado en general, y velar por la adhesión permanente a los valores de la Corporación. Además, constituyen una forma de autorregulación que guía el actuar general de la Administración de Banco de Chile y la de todos sus trabajadores, incluidas sus filiales.

Detalle Composición de Directorio

Nombre	Cargo	Fecha de ingreso al Directorio	Fecha reelección
PABLO JOSÉ GRANIFO LAVÍN	Presidente	27-03-2007	24-03-2016
ANDRÓNICO MARIANO LUKSIC CRAIG	Vicepresidente	02-01-2002	24-03-2016
JANE FRASER	Vicepresidente	25-06-2015	24-03-2016
JORGE ALBERTO AWAD MEHECH	Director (1)	21-03-1996	24-03-2016
JORGE FELIPE ERGAS HEYMANN	Director	21-03-2002	24-03-2016
JEAN-PAUL LUKSIC FONTBONA	Director	11-04-2013	24-03-2016
SAMUEL LIBNIC	Director	09-04-2015	24-03-2016
GONZALO SEBASTIÁN MENÉNDEZ DUQUE	Director	29-03-2001	24-03-2016
JUAN ENRIQUE PINO VISINTEINER	Director	22-08-2013	24-03-2016
JOSÉ FRANCISCO PÉREZ MACKENNA	Director	29-03-2001	24-03-2016
JAIME LUIS ESTÉVEZ VALENCIA	Director (2)	27-03-2007	24-03-2016
RODRIGO MANUBENS MOLTEDO	Director Suplente	29-03-2001	24-03-2016
THOMAS GEORG FÜRST FREIWIRTH	Director Suplente (3)	25-11-2004	24-03-2016

(1) Director independiente elegido por accionistas minoritarios

(2) Director independiente elegido por AFPs

(3) Director independiente elegido con votos propios

Asesores del Directorio

- Francisco Garcés Garrido
- Hernán Büchi Buc
- Andrés Ergas Heymann
- Arturo Tagle Quiroz

Directorio

El Directorio actual fue elegido en marzo de 2014 y en la próxima elección, en 2017, se llevará a cabo la renovación completa del Directorio. La única variación del cuerpo directivo respecto del año precedente fue la incorporación de Arturo Tagle Quiroz como asesor del Directorio, sumándose a los tres ya existentes⁴.

Remuneraciones

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

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 2016, el monto total pagado como remuneración al Directorio fue de MM\$ 2.486³. No se estableció ninguna provisión para pensión, retiro u otro beneficio semejante para directores u otros altos ejecutivos.

³ Para mayores detalles sobre remuneraciones ver en Memoria Financiera 2016 páginas 218 y 219.

⁴ Los currículum de los Directores están disponibles en la Memoria Financiera 2016.



Salón del Directorio Casa Matriz del Banco de Chile.

Comités de Directores

Los Comités de Directores están formados por uno o más directores, se reúnen periódicamente y su objetivo es colaborar con el Directorio para analizar en profundidad materias específicas, de manera que el máximo órgano de gestión pueda contar con la

información necesaria para la discusión y aprobación de políticas y estrategias. La descripción y responsabilidades de los Comités de Directores está ampliamente presentada en la Memoria Financiera 2016.

Comités

- Comité de Finanzas (ALCO)
- Comité de Crédito de Directores
- Comité de Directores y Auditoría
- Comité de Prevención de Lavados de Activos
- Comité Superior de Riesgo Operacional
- Comité de Cartera
- Comité Consumo
- Comité Factoring
- Comité Leasing

Alta Administración

El cambio más importante del año 2016 implicó que el Gerente de la División Comercial asumiera la Gerencia General de Banco de Chile, mientras que el anterior Gerente General fue nombrado asesor del Directorio. Ello provocó otros movimientos importantes y, finalmente, el diseño e implementación de una nueva Estrategia Corporativa que implicó la reestructuración de toda la organización. Entre los cambios más importantes destaca la división

de la Gerencia Comercial en tres áreas: División Mayorista y Grandes Empresas; Marketing y Clientes; y Banca Personas y Sucursales. Además, se crearon las divisiones Negocios Especiales y la de Riesgo Operacional y Procesos. Esta última, que quedó con dependencia del Comité de Directores, se constituyó como una manera de responder a la recomendación de la Superintendencia de Valores.

Eduardo Ebensperger Orrego⁵
Gerente General

Joaquín Contardo Silva
Gerente de la División Banca
Personas y Sucursales

Rodrigo Tonda Mitri
Gerente de la División Marketing
y Clientes

Juan Alberdi Monforte
Gerente de la División Negocios
Especiales

Marcos D. Frontaura de la Maza
Gerente de la División Mayorista
y Grandes Empresas

José Miguel Quintana Malfanti
Gerente de la División
Corporativa e Inversiones

Juan Cooper Álvarez
Gerente de la División Consumo

Héctor Castagnoli Aracena
Gerente de la División Riesgo
Crédito Corporativo

Juan Palacios Gómez
Gerente de la División Riesgo
Operacional y Procesos

Felipe Echaiz Bornemann
Gerente de la División Global de
Cumplimiento

Cristián Lagos Contardo
Gerente de la División de
Personas & Organización

Oscar Mehech Castellón
Gerente de la División Contraloría

Nelson Rojas Preter
Fiscal y Secretario del Directorio

Rolando Arias Sánchez
Gerente de la División Gestión y
Control Financiero

Ignacio Vera Asís
Gerente de la División
Operaciones y Tecnología

Hernán Arellano Salas
Gerente General Banchile
Corredoras de Bolsa

⁵ Los currículum de los gerentes están disponibles en la Memoria Financiera 2016.

Estructura de Administración del Banco de Chile



Principios rectores

El Directorio se rige por los Principios Generales de Gobierno Corporativo de Banco de Chile que consideran aquellas materias relativas a su funcionamiento y gestión, de manera que le permita velar por el cumplimiento de sus principios éticos, las normas y lineamientos internos y las regulaciones externas. El documento aborda aspectos referidos al Conflicto de Interés, el Deber y Derecho de Información de los Directores y el rol del Presidente del Directorio y los Comités de Directorio. Respecto del rol de los directores, menciona su obligación de guardar estricta reserva sobre los negocios de la Corporación y la información a que tengan acceso en razón de su cargo que no haya sido divulgada oficialmente.

En forma adicional establece que los directores del Banco no pueden usar en beneficio propio o de terceros relacionados, y en perjuicio de la Corporación, las oportunidades comerciales de que tuvieren conocimiento en razón de su cargo. Similares restricciones aplican para los integrantes de los Comités de Directorio, así como para los asistentes a estas reuniones en calidad de invitados o asesores. También plantea lineamientos referidos a 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.

Además, como consecuencia de la entrada en vigencia de la normativa de los Estados Unidos de América Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), Banco de Chile implementó procedimientos y controles destinados a identificar a sujetos tributarios estadounidenses o US Persons. Respecto de la función de cumplimiento normativo, durante 2016 la División Global de Cumplimiento, que es independiente y que reporta directamente al Comité de Directores y Auditoría, continuó liderando el proceso de implementación y revisión de políticas referentes a temas como Inversiones Personales y Administración de Información Privilegiada, Código de Ética, Relaciones Fiduciarias, Prohibición de Condicionamiento de Productos de Crédito, Ausencia Obligada, Prevención de Prácticas Contrarias a la Probidad y Modelo de Prevención de Delitos contemplados en la Ley sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, entre otros. Con relación a este último punto, tanto Banco de Chile como sus filiales se encuentran certificados conforme a la citada Ley N° 20.393.

Para la función de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, el Banco cuenta con una política aprobada y revisada por el Directorio, que incluye roles y responsabilidades, una estructura de comités para fines de supervisión y toma de decisiones, con procesos de conocimiento del cliente, con un esquema de monitoreo transaccional y un proceso para generar y enviar los reportes regulatorios a la Unidad

de Análisis Financiero. En cuanto a la cobertura del proceso preventivo, éste abarca todos los negocios del Banco, así como los de las filiales. En 2015 se aprobó una nueva política corporativa denominada "Política sobre Personas Expuestas Políticamente", en línea con lo dispuesto en el nuevo Capítulo 1-16 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Adicionalmente, en 2016 se derogó la Política de Donación a Partidos Políticos y Candidatos siguiendo lo señalado en la Ley 20.900 donde se prohíbe esta práctica. Junto con ello se incorporó expresamente dicha prohibición en la Política de Prevención de Prácticas Contrarias a la Probidad.

Políticas y procedimientos aprobados por el Directorio en 2016

- Política de Administración de Riesgo Liquidez
- Políticas de Sitios Web
- Prevención de Prácticas Contrarias a la Probidad
- Modelo Prevención Ley 20.393
- Política Valor Razonable Instrumentos Financieros
- Política de Riesgo Operacional
- Política de Concentración Sectorial
- Política de Provisiones Adicionales
- Política de Administración de Capital
- Política de Productos y Servicios Complejos
- Política Contable
- Política de Riesgo Segmento Minorista
- Política de Riesgo Segmento Mayorista
- Política de Seguridad de la Información

Administración de Riesgos

La administración de los riesgos en Banco de Chile es parte integral del modelo estratégico de proveer servicios financieros de excelencia a cada segmento de clientes, razón por la cual se identifica como parte esencial de su propuesta de creación de valor.

El Gobierno Corporativo del Banco considera un alto nivel de involucramiento del Directorio en todo lo referente a la administración de riesgos. Es esta instancia la que establece las políticas, directrices y definiciones referentes a umbrales de riesgo aceptados. Adicionalmente, la alta administración es responsable del control y cumplimiento de las definiciones emanadas del Directorio.

Con el fin de responder a las necesidades del mercado, a los cambios de la industria y a nuevas regulaciones, el Directorio, con el objetivo de contar con una correcta gestión global de riesgos financieros y no financieros, ha dispuesto la conformación de distintos comités, con participación de directores calificados en cada uno de ellos. En materia de riesgo de crédito, se cuenta con el Comité de Crédito de Directores y el de Riesgo de Cartera. En lo relacionado con riesgo de mercado existe el Comité de Finanzas, Internacional y de Riesgo de Mercado, y en lo que respecta a riesgo operacional, el Comité Superior de Riesgo Operacional.

A nivel ejecutivo, la división Riesgo de Crédito Corporativo, la cual reporta directamente a la Gerencia General, es la responsable de la gestión integral de los riesgos de crédito y de mercado, tanto del banco como de las filiales. Adicionalmente, busca gestionar, de manera permanente, amenazas que puedan afectar la solvencia y liquidez de la corporación y al mismo tiempo velar para que el cumplimiento de los planes comerciales se realice con la más adecuada relación riesgo-retorno.

Cabe destacar que durante 2016 se creó una división especial encargada del riesgo operacional, que reporta directamente al Gerente General, con el propósito de poner foco a esta materia.⁶

⁶ Para mayor detalle sobre la gestión de los diferentes riesgos del Banco ver en Memoria Financiera 2016, págs. 72 a 91

Ética corporativa

G4-57
G4-58
G4-S04
G4-S05



Vista aérea Casa Matriz del Banco de Chile.

Sistema de Gestión Ética

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

Con el fin de alinear a todos los trabajadores con las guías éticas, en 2014 se implementó un programa de capacitación a base de talleres, liderados por cada jefatura, llamados

Hablemos de Ética. Su objetivo es generar conversaciones abiertas e instancias de reflexión participativa en torno a casos prácticos de ética y de profundización del Código de Ética propio. En 2016 se llevó a cabo esta actividad, en la que participó todo el Banco y que fue promocionada con una campaña de comunicaciones en los medios internos. Es así que al finalizar el periodo habían participado en esta iniciativa 8.457 trabajadores y 1.009 jefes evaluaron la actividad con un 91% de satisfacción. Junto con ello, de manera mensual se realizan cursos de aspectos normativos como eje fundamental del proceso de inducción, que considera también sensibilización en el ámbito ético. En 2016, 505 personas realizaron el curso de Código de Ética y 706, el curso de Aspectos Normativos.

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

En 2016 se registraron 13 correos entre denuncias y consultas, las que fueron canalizadas al Comité de Ética para su análisis y evaluación. Estos correos son de uso privado y confidencial. Cabe destacar que no se acogen correos anónimos.

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

Los sistemas de control interno han sido definidos y evaluados permanentemente por el Directorio con el propósito de asegurar una gestión prudente y una auditoría efectiva. Para que esta última se realice con la debida independencia, se ha establecido un marco de acción, una estructura jerárquica y mecanismos de validación de las observaciones de auditoría planteadas y de las acciones diseñadas para superarlas. Anualmente, 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, y para la vinculación y coordinación con los auditores externos.

En 2016 se creó un sistema de auditoría avanzada que permite tener una visión completa y en tiempo real de los riesgos y controles asociados.

Las políticas corporativas del Banco son diseñadas en forma conjunta por distintas áreas y divisiones, de acuerdo con la materia de que se traten, bajo la coordinación de la División Global de Cumplimiento. Esta instancia, nacida tras la fusión de las operaciones de Banco de Chile y Citibank Chile, 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. En general, es responsable de velar por el cumplimiento de políticas o lineamientos relacionados con materias que tienen un impacto directo sobre la reputación del Banco.

Es responsabilidad de esta división la verificación del cumplimiento de las regulaciones sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. En este ámbito, el Banco cuenta con una política aprobada y revisada por el Directorio que contempla roles y responsabilidades, una estructura de comités para supervisión y toma de decisiones; procesos de conocimiento del cliente, un sistema de monitoreo transaccional y un proceso para generar y enviar los reportes regulatorios a la Unidad de Análisis Financiero del Ministerio de Hacienda. Además, el Banco posee un Modelo de Prevención del Delito que considera una serie de obligaciones y un canal de denuncia para trabajadores y proveedores. En

la matriz de Prevención de Delito se han evaluado los distintos procesos del Banco y se han identificado siete focos principales de riesgos, los cuales están asociados con sus respectivos procesos de control.

En abril de 2016 finalizó la primera etapa de implementación de una herramienta de clase mundial para la gestión corporativa de aspectos de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC). Esta es una plataforma formada por módulos de auditoría interna, riesgo operacional, tecnologías de información, políticas y cumplimiento normativo y control interno. En la primera fase quedó liberado el módulo de auditoría interna y durante 2017 quedará implementado el de riesgo operacional.

Esta herramienta permite a Contraloría una gestión de auditoría integrada para toda la organización, facilita la comunicación de los resultados de las revisiones y automatiza las operaciones a través de flujos de trabajo y reportes configurables.

Adicionalmente, en 2016, la División de Contraloría concluyó la definición de indicadores clave para las actividades de control del Banco e implementó un software que permite aplicar pruebas de forma continua, así como comunicar los resultados del análisis a los responsables del proceso. De esta forma, las líneas de negocio obtienen información del cumplimiento de sus controles de manera actualizada y automática.

SER
EL MEJOR
LUGAR
PARA
TRABAJAR

Capítulo

02

Trabajadores

47 Construyendo el mejor lugar para trabajar

50 Relaciones laborales

51 Estrategia de gestión de personas

63 Trabajadores sanos y seguros

TRABAJADORES

CLIENTES

COMUNIDAD

MEDIOAMBIENTE

PROVEEDORES

DESEMPEÑO ECONÓMICO



11.891

Trabajadores

Aumento de la dotación en relación a 2015

4,9%

Región Metropolitana

71,7%

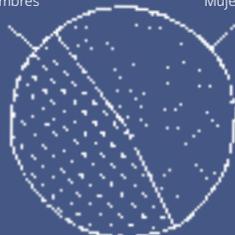
Rotación promedio anual en 2016

11%

Trabajadores*

49,4%
Hombres

50,6%
Mujeres



* Cifra no incluye Promarket ni Filiales

Nivel de sindicalización

64%



Trabajadores sindicalizados

36%



Trabajadores cubiertos por convenios colectivos

Trabajadores

Construyendo el mejor lugar para trabajar

Dentro de los hitos de gestión del año, la División Personas y Organización del Banco de Chile reorganizó sus equipos para responder de la mejor manera a los nuevos focos estratégicos establecidos por la Corporación en 2016. Entre ellos -y de forma especial-, al desafío de hacer sostenible su quehacer en el mediano y largo plazo, fortaleciendo las relaciones con sus distintos públicos de interés en un entorno cada vez más dinámico y exigente.

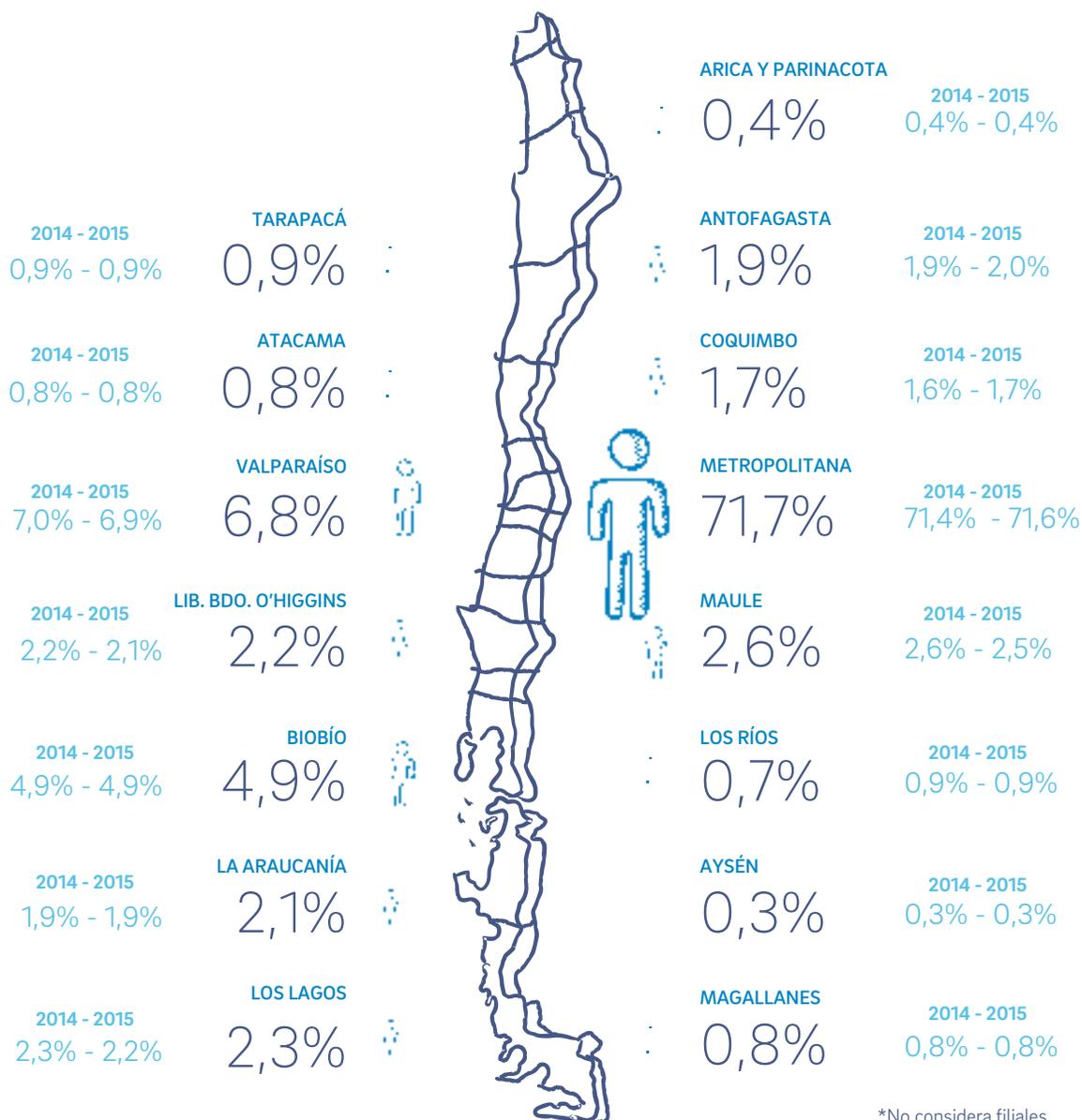
De esta forma, a partir de octubre, la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible se integró a la División Personas y Organización. Ello, con la finalidad de diseñar, desarrollar e implementar una estrategia de sostenibilidad que refuerce el compromiso con Chile, gestione su reputación corporativa y entregue los lineamientos necesarios para que su vocación y propósito se refleje en todas las actividades y decisiones del Banco.

Además, la División reunió en una sola área a sus equipos de Desarrollo Organizacional y Compensaciones, con el fin de generar sinergias en todos sus procesos y responder a las necesidades de las personas y del negocio con una visión más integral, junto con permitir una organización más simple y eficiente.

La División Personas y Organización busca fortalecer el foco en el cliente por parte de todas las áreas, comerciales y de apoyo, e identificar y reconocer el desempeño destacado a través de mejoras en los instrumentos de evaluación de desempeño. Su objetivo es ofrecer a sus trabajadores un lugar desafiante y atractivo que, al mismo tiempo, les permita desarrollar todo su potencial y fortalecer sus habilidades.

Cabe destacar que durante el presente periodo, el Banco obtuvo nuevamente el segundo lugar en el Ranking Talento Personas realizado por Merco y el primero en la industria. Este estudio mide y destaca a las empresas más atractivas para captar y gestionar talento en el país.

Distribución dotación por área geográfica (%)*



*No considera filiales.



Programa de Inclusión

El Código de Ética del Banco estipula el rechazo a la discriminación arbitraria por cualquier motivo, ya sea raza, sexo, religión, incapacidad u otro, ya que constituyen prácticas que no son aceptadas en el marco ético definido por la organización. Para reforzar estos conceptos, en el 2016 se desarrolló el Programa de Inclusión para Personas con Discapacidad y se diseñó una política cuyo propósito es fomentar la inclusión y participación en la organización. De forma complementaria, se dio inicio a los talleres de cambio cultural en relación con la discapacidad, cuyo objetivo fue sensibilizar a los colaboradores respecto de este tema.

Dotación total por tipo de contrato y dependencia¹

2014		2015		2016	
					
INDEFINIDO 5.466	INDEFINIDO 5.491	INDEFINIDO 5.524	INDEFINIDO 5.477	INDEFINIDO 5.566	INDEFINIDO 5.461
PLAZO FIJO 135	PLAZO FIJO 98	PLAZO FIJO 176	PLAZO FIJO 146	PLAZO FIJO 102	PLAZO FIJO 70
TOTAL 11.190		TOTAL 11.323		TOTAL 11.199**	PROMARKET 692
FILIALES 3.613		FILIALES 3.654		31/12/2016 11.891*	
DOTACIÓN TOTAL 14.803		DOTACIÓN TOTAL 14.977		DOTACIÓN TOTAL 14.621	

* Incluye a Promarket, filial que fue absorbida por el Banco el 31 de diciembre de 2016.

** Sin Promarket filial hasta el 30 de diciembre de 2016.

Rotación según rango de edad*

	2014	2015	2016
Igual o menor a 30 años	14%	25%	25%
Entre 30 y 50 años	8%	8%	9%
Mayor de 50 años	8%	4%	5%

Rotación según rango de género*

	2014	2015	2016
Mujeres	10%	11%	11%
Hombres	9%	11%	11%
Promedio Anual	10%	11%	11%

Rotación por estamento*

	2014	2015	2016
Gerentes	17%	5%	12%
Jefes	6%	7%	7%
Profesionales	10%	11%	11%
Técnicos	12%	12%	12%
Administrativos	8%	12%	12%

* Rotación de empleados es igual al porcentaje de empleados que han dejado la Compañía en un año dado (empleados que se han marchado/ empleados a la finalización del año anterior x100). No se incluyen jubilaciones y fallecimientos.

Diversidad en los órganos de gobierno y empleados

Categoría/Estamento	2016				
	Hombres	Mujeres	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Gerentes	117	25	0	87	55
Jefes	931	613	26	1.095	423
Profesionales	1.290	1.131	395	1.717	309
Técnicos	1.153	1.809	602	1.948	412
Administrativos	2.040	2.090	1.003	2.524	603
Total	5.531	5.668	2.026	7.371	1.802

¹ Nota: Para efectos de dotación total al final del periodo esta es la única tabla que incorpora la dotación de Promarket, el resto de datos cuantitativos del capítulo toman como base solo la cifra de dotación del Banco sin Promarket al 30 de diciembre de 2016.

Relaciones laborales



Colaboradores del Banco de Chile.

Banco de Chile cuenta con lineamientos y compromisos que guían el actuar del Banco con los sindicatos. Estos siguen las directrices de la normativa laboral, buscando garantizar el pleno ejercicio de la libertad sindical. Además, se rechaza explícitamente cualquier acto de discriminación en el acceso al trabajo, permanencia, desarrollo de carrera, rentas, beneficios y términos de contrato, entre otros.

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.

La relación con los ocho sindicatos es encabezada por la Gerencia de Administración y Relaciones Laborales, la cual es responsable de abordar las

materias de relevancia para estas agrupaciones, así como de llevar a cabo iniciativas que fortalezcan sus capacidades de liderazgo.

En 2016 se efectuó el Programa de Capacitación de Oficios para Vigilantes en la IV Región, reuniones de los sindicatos con el nuevo Gerente General y el Vicepresidente del Directorio y la renovación del Comité Bipartito de Capacitación, con activa participación de dirigentes sindicales.

Sindicatos

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

Cifras de sindicalización

	2014	2015	2016
% trabajadores sindicalizados	66	64	64
% trabajadores cubiertos por convenios colectivos	34	36	36

Estrategia de Gestión de Personas

Con el objetivo de intervenir en la forma de actuar de los trabajadores para enfrentar de mejor manera los desafíos de la industria financiera y mejorar la experiencia de los clientes, Banco de Chile ha estado enfocado, en los últimos cuatro años, en el Proyecto de Alineamiento de Personas, Cultura y Estrategia. En 2016 continuó con este esfuerzo a través de la creación

del rol de embajadores regionales en Calama, Viña del Mar, Curicó, Talca, Chillán, Concepción, Temuco, Pucón y Valdivia, con el fin de que quienes asuman este rol colaboren con el proceso de alineamiento cultural y reestructuración del Banco. En 2017 se espera extender esta iniciativa a otras zonas del país.

Programa de Alineamiento de Personas, Cultura y Estrategia



Capital Humano para el Mejor Banco

Uno de los pilares de la estrategia del Banco de Chile es “Capital Humano para el Mejor Banco”, y a través de este pilar el Banco realiza la gestión y desarrollo de herramientas que permitan consolidarlo como un buen lugar para trabajar, de manera de atraer a los mejores profesionales y mantenerlos en la organización. En este marco, destacan el Programa de Trainee Corporativo, el Sistema de Reconocimientos y el Programa de Beneficios.



Actividad de atracción de talentos.

Iniciativas 2016

- Ferias laborales en Santiago (17) y regiones (seis) con más de 500 postulantes.
- Seis charlas en distintas universidades.
- Ingreso al portal Get on Board de búsqueda de talentos digitales en Latinoamérica.

Atracción de talentos

Con la finalidad de captar a estudiantes de alto rendimiento y profesionales talentosos que puedan desempeñarse en el Banco, se han desarrollado diversas iniciativas de promoción de la organización y atracción de talentos. Asimismo, una vez que estos son incorporados ha sido necesario desarrollar instancias de participación y reconocimiento que les permitan sentirse parte de una organización atractiva.

En 2016 se realizaron acciones para desarrollar y retener al talento. Una parte importante de ellas consistió en potenciar las habilidades a través de cursos de inglés, seminarios de actualización, talleres de liderazgo y comunicación estratégica. También se otorgaron Becas de Posgrado especialmente dirigidas a este grupo de colaboradores.

En el periodo se auspició uno de los eventos más importantes del país para jóvenes universitarios: Las Jornadas Nacionales de Ingeniería

Comercial (JONIC), que se realizan desde hace 39 años y en las que participan los 200 mejores estudiantes de Ingeniería Comercial de distintas universidades del país. En esta actividad los asistentes pueden participar de sesiones expositivas y juegos para debatir en torno a temas de relevancia nacional. Además de presencia de marca y de participar de la Feria Laboral, el Banco realizó una charla de Innovación Empresarial que finalizó con la solicitud de una propuesta de Programa de Lealtad para el segmento Joven.

Posicionamiento como mejor marca empleadora

Continuó el trabajo enfocado en estudiantes de las carreras de Ingeniería Comercial y Civil Industrial de las principales universidades del país, con el fin de posicionar al Banco de Chile como un buen lugar para trabajar. Se llevaron a cabo charlas en universidades, desayunos y la empresa asistió a eventos especiales

para este segmento, como las Jornadas Nacionales de Ingeniería Comercial (JONIC).

Programa Trainee Corporativo

Hace tres años nació el Programa Trainee Corporativo, que consiste en pasantías de ocho meses de trabajo bajo la supervisión de un tutor para alumnos de las carreras de Ingeniería Civil y Comercial. En 2016 participaron ocho egresados, quienes, como parte del programa, trabajaron en la elaboración de proyectos que buscan impactar en los focos estratégicos del Banco. En cuanto a los nueve profesionales del programa de 2015, todos fueron incorporados en distintas divisiones del Banco.

Programa de Beneficios

RANKING MERCO TALENTO

Banco de Chile obtuvo, por segundo año consecutivo, el 2° lugar en el ranking Talento Personas realizado por Merco y por segundo año consecutivo el 1er lugar en la industria financiera.

Banco de Chile ha creado y puesto a disposición de sus trabajadores beneficios con el objetivo de apoyarlos a equilibrar su vida personal y laboral, mejorando de esta forma su calidad de vida. En 2016 se continuó realizando la labor de difusión del Programa de Beneficios, considerando que si bien la satisfacción de los trabajadores llegó a 91% en 2015, su conocimiento de ellos fue sólo de 60%. Para esto, un equipo del área recorrió las oficinas de todo el país, actividad complementada con campañas en los medios internos.

Adicionalmente, se diseñaron iniciativas para facilitar el acceso de los trabajadores a los beneficios, como nuevos canales de comunicación para obtener información del Seguro Integral y otros desarrollos que serán lanzados en 2017. El portal www.esparami.cl, creado en 2015, es uno de los principales instrumentos para lograr acercar los beneficios a los trabajadores. En 2016 tuvo más de 150 mil visitas. Además, durante el año se revisaron todas las posibles mejoras y se diseñó un sitio con nuevas y mejores funcionalidades que será presentado en 2017.

Los beneficios se agrupan en cuatro pilares:

Seguro integral

El objetivo de este beneficio es otorgar a los trabajadores apoyo en términos económicos, en cuanto a gastos de salud propios y de sus cargas legales, como cónyuges e hijos. Para ello considera un seguro complementario de salud, un seguro de gasto mayor, un seguro dental y un seguro de vida.

El Seguro Integral es uno de los beneficios de mayor consulta y uso. En 2016 se registraron más de 340 mil solicitudes. Además, dado su nivel de uso, genera un importante volumen de consultas por diversas vías. Con el fin de resolver las consultas con mayor eficiencia, en 2016 se creó un nuevo canal de comunicación, el WhatsApp Seguro Integral. Desde su lanzamiento, el 7 de diciembre, se han respondido 760 consultas y los comentarios recibidos de parte de los usuarios han sido muy favorables.

El objetivo de este beneficio es otorgar a los trabajadores apoyo en términos económicos, en cuanto a gastos de salud propios y de sus cargas legales, como cónyuges e hijos. Para ello considera un seguro complementario de salud, un seguro de gasto mayor, un seguro dental y un seguro de vida.

Además, en 2016 se reforzaron las acciones para conseguir que los trabajadores realicen la designación de sus beneficiarios para el Seguro de Vida, aumentando en un 25% el total de personas que ha realizado este trámite, respecto de 2015.

Programas de Calidad de Vida

A través de los Programas de Calidad de Vida, el Banco apoya a los trabajadores y sus familias, en diversas situaciones, por medio de consultas individuales o grupales, las que son resueltas por profesionales de cada área específica de atención.

Programa Orienta realizó en 2016 más de cuatro mil atenciones a trabajadores y a sus cargas legales, en atención psicológica, social, habitacional, legal y previsional.

Programa Mi Salud realizó en 2016 alrededor de siete mil atenciones, entre presenciales y remotas, a través de los diversos beneficios que entrega. Este programa permitió que trabajadores de todo el país se beneficiaran de exámenes de salud, nutrición, vacunación e información médica, entre otros servicios.

Deporte, Cultura y Recreación

El Programa de beneficio Chileactivo (que incluye Deporte, Cultura y Recreación) cuenta con ramas y actividades deportivas, culturales y recreativas para los trabajadores y sus familias. Las actividades en la Región Metropolitana se realizan en el Estadio del Banco y otros lugares habilitados para ello.

En 2016 se realizaron mejoras en la infraestructura de los centros recreacionales, pensando en entregar más beneficios a los trabajadores, como tinajas de agua caliente en el centro de Graneros y la incorporación de juegos infantiles en Algarrobo y Graneros. Además, se desarrolló un

nuevo software de autoservicio para la reserva y asignación de cabañas.

Durante 2016 continuó el funcionamiento de BiciChile. Este estacionamiento para bicicletas busca promover una cultura de vida sana y entregar una solución eficiente a las necesidades de los trabajadores. BiciChile registró un nivel de inscripción de usuarios tal que, al finalizar el periodo, su capacidad de 150 estacionamientos estaba utilizada al 100%. Del total de usuarios, 38% eran mujeres y 62% hombres¹.



Centros recreativos y deportivos:

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



Estadio Banco de Chile.



Instalaciones BiciChile.

Otros beneficios

En esta instancia se agrupan los beneficios relacionados con pago de bonos por nacimiento, matrimonio, fallecimiento, beneficios por escolaridad, aguinaldos, uniformes, préstamos médicos, bono por compra de viviendas y vacaciones, entre otros.

En 2016, con el fin de facilitar el acceso de los trabajadores a beneficios como pago de bonos y premios de escolaridad, se inició el proceso de diseño de soluciones tecnológicas que permitirán mejorar la experiencia de los usuarios al solicitar los beneficios. En cuanto a la cantidad de beneficios cursados, se pagaron más de 879 bonos, que incluyen beneficios por matrimonio, nacimiento y fallecimiento, 214 préstamos médicos, 9.259 bonos escolares por hijos y 559 beneficios por cargas duplo, etc.

PROGRAMA CHILEACTIVO

12 Ramas deportivas para adultos

6 Ramas deportivas para niños

10 Talleres culturales (adultos y niños)

Escuelas de verano e invierno

Gestión de la Excelencia en el Desempeño



Colaboradores del Banco de Chile.

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 remuneraciones, los procesos de capacitación y el clima organizacional.

Remuneraciones

Con el fin de mantener una posición competitiva respecto del mercado laboral que permita alcanzar el interés de los mejores profesionales para desempeñarse en la organización, el Banco cuenta con un modelo de compensación total que busca reconocer los desempeños exitosos, asegurar y mantener tanto la equidad interna como la competitividad externa y privilegiar el desarrollo profesional.

En 2016, en materia de compensaciones, se puso énfasis en los procesos estratégicos, tales como Mérito y Acciones Proactivas, cuyo foco fue la gestión de altos potenciales y la anticipación a los cambios y presiones del mercado que puedan poner en riesgo las estrategias de desarrollo y crecimiento de la Corporación. Además, se acentuó el trabajo realizado en los procesos de

gestión, tales como Promociones y Desarrollo. En este ámbito se buscó apoyar la evolución normal del negocio y responder oportunamente a las necesidades generadas con motivo de la reestructuración en materia de cambio de funciones, movilidad o promociones.

Como resultado de la labor realizada en 2016 se efectuaron aumentos de renta a 2.137 colaboradores, cifra equivalente a un 19% de la dotación total. Se aplicó un ajuste por IPC al 100% de los trabajadores con contrato indefinido. En el ámbito del

proceso de movilidad interna, 810 personas recibieron un aumento de su renta por concepto de promociones (equivalente a 7,2% de la dotación) y 503, por concepto de desarrollo (4,5% de la dotación).

Adicionalmente, y con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y de la política de compensaciones de Banco de Chile, en 2016 el salario mínimo medio de los trabajadores fue 2,17 veces superior al del mínimo legal. De esta forma, se ha logrado mantener el liderazgo en lo referido a salarios mínimos.

Sueldo mínimo legal v/s sueldo Banco de Chile

	2014	2015	2016
Salario Mínimo Legal	\$ 225.000	\$ 241.000	\$ 257.500
Salario Mínimo Trabajador	\$ 560.000	\$ 560.000	\$ 560.000
Relación	1: 2,49	1: 2,32	1: 2,17

En cuanto a la Compensación Variable, en 2016, los esfuerzos se focalizaron en elaborar un plan de trabajo a medida, orientado a recoger la percepción y el nivel de satisfacción tanto de colaboradores como de los distintos líderes de las áreas comerciales y control de gestión, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora. Este trabajo fue desarrollado para medir la efectividad de los modelos de incentivo existentes y evaluar acciones que pudieran mejorar las dimensiones analizadas durante la ejecución del plan de trabajo.

Algunas de las actividades realizadas fueron análisis cuantitativos, reuniones de trabajo y focus group en todo Chile, en donde participaron más de 400 personas en la Región Metropolitana y 223 de otras regiones. Como resultado de esto se logró el perfeccionamiento del 80% de los modelos de incentivos, los cuales serán implementados durante el primer trimestre de 2017.



Colaboradores en hall central de la Casa Matriz del Banco de Chile.

Entrenamiento y formación

Para contar con trabajadores altamente motivados y con habilidades en permanente desarrollo, capaces de enfrentar los cambios y desafíos que la industria requiere, el Banco de Chile ha desarrollado programas que permiten perfeccionar las competencias de los colaboradores, a través de actividades de formación y de inscripción voluntaria que fomenten la autogestión y el aprendizaje continuo.

Durante 2016 se realizó la ampliación, respecto de años anteriores, de la cobertura y medición de aprendizajes, así como la formalización de los cursos de inducción, como parte del proceso de ingreso y aprendizaje de los nuevos colaboradores. Además, se abrieron 39.196 actividades de entrenamiento, con lo cual se ha capacitado al 100% de la dotación del Banco. De ellos,

Ejes Estratégicos de los programas de Entrenamiento y Formación

Inducción:

- Conjunto de programas cuyo objetivo es asegurar que los nuevos colaboradores tengan una buena experiencia de ingreso y conozcan el Banco y los desafíos de su cargo, para facilitar su inserción en la organización.

Regulatorio:

- Conjunto de cursos que responden a distintas normativas (internas y externas) y que deben obligatoriamente cumplir los colaboradores de acuerdo con su función al interior del Banco.

Eficiencia y Productividad:

- Conjunto de programas que buscan apalancar los focos estratégicos de las distintas áreas del Banco y así entregar más y mejores servicios a los clientes.

Formación:

- Programas que buscan apalancar el desarrollo del trabajador al interior de Banco de Chile. Se caracteriza por ser voluntario, autogestionable y busca dar respuesta a las inquietudes personales de desarrollo de los colaboradores.

Liderazgo:

- Programas orientados a fortalecer las competencias de las jefaturas al interior de Banco de Chile.

Divisionales:

- Cursos que buscan responder a necesidades divisionales emergentes, las cuales no se encuentran contenidas en ninguno de los cinco focos anteriores.

3.210 son trabajadores de regiones, lo que equivale a la totalidad de la dotación regional. En todas las actividades presenciales se llevan a cabo encuestas de satisfacción, las que arrojaron un promedio de 6,8 como nota de los participantes. Además, el 47% de estos talleres tiene una evaluación de aprendizaje al comienzo y al final, lo que permite identificar el incremento en el conocimiento de los participantes.

En los programas de Inducción el objetivo es asegurar que los nuevos colaboradores tengan una buena experiencia de ingreso, conozcan el Banco y los desafíos de su cargo para facilitar su inserción en la organización. Los focos del año fueron el rediseño de los programas existentes de acuerdo con la reestructuración corporativa y el ajuste de los contenidos de acuerdo con las necesidades del negocio. Asimismo, se crearon y diseñaron nuevos programas más específicos, con el fin de seguir mejorando la adaptación de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

Horas totales de Entrenamiento y Formación

2014	2015	2016
288.886	208.472	307.685

Entrenamiento y Formación (h/h) según nivel profesional o categoría de empleado

	2015	2016
Gerentes	1.995	3.630
Jefes	28.768	38.502
Profesionales	43.992	70.300
Técnicos	56.873	78.202
Administrativos	56.966	117.051
TOTAL	188.594	307.685

Desafíos para 2017

1. Gestionar las acciones de entrenamiento y formación en función del impacto que estas tienen para la organización.
2. Aumentar la presencia en regiones.
3. Migrar de una mirada de proceso de Enseñanza - Aprendizaje Tradicional (emisor → receptor) a una donde el aprendizaje social y colaborativo sean piedras fundamentales en el desarrollo de los colaboradores.



Colaboradores del Banco de Chile.

Desarrollo de Carrera y Evaluación de Desempeño

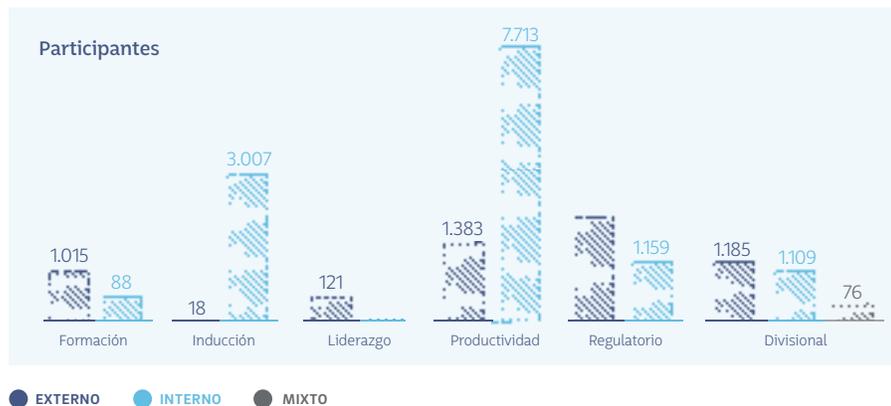
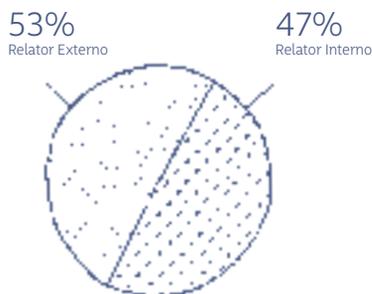
Como respuesta a los cambios estructurales vividos en 2016, fue necesaria una actualización del diccionario de competencias como parte de la evaluación de desempeño y, por lo tanto, del sistema de desarrollo de carrera. La evaluación anual de los trabajadores ha sido fundamental para alcanzar un impulso profesional al interior del Banco que permita contar con profesionales altamente calificados a través de planes de trabajo específicos diseñados entre las jefaturas y cada integrante del equipo.

Dada la importancia e interrelación de ambas herramientas, durante 2016 se realizó un levantamiento de las bases del Programa de Evaluación del Desempeño, con el fin de alinearlo a la Estrategia Corporativa y se inició el diseño de nuevas mallas curriculares que sistematizarán todos los ejes mencionados anteriormente y que permitirán apalancar el futuro profesional de cargos específicos a través de planes de Desarrollo de Carrera.

Relatores Internos

Como resultado de procesos de entrenamiento temprano, en 2016 fue posible contar con el apoyo de aproximadamente 180 relatores internos, de los cuales el 50% ejerce este tipo de actividad de manera periódica. La siguiente tabla permite visualizar el porcentaje de actividades dictadas por relatores internos y el número de colaboradores que se ven impactados por esto, de acuerdo a cada uno de los ejes estratégicos anteriormente mencionados.

Tipo de actividades



Movilidad interna

Con el fin de promover la igualdad de oportunidades para acceder a planes de desarrollo orientados a los trabajadores, el Banco promueve la movilidad interna en todas sus unidades. Para ello implementa planes de desarrollo que les permitan a los trabajadores crecer profesionalmente, asumiendo cargos a través de

movilidad lateral o promoción. En 2016, por primera vez, se generaron reportes trimestrales para identificar el nivel de movilidad. El mayor logro fue que, a pesar de disminuir la cantidad de vacantes disponibles en un 32%, fue posible incrementar la movilidad interna en cuatro puntos porcentuales respecto de 2015,

pasando de 61% a 65% en 2016. Además, se registró un crecimiento de siete puntos porcentuales en la publicación de los concursos internos, pasando de 9% en 2015 a 16% en 2016. Esto es importante, porque fomenta el desarrollo profesional al interior del Banco.

Movilidad interna

	2014	2015	2016
Desarrollo	415	587	509
Promoción	889	889	876

Clima Organizacional

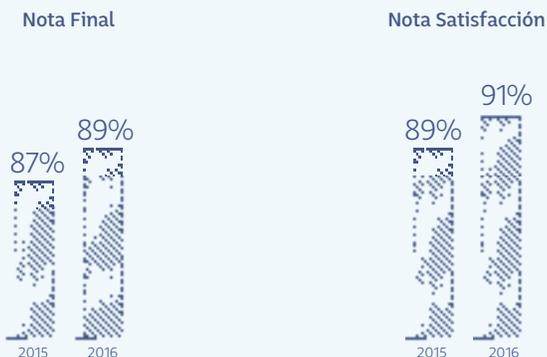
En el periodo analizado se realizó la misma encuesta que en 2015, de manera de garantizar la comparabilidad de los resultados. En esta oportunidad fue respondida por 10.260 personas, lo que representa el 92% de la dotación total que cumplía

con las condiciones para responderlo. Tanto la nota final como la nota de satisfacción general aumentaron en dos puntos en relación con las del año 2015. En cuanto a aquellas unidades que salieron mejor evaluadas, éstas recibieron un reconocimiento y se

aprovechó la instancia para levantar buenas prácticas replicables en otras unidades del Banco. En 2017 se diseñará e implementará un plan de clima para aquellas unidades con resultados bajo lo esperado.

Resultados de la Encuesta de Clima

A continuación se presenta el porcentaje asociado a la Nota Final y de Satisfacción de Banco de Chile, el cual corresponde al promedio de cuatro dimensiones de la encuesta (Satisfacción, Clima, Compromiso y Cultura).



El Estilo del Chile

La Ética, el Programa de Liderazgo y el proceso de Comunicaciones Internas reflejan el concepto “Estilo del Chile”. En 2016 se trabajó con las jefaturas nuevas y se realizaron esfuerzos para fortalecer la cultura organizacional, así como para difundir la estrategia corporativa a través de todos los medios comunicacionales internos.

Ética

En lo referido al programa de capacitación en ética, se realizó por tercer año consecutivo la Actividad Anual de Ética, que consiste en una dinámica participativa a través de un juego de mesa autoaplicado y moderado por los jefes². Esta iniciativa fue reforzada con una campaña comunicacional corporativa que busca informar y difundir su realización e instalar el tema ético en la conversación interna.

Programa de Liderazgo

Respecto de los programas de Liderazgo, en 2016 el foco fue trabajar con las jefaturas nuevas, ya sea que pasaron a este cargo por promoción interna o son nuevas contrataciones. El objetivo fue transmitir la forma en la que se espera que los jefes lideren a sus equipos y reforzar los valores corporativos, los atributos de convivencia y los derechos fundamentales de los trabajadores. Este año participaron 185 nuevos jefes.

² Para mayores detalles sobre el programa ver en este reporte el título Sistema de Gestión Ética, pág. 38.

Comunicaciones internas

Las comunicaciones internas en Banco de Chile tienen cuatro objetivos: informar, alinear, integrar y comprometer a la organización. En 2016 las Comunicaciones Internas se enfocaron en conectar a la organización con el propósito, los desafíos estratégicos y la cultura organizacional; en comprometer a los trabajadores con las iniciativas estratégicas, y en ser motor de los diversos procesos de cambio.

En 2016 se mantuvo la línea editorial generada en 2015 bajo el lema “El mejor lugar para trabajar y el mejor Banco para nuestros clientes” y se desarrollaron diversos planes de comunicación orientados a alinear y generar compromiso en temáticas como Calidad de Servicio, Innovación, Proyectos de Estructura Organizacional, Riesgo Operacional, Clientes, Beneficios y Calidad de Vida, entre otras.

Además, en el periodo se creó un modelo especial para el área Comercial que facilitó la entrega y comprensión de los mensajes comerciales hacia las sucursales, obteniendo como resultado un 75% de satisfacción en los usuarios de sucursales. También se renovó el diseño de la Intranet y se crearon dos nuevos canales de comunicación, Intranet Videos e IntraGram, cuyo foco fue permitir la retroalimentación de los usuarios internos mediante la posibilidad de comentar videos y fotografías.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN COMUNICACIONES INTERNAS

83%
Satisfacción general

87%
Satisfacción con la Intranet

También se llevó a cabo, por tercer año consecutivo, la Actividad Anual de Ética, que consiste en una dinámica participativa a través de un juego de mesa autoaplicado y moderado por los jefes. Esta iniciativa es reforzada con una campaña comunicacional corporativa que busca informar y difundir sobre su realización e instalar el tema ético en la conversación interna.

Los resultados de la gestión de Comunicaciones Internas se miden anualmente a través de una encuesta que refleja la satisfacción de los empleados con los medios internos, así como también su percepción y valoración. Además, mide el aporte de los medios de comunicación en el conocimiento y entendimiento de la Identidad y Estrategia, Negocio y Clientes y lo relacionado al Desarrollo y Bienestar de las personas. En este sentido, los resultados en 2016 fueron de 83% de satisfacción general y 87% de satisfacción con la Intranet.

Trabajadores sanos y seguros

El área de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional es la responsable de desarrollar los procedimientos y técnicas de detección e identificación de potenciales peligros para los trabajadores e implementa medidas de mitigación y control. Con este fin organiza charlas de capacitación y efectúa de manera permanente auditorías de control y seguimiento del cumplimiento. Asimismo, de común acuerdo con los sindicatos del Banco, se estableció que en forma periódica se difundirá, a todos los trabajadores, material informativo sobre temas tales como: procedimientos de accidente del trabajo, accidentes de trayecto y enfermedades profesionales, seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y centros de atención de salud de la Mutual de Seguridad.

El periodo 2016 destacó por los resultados en los índices de accidentabilidad, lo que permitiría nuevamente liderar los resultados a nivel de los bancos adherentes a la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción. Además, Banco de Chile participó en el Seminario Internacional Summit 2016, en el que se presentaron los logros alcanzados con la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Salud.

En materia de prevención de actividades delictuales, en todas las sucursales existe un Organismo de Seguridad Interno (OSI), cuya finalidad es abordar, en reuniones periódicas, temas relacionados con la prevención de las actividades delictuales, así como los protocolos y procedimientos ante la ocurrencia de algún incidente como asaltos, robos e intrusiones no autorizadas, entre otros. Además, en caso de producirse algún incidente delictual con amenazas, agresiones o lesiones a las personas, se activa el Programa Equipo de Rescate ante Incidentes Críticos de Mutual de Seguridad, cuya primera acción es la contención de las personas en estado de shock.

Adicionalmente, en el marco del inicio de la puesta en vigencia de la Política Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional, se implementó un programa de sensibilización con el objetivo de evaluar los alcances de este lineamiento en el Banco. Se estima que ésta, así como la promulgación de otras nuevas regulaciones en materia de salud ocupacional, plantearán importantes desafíos internos respecto de la definición de metas de seguridad. Se suma a lo anterior que, a contar de 2017, la fuerza de ventas que pertenecía a la filial Promarket pasará a ser parte de Banco de Chile, lo que no permitirá comparar los indicadores con años anteriores. En consideración a ello, el compromiso para 2017 será continuar disminuyendo los accidentes laborales y adoptar las metas establecidas en la Política Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de nuestro país.

Metas en seguridad para 2020

- Reducir la tasa de accidentabilidad desde 3,7% en 2015 a 3% en 2020.
- Bajar la tasa de mortalidad de 4,4% por cada 100.000 trabajadores de 2015 a 2,5% para 2020.
- Disminuir la tasa de accidentes del trayecto de 1,09% de 2015 a 0,8% en 2020.



Colaboradores en una actividad de prevención de riesgos.

Salud ocupacional

Respecto de las enfermedades profesionales más recurrentes, éstas están asociadas a las extremidades superiores (brazo, codo, muñeca, mano), siendo la tendinitis la más frecuente, principalmente en el área de cajas (cajeros) y ejecutivos comerciales. Con el objetivo de prevenirlas, el Banco implementó hace dos años el Protocolo de Vigilancia de Trastornos Músculo Esquelético de Extremidades Superiores del Ministerio de Salud³, y en todos aquellos casos en que se detectaron factores de riesgos, se ejecutó un Plan de Acción con la participación de las áreas de Mantenimiento, Arquitectura, Adquisiciones, Personas y Organización. En 2016, el Banco contaba con especificaciones técnicas ergonómicas para el proceso de compra de sillas y mesas de trabajo, la implementación de mejoras en escritorios y la disponibilidad de elementos y accesorios ergonómicos (apoya muñecas, pad gel, apoya pies y bases para nivelar la altura de los monitores de PC, etc.).

Adicionalmente, a quienes se les ha diagnosticado alguna enfermedad profesional se les incorpora a un plan de seguimiento que contempla la evaluación integral del puesto de trabajo y las respectivas mejoras ante la observación de condiciones de riesgos.

En forma complementaria se ha puesto en marcha una asesoría del área de Prevención de Riesgos enfocada a mejorar el orden de los puestos de trabajo, ya que se considera que, en la mayoría de los casos, los problemas músculo esqueléticos se producen por el hábito de disponer en el escritorio elementos que afectan la condición ergonómica. Es importante indicar que el 100% de las estaciones de trabajo del Banco tienen un estándar que busca mitigar las lesiones laborales.

En 2016 sólo se registró una enfermedad profesional que implicó 21 días perdidos. Este hecho es relevante para la empresa, dada la cantidad de personas expuestas.



Metas de salud ocupacional

- Cumplir la nueva Política de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Realizar la absorción de los trabajadores de Promarket de manera segura. La dotación aumentará principalmente en fuerza de venta, con lo que los accidentes de trayecto podrán aumentar. Se realizarán nuevas capacitaciones y se deberán estandarizar los protocolos.
- Continuar con la aplicación de la evaluación de Riesgo Psicosocial a todos los trabajadores con motivo de la entrada en vigencia del nuevo protocolo que regula esta materia.

Indicadores de seguridad y salud ocupacional

	2014	2015	2016
Tasa de accidentabilidad	0,72	0,64	0,51
Tasa de siniestralidad	9,32	8,78	8,46
Índice de gravedad	34,11	34	32,86
Índice de frecuencia	2,86	2,52	2,02
Total días perdidos	967	972	945
Días perdidos por enfermedades profesionales	82	24	21
Víctimas fatales	0	0	0

³ <http://web.minsal.cl/portal/url/item/dbd6275dd3c8a29de040010164011886.pdf>



Colaboradores en el hall central de la Casa Matriz.

Comités Paritarios

Banco de Chile cuenta con 45 Comités Paritarios que representan a la totalidad de los trabajadores de acuerdo con la Ley 16.744. Estas agrupaciones utilizan un plan anual de trabajo y reuniones. Adicionalmente a su actividad habitual, los comités colaboraron durante 2016 en la implementación y cumplimiento de cuatro protocolos de salud ocupacional dictados por el Ministerio de Salud: el de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo; el de Manejo Manual de Carga; el de Vigilancia de Trastornos Músculo Esqueléticos de Extremidades Superiores, y el de Exposición Ocupacional a Ruido. Estos cuatro protocolos impactan directamente en la operación del Banco, por lo tanto, ha sido de suma importancia la labor de apoyo realizada por los comités.

Además, en 2016, los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad fueron sensibilizados respecto de los Protocolos del Ministerio de Salud e integrados a la Mesa de Trabajo Nacional, para que hagan llegar directamente las observaciones y sean el canal de comunicación con los colaboradores de las sucursales que los eligieron.

Comités Paritarios*

	2014	2015	2016
Porcentaje de trabajadores en comités paritarios	54	56	56
Nº de comités paritarios	39	42	45

*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 sólo 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).

SER

**EL BANCO
DE MÁS ALTA
CALIDAD
EN SERVICIO**

Capítulo

03

Clientes

-
- 69 Productos y servicios
-
- 76 Preocupados por entregar productos y servicios de calidad
-
- 79 Transparencia en la comunicación e información a los clientes
-

CLIENTES

COMUNIDAD

MEDIOAMBIENTE

PROVEEDORES

DESEMPEÑO ECONÓMICO



2,12 millones

Clientes activos

Índice de Recomendación Neta

74,48%

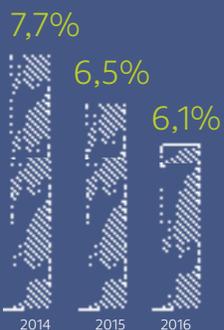
Tasa de fuga 2016

6,1%

Índice reclamos 2016

1,6 *por cada 10.000 clientes

Tasa de fuga

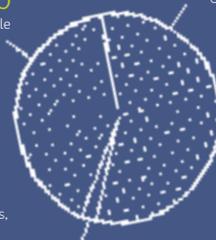


Total clientes activos al finalizar 2016

900.000
Clientes CrediChile

1.200.000
Clientes personas y pymes

20.000
Grandes empresas,
corporaciones y
multinacionales



Productos y servicios

El modelo de creación de valor del Banco de Chile se basa en ofrecer soluciones integrales para satisfacer las necesidades de financiamiento, ahorro, inversión, asesoría y administración de efectivo de personas y de empresas de todos los tamaños. La escala y diversidad de negocios, el liderazgo de mercado y la conectividad internacional, entre otras fortalezas, le permiten al Banco generar relaciones de largo plazo con los clientes, además de significativo valor económico para sus accionistas y oportunidades de desarrollo para sus trabajadores y la comunidad.

trabajo para incorporar la experiencia de asesoría como un elemento diferenciador en la atención de sus ejecutivos, representantes y rostros del Banco que busca responder a las necesidades reales de los clientes.

Además, y en concordancia con la era digital, se ha trabajado fuertemente en el desarrollo de la Banca Digital compuesta por una nueva plataforma web totalmente renovada y una completa suite de aplicaciones móviles que satisfacen las más diversas transacciones y necesidades de los clientes con el Banco. La multicanalidad y la omnicanalidad han sido un pilar fundamental de la innovación en Banco de Chile.

Durante el periodo también se desarrolló un análisis a los clientes de la Banca Personas, con el fin de lograr un conocimiento más profundo de ellos y de esta forma lograr una segmentación comercial más adecuada, que le permita al Banco ubicarlo en el ciclo de vida preciso y con ello entregarle una oferta de valor más acertada.

Lo anterior se ha traducido en una mayor preferencia por el Banco y una mayor fidelidad de los clientes, disminuyendo las tasas de fuga, mejorando en los indicadores de reclamos y aumentando los índices de recomendación.

Al cierre de 2016, Banco de Chile contaba con 2,12 millones de clientes activos, de los cuales 900 mil son atendidos en CrediChile; 1,2 millones correspondían a personas de ingresos medios, ingresos altos y a pymes; 20 mil a grandes empresas, corporaciones y multinacionales.

La estrategia comercial de Banco de Chile tiene como objetivo generar relaciones de confianza y de largo plazo con sus clientes, anticipándose a sus necesidades y entregando soluciones diferenciadas a través de un servicio de calidad, ágil e íntegro.

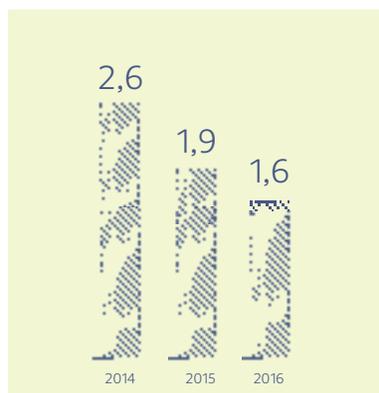
Con el fin de incorporar una mirada global en la visión de negocios centrada en los clientes, y de fortalecer una propuesta de valor enfocada no solamente en el ingreso de nuevos clientes, sino que también a su potencial en cada etapa de su vida, durante 2016 se generó un cambio organizacional estratégico, creándose la División Marketing y Clientes, como un área transversal que es responsable de Marketing, Banca Digital y de la Relación con Clientes para toda la Corporación. Además, bajo ella se crearon la gerencia de segmentos personas y la gerencia de segmentos empresas, cada una como responsables de entregar una oferta de valor adecuada y oportuna para cada subsegmento.

Para generar relaciones de confianza y de largo plazo con sus clientes, durante 2016 se desarrolló un plan de

ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN NETA 2016

74,48%

Índice de Reclamos*



*por cada 10.000 clientes

Mercado Minorista

Segmento Personas y Pymes

OFRECE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIRIGIDOS A:

- Personas de ingresos medios y altos.
- Pequeñas y medianas empresas con ventas anuales hasta MM\$1.600

Desempeño 2016 Segmento Personas

El foco de gestión en este segmento fue entregar una oferta de valor adecuada a cada tipo de cliente, realizándose una modificación al modelo de atención de personas con rentas altas, al migrarse hacia el modelo de Private Wealth Management, exclusivo modelo de atención especialmente diseñado para atender a los clientes de más alto patrimonio de la Banca Privada de Banco de Chile y Banco Edwards, y que tiene como foco principal la gestión de sus inversiones. A través de este modelo, los clientes cuentan con una dupla conformada por un experto en inversiones y un especialista en servicios bancarios.

El modelo de atención y de oferta de valor de los segmentos masivos y de rentas medias y bajas se reformuló para hacer más competitiva la oferta del Banco respecto de la de aquellos bancos que se han posicionado en el segmento de rentas medias.

Además, se continuó la profundización de la parrilla de canales digitales con los clientes y se generó un importante cambio en la plataforma

de atención de internet, lográndose una alta aceptación de los clientes y un mínimo impacto durante la fase de migración.

También se lanzaron dos nuevas aplicaciones móviles. "Mi_Pass", aplicación que permite a los clientes del Banco autorizar sus transacciones desde su celular, y "Mi_Plata", aplicación que permite administrar las mesadas de los hijos de los clientes de forma fácil y segura. Estas aplicaciones han sido bien acogidas por los clientes, lo que se refleja en más de un millón de descargas y más de 20 millones de transacciones en 2016.

Como reconocimiento por la continua innovación en sus aplicaciones y contenidos móviles, el Banco de Chile fue reconocido por segundo año consecutivo por la revista Global Banking and Finance Review como la Mejor Banca Digital y la Mejor Banca Móvil de Chile 2016, a lo que se sumó el reconocimiento otorgado por la revista World Finance en el marco de los World Finance Digital Banking Awards 2016, que nombró

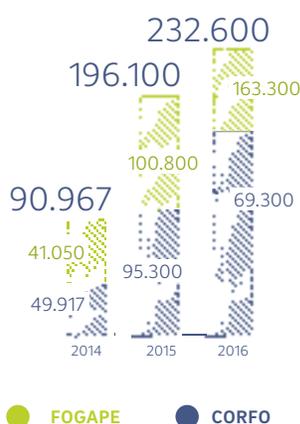
por primera vez al Banco como la mejor institución digital del país y como el banco que cuenta con la mejor aplicación móvil.

A los avances en innovación se agrega la reformulación del programa de fidelización de clientes personas y el lanzamiento de la alianza con la aerolínea Iberia, a fin de cubrir el destino de Europa, sumándose así a las alianzas ya existentes con Delta y Sky. A través de estas alianzas los clientes de tarjeta de crédito del Banco pudieron canjear, durante 2016, más de 53 millones de dólares acumulados por compras para canjear kilómetros o pasajes nacionales e internacionales.

Asimismo, se trabajó en la ampliación del programa SkyMiles de Delta para el segmento Pyme, junto con la firma de una alianza con la línea aérea Sky a fin de entregar un programa de beneficios a las pequeñas y medianas empresas, orientado a sus viajes de negocios a nivel nacional.

Desempeño 2016 Segmento Pymes

Montos Créditos con Garantía MM\$: 2014-2016



En 2016 continuaron las acciones del Banco tendientes a potenciar el crecimiento y progreso de las pequeñas y medianas empresas. En este contexto, se inició un proceso de revisión de la segmentación comercial con el objetivo de poder ajustar la oferta de valor a las necesidades actuales y específicas de cada una de las pequeñas y medianas empresas. El concepto central de esta estrategia está basado en los atributos de asesoría, agilidad, cercanía, capacitación y financiamiento.

En lo relacionado a mejorar el acceso al crédito de las pymes, el Banco fue reconocido por el Fondo de Garantías para Pequeños Empresarios como la institución financiera con "Mayor contribución al crecimiento de los financiamientos FOGAPE"¹ al colocar más de 9.000 operaciones por un

monto de MM\$151.000, logrando una participación de mercado de un 28% de los montos financiados con esta garantía estatal.

En cuanto a la asesoría y la capacitación se firmaron nuevas alianzas con la Clase Ejecutiva de la Pontificia Universidad Católica de Chile, la que se sumó a los convenios ya existentes con Compite de la Universidad Adolfo Ibáñez, Endeavor - eClass y con el Programa de Desarrollo de Empresarios (PDE) de la Universidad de los Andes. A través de estas alianzas, durante 2016 se capacitaron más de tres mil pequeños y medianos empresarios, tanto en la modalidad presencial como de e-learning, en tanto, cerca de 8 mil clientes Pymes asistieron a los 72 encuentros, seminarios y charlas que realizamos a lo largo de todo del país.

Desafíos 2017

Desafíos estratégicos del Segmento Pymes para 2017 son:

- Continuar fomentando el uso de las garantías estatales, que permitan facilitar el acceso al crédito;
- Seguir potenciando y fortaleciendo nuestros encuentros, seminarios, charlas y talleres; mostrando temas atingentes que ayuden a nuestros clientes en la toma de decisiones;
- Lograr que más clientes conozcan y utilicen nuestras alianzas para capacitación y asesoría;
- Poner foco en la vinculación, cercanía y calidad de servicio;
- Consolidar el liderazgo en todas las regiones del país;
- Mantener y promover la multicanalidad y el acceso a los productos del Banco a través de la Banca Digital y aplicaciones móviles.

¹ <http://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/banca-pyme/portal/financiamiento+pyme/capital+mediano+y+largo+plazo/creditos/fogape/cp++content++finanpyme++medlar++creditos++fogape>.

Segmento Consumo Masivo del Banco CrediChile

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.



Almacén con CajaChile.

Desempeño 2016

La división consumo del Banco de Chile, Banco CrediChile, tiene como parte de su compromiso la ampliación del acceso de las personas a los servicios financieros. Es así como ha venido desarrollando diversas acciones tendientes a reforzar su oferta de servicios, entre las que destacan un fuerte impulso a la "CuentaChile", cuenta a la vista que potencia la bancarización, ya que permite a sus usuarios utilizar diferentes productos y beneficios (como giros, ahorro y descuentos), así como hacer uso de la amplia red de 126 sucursales a lo largo del país.

Durante 2016, la red nacional de 2.374 Cajas Chile extendió el sistema de corresponsalías hasta llegar a 275 comunas, lo que representa una cobertura del 78% de los municipios de Chile, muchos de ellos ubicados en sectores remotos del país.

El propósito principal de Banco CrediChile es "Apoyar a la clase media trabajadora y sus emprendedores", y pasar de ser un Banco transaccional, a uno relacional, enfocado en el cliente y que no sólo atiende a las personas, sino que también a las microempresas y a otros clientes a través de convenios corporativos con empresas nacionales.

Otro hito que merece ser destacado es el lanzamiento, en conjunto con Desafío Levantemos Chile, del Primer Concurso Nacional de Emprendedores, al que postularon más de 16 mil personas.



Producto CrediChile.

Desafíos 2017

Desafíos estratégicos de Banco CrediChile que guían en forma permanente su gestión se agrupan en tres ejes principales:

1. En el ámbito de los clientes, se busca fortalecer la propuesta de valor, consolidando la Banca Digital y Caja Chile, a la par de potenciar la experiencia de cliente;
2. Búsqueda de eficiencia, mediante la simplificación de procesos y la optimización de su excelencia operacional;
3. Logro de su Compromiso con la Sociedad, para mantener su responsabilidad social empresarial, mediante transparencia comunicacional y educación financiera, además de ayuda a la comunidad.

Mercado Mayorista

Segmento Banca Mayorista, Grandes Empresas e Inmobiliarias:

OFRECE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIRIGIDOS A:

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

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

Desempeño 2016

En un año de grandes desafíos se nombró un nuevo gerente de división buscando dar continuidad a la estrategia de lograr mayor cercanía con sus clientes. Las cifras al final del periodo mostraron un aumento en el número de visitas realizadas, más de 20 mil, y una mejora en los niveles de vinculación y recomendación, tanto en mediciones internas como externas, logrando así posicionar a la banca como líder en el mercado.

Lo anterior ha permitido dar un fuerte impulso al negocio cruzado con las bancas de personas, generando un importante volumen de nuevos clientes tanto para CrediChile como para la banca privada, lo que tiene especial mérito dado el competitivo escenario que se ve reflejado en el aumento del número de bancos operando a nivel nacional.



Clientes en evento del Banco de Chile.

Desafíos 2017

Desafíos estratégicos Banca Mayorista, Grandes Empresas e Inmobiliarias de cara a 2017 son:

- La consolidación del modelo de trabajo colaborativo entre los negocios mayorista y retail, para aprovechar el potencial del Banco para vincular a través de los productos de pagos de proveedores y remuneraciones, así como de la oferta de valor de banca privada;
- La continuación del fortalecimiento del modelo de sistematización e inteligencia comercial como centro del desarrollo del negocio;
- El aumento de la eficiencia y productividad comercial;
- El desarrollo de soluciones especializadas y el potenciar los canales remotos de atención;
- La mantención de niveles de calidad de servicio y principalidad con nuestros clientes.

Segmento Banca Corporativa e Inversiones:

OFRECE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIRIGIDOS A:

- Empresas nacionales con facturación anual sobre MM\$70.000

La Banca Corporativa e Inversiones ofrece productos de financiamiento a distintos plazos, servicios de banca transaccional tales como administración de cuenta corriente, pagos, recaudaciones, representación y custodia de activos, tanto en Chile como en el exterior; productos de banca de inversión, mercado de capitales, cobertura de riesgos financieros (derivados), así como asesoría en aperturas a la Bolsa, aumentos de capital, compra y venta de paquetes accionarios, colocaciones de capital privado, ofertas públicas de acciones, fusiones/adquisiciones, valorización de negocios y emisiones de bonos y créditos sindicados. A su vez, gestiona la relación de negocios con los bancos corresponsales, lo cual permite el acceso a fuentes de financiamiento bancario en el exterior, así como también la materialización de distintos negocios entre bancos.

Desempeño 2016

El año 2016 se caracterizó por un reordenamiento de la banca corporativa. Se nombró un nuevo gerente de división, lo cual vino acompañado de varios cambios estructurales tendientes a una organización más horizontal que permitiera estar más cerca de los clientes. Los cambios realizados lograron evidenciar resultados tales como la materializaron de más de 1.600 visitas a clientes, la obtención de buenos niveles de recomendación y de calidad de los servicios, lo que permitió consolidar la posición de líderes del mercado en este concepto. Por otra parte se logró mantener la posición de Banco con los mayores índices de principalidad y vinculación, lo que demuestra la capacidad de Banco de Chile para asesorar y desarrollar las mejores propuestas para sus clientes. Un ejemplo de ello lo constituye la adjudicación de importantes mandatos para la colocación de bonos y el importante rol que se tuvo en el origen y ejecución del negocio de Project Finance más importante del mercado el 2016.

Cabe destacar el impulso dado al negocio cruzado con las bancas de personas, generando un importante volumen de nuevos clientes tanto para CrediChile como para la banca privada, lo que tiene especial mérito dado el competitivo escenario que se ve reflejado en el aumento del número de bancos operando a nivel nacional.

Desafíos 2017

Desafíos estratégicos de la Banca Corporativa e Inversiones de cara al 2017 se focalizan en mantener el liderazgo a través de las siguientes acciones:

- El otorgamiento de las mejores soluciones locales, regionales y globales para los clientes;
- El desarrollo de productos y servicios innovadores, integrales y personalizados;
- La distribución simple y efectiva de productos y servicios, con asesoría estratégica a los clientes;
- El apoyo a clientes locales en sus emprendimientos regionales y a las multinacionales en sus incursiones en Chile;
- El desarrollo de una estrategia de evolución continua en soluciones y experiencia de cliente en canales de atención remota.

Tesorería

LA TESORERÍA OFRECE UNA AMPLIA GAMA DE PRODUCTOS ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS, DIRIGIDOS PRINCIPALMENTE A:

- Institucionales, clientes multinacionales, corporativos, mayoristas y grandes empresas.

Desempeño 2016

Durante este año se vio una adaptación del negocio al nuevo entorno regulatorio vigente (Dodd Frank, Volker Rule, Emir y la normativa local de liquidez). En el negocio de ventas y estructuración de tesorería se profundizó el foco en la banca retail, además de continuar potenciando el desarrollo de negocios en los segmentos de Grandes Empresas y Banca Corporativa. Por otra parte, se continuó con el esfuerzo por diversificar sus fuentes de financiamiento en el exterior, y producto de ello durante 2016 se realizaron emisiones de bonos en mercados como Japón y Suiza, logrando la colocación de bonos por USD 380 MM en el periodo.

Desafíos 2017

Desafíos estratégicos Tesorería para 2017 se orientan a:

- La generación de soluciones para los clientes a través de productos financieros;
- La ampliación de cobertura de la plataforma de compra y venta de divisas;
- El aumento de la capacidad de distribución del área de Ventas y Estructurados;
- La continuidad de la diversificación de fuentes de financiamiento.

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
- Socofin

Durante el periodo destaca que con fecha 30 de diciembre, la filial Promarket, cuyo objetivo era la captación de nuevos clientes a través de una fuerza de ejecutivos de preevaluación, fue disuelta y absorbida por Banco de Chile².

² Para conocer mayores detalles sobre el desempeño de las diferentes filiales ver en Memoria Financiera 2016.

Preocupados por entregar productos y servicios de calidad



Avances en la Banca digital.

Un servicio de calidad

Banco de Chile aspira a ser el banco número uno en calidad de servicio, liderar los indicadores de recomendación, entender las necesidades de sus clientes y anticiparse a ellas, evolucionando desde una visión de producto a una visión de cliente.

Es debido a ello que durante 2016 se fortaleció el canal internet, mejorando con ello la experiencia de los clientes con información más simple, amigable y robusta, mejorando también los tiempos de obtención de información y transacciones. También se rediseñaron procesos con el fin de hacer más eficientes los tiempos de atención y la experiencia de clientes, asimismo se potenció el efecto multicanal, lo que se evidencia en que hoy los clientes son

capaces de reconocer y utilizar todos los canales de atención, quedando como desafío pendiente el fortalecer las plataformas tecnológicas.

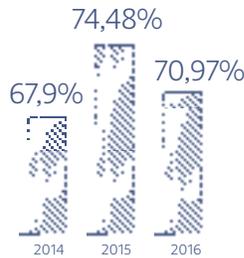
El trabajo realizado mostró resultados tales como el crecimiento en 3,51 puntos porcentuales en el indicador de recomendación, alcanzando un 74,48% neto, además de haberse mejorado los índices de satisfacción en todos los canales de atención.

Adicionalmente, todos los segmentos objetivos del Banco mejoraron sus índices de recomendación, lo que se vio reflejado en estudios sindicados de la industria que muestran a Banco de Chile como líder en segmentos como Banca Pyme, Grandes Empresas, Mayorista e Inmobiliaria.

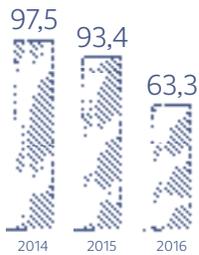
Deserción Acumulada (2014-2016)



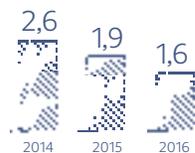
Índice Recomendación Neta (Net Promoter Score-NPS)*



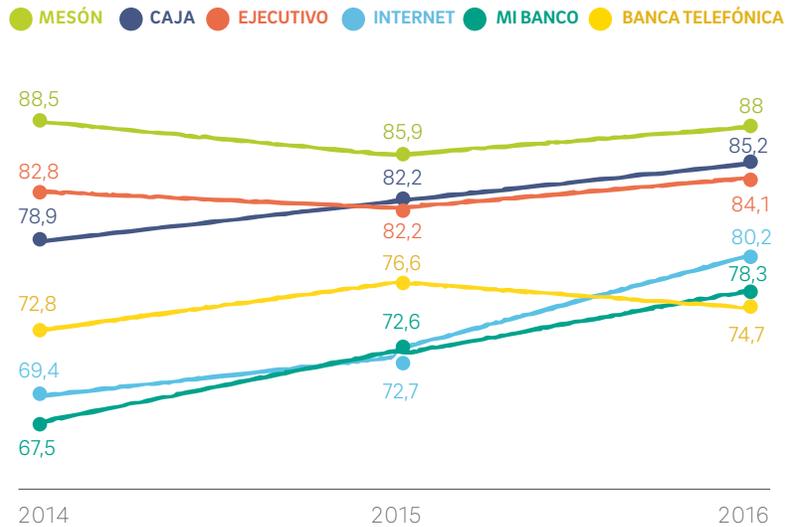
Evolución Cantidad de Problemas⁵ y Reclamos⁶ (2014-2016)**



Reclamos Formales Recepcionados**



Satisfacción Canales de Atención (% años 2014-2016)



Las mediciones de satisfacción de servicio³ -desagregadas por canal que realizó el Banco muestran un aumento en todos los canales de atención. Adicionalmente, se evidenció una baja de 0,4 puntos porcentuales en el índice de fuga de clientes en relación al periodo anterior.

En lo referido a reclamos, cabe destacar que la tasa de reclamos de SERNAC⁴ vinculados con el Banco de Chile ha continuado su tendencia a la baja, ubicándose en 4º lugar dentro de la industria, como uno de los bancos con menor índice de reclamos. Esta tendencia a la baja también se refleja

en el índice de reclamos por cada 10.000 clientes, el que se ubicó en 1,6 al finalizar 2016, lo que significa una baja de 0,3 puntos en relación a lo registrado en 2015.

El Banco de Chile cuenta con herramientas que le permiten llevar un control de todos los problemas y requerimientos planteados por sus clientes a través de sus diferentes canales de comunicación. Al finalizar 2016, el 66,3% de los requerimientos fueron recibidos a través de la Banca Telefónica e Internet, lo que reafirma la preferencia de atención de los clientes a través de canales remotos.

³ El índice NPS 2015 es el resultado de las encuestas realizadas a 67.608 clientes.

⁴ Índice por cada 10.000 deudores.

⁵ Problema es un requerimiento por parte del cliente, el cual, al ser solucionado, no llega a convertirse en reclamo.

⁶ 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.

*Valor neto.

** (por cada 10.000 clientes).



Avances en la Banca digital.

Requerimientos recibidos por canal (2016)

Grupo Canal		% Canal de Ingreso
Problemas	Banca Telefónica	41,9%
	Internet	24,4%
	Sucursal Ejecutivos	23,2%
	Sucursal Operaciones	8,9%
	Canales Internos	1,6%
Total Problemas		100%

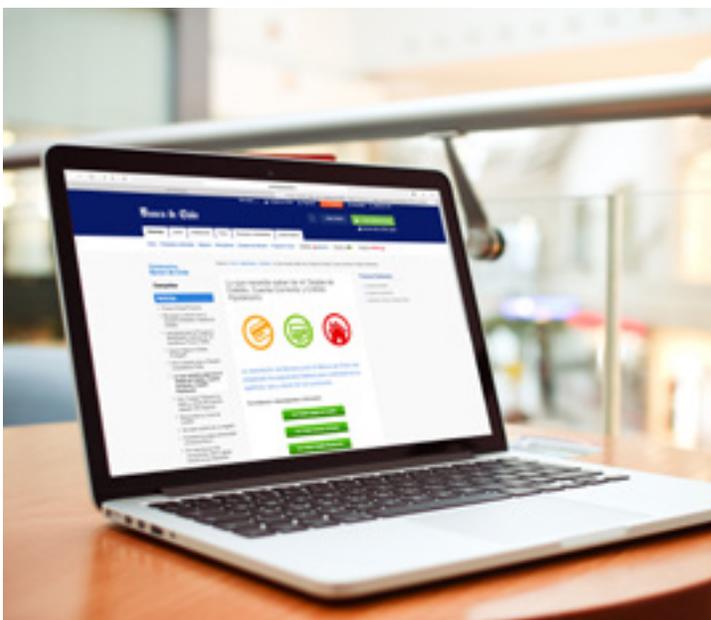
Seguridad y confianza

El banco tiene como principales atributos ser confiable, solvente y seguro. Es así como ha centrado sus esfuerzos en la optimización y seguridad de sus operaciones. Con estos propósitos, durante 2016 se trabajó en la definición de los indicadores de controles para medir la seguridad y el avance en la gestión de evaluación de procesos del Banco.

Adicionalmente, durante el 2016, culminó con la modernización de la totalidad del parque de cajeros automáticos del Banco, convirtiéndose con ello en pioneros en la industria al acoger los nuevos estándares normativos y al entregar mayor seguridad a los usuarios de la red de cajeros. A este logro se suma el posicionamiento como el Banco con la mayor disponibilidad de servicio de cajeros automáticos de la industria.

Transparencia en la comunicación e información a los clientes

G4-PR3
G4-PR7
FS15



Información de productos y servicios disponible en la web del Banco de Chile.

En el marco de la Política de Transparencia⁸ del Banco de Chile y Filiales, así como en el Código de Ética del Banco, 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.

Es interés del Banco cumplir con los más altos estándares en esta materia, con aquellos que exigen mayor y mejor acceso a la información, reconociendo los beneficios que el Principio de la Transparencia aporta como herramienta en el manejo gerencial.

Además, el Banco busca proporcionar información que sea considerada

como suficiente, en lo referido a los valores, condiciones y características de los productos y servicios financieros ofrecidos, para así permitir la toma de decisiones fundadas por parte de los clientes.

Es por ello que la Política de Transparencia del Banco consagra que el compromiso con la Transparencia les compete a todos los empleados del Banco de Chile y que la organización asegurará que la información a sus clientes será clara, completa, relevante, fiable, comparable, oportuna, gratuita y de fácil acceso.

Uno de los principales compromisos adquiridos por el Banco, es velar por la integridad de toda la información que se entrega en cada una de las

comunicaciones publicitarias masivas, cuidando que éstas incluyan, en un lenguaje claro y transparente, tanto las condiciones relevantes como las restricciones que existiesen.

Cabe destacar que desde hace cuatro años el Banco cuenta con una unidad denominada "Defensoría del Cliente de la Corporación", la cual vela internamente por el cliente y por la imagen del Banco, siendo sus pilares de acción la Transparencia, la Ética y la Claridad.

Durante 2016 se agregó un anexo⁹ a la Política de Transparencia denominado Procedimientos de Scripts, el cual indica que los guiones de venta deben ser revisados y validados por la Defensoría del Cliente de la Corporación y por la Fiscalía, a fin de asegurar que sean claros, de fácil comprensión y transparentes.

El Banco ha venido trabajando, desde 2014 y en conjunto con la Asociación de Bancos, en el diseño, publicación y difusión de folletos informativos¹⁰ sobre sus productos, en un lenguaje claro que permita a los clientes utilizarlos como guía de referencia y de apoyo en la toma de decisiones informadas.

Para 2017 se espera actualizar la Política de Transparencia, a fin de ajustarla a la nueva estructura organizacional implementada por el Banco durante 2016.

⁸ La política fue actualizada en 2014 y durante 2017 se revisará de cara a los cambios de estructura realizados en el Banco durante 2016.

⁹ Elaborado por la Unidad de Defensoría del Cliente de la Corporación

¹⁰ <https://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/personas/portal/destacados/noticias/lo-que-necesito-saber-2015>

<http://www.bancoedwards.cl/wps/wcm/connect/bancoedwardscti/portal/beneficios-promociones/campanas/destacados/lo-que-necesito-saber-2015>

SER

**UN BANCO
PROMOTOR DEL
DESARROLLO
DEL PAÍS**

Capítulo

04

Comunidad

-
- 83 Banco de Chile y su contribución a la comunidad
-
- 85 Superación de la adversidad
-
- 90 Educación
-
- 92 Fomento al emprendimiento
-
- 97 Voluntariado
-

COMUNIDAD

MEDIOAMBIENTE

PROVEEDORES

DESEMPEÑO ECONÓMICO



113.997

Beneficiados en todo el país

Considera beneficiados de Fundación Teletón, Desafío Levantemos Chile, Astoreca y Programas de Educación Financiera

Trabajadores realizaron voluntariado corporativo

10.732

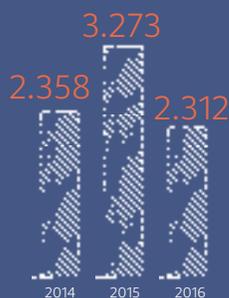
Horas de trabajo voluntariado corporativo

144.225

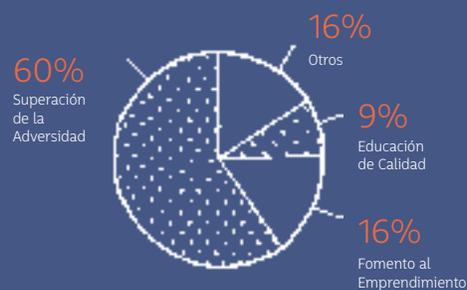
Inversión social 2016

MM\$ 2.312

Inversión social (MM\$)



Distribución inversión social



Banco de Chile y su contribución a la comunidad

En el marco de la nueva Estrategia Corporativa del Banco de Chile, en septiembre de 2016 la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible pasó a ser parte de la División Personas y Organización.

Esta gerencia tiene como eje principal definir y gestionar la estrategia de sostenibilidad de la empresa vinculada con el foco estratégico de "Compromiso con Chile", además de velar por las relaciones con los grupos de interés y las actividades con la comunidad.

En el periodo 2016, Banco de Chile mantuvo su aporte a la comunidad contribuyendo al progreso de las personas y sus emprendimientos a

través del desarrollo de herramientas que les permitan alcanzar una mejor calidad de vida para ellos y sus familias. Las gestiones se basaron en tres pilares que responden a las principales preocupaciones ciudadanas: la superación de la adversidad; el fomento al emprendimiento, y el acceso a la educación de calidad.

Para cumplir sus objetivos, el Banco de Chile promueve la generación de alianzas con sus trabajadores, fundaciones expertas y organismos públicos y privados. Estas relaciones le han permitido profundizar el compromiso de construir una sociedad más inclusiva y solidaria.



Compromisos

Pilar	Compromisos 2015	Actividades 2016	Compromisos 2017
<p>Superación de la adversidad</p> 	<p>Mantener el apoyo a las personas afectadas por las catástrofes naturales.</p>	<p>No se registraron catástrofes en 2016.</p>	<p>Mantener el apoyo a las personas afectadas por las catástrofes naturales.</p>
	<p>Teletón</p>	<p>Se mantuvo el apoyo para la Fundación Teletón. Para ello se triplicó el número de canales de recaudación y más de 10.000 trabajadores participaron en la campaña de diversas formas.</p>	<p>Mantener el apoyo a la Teletón.</p>
<p>Fomento al emprendimiento</p> 	<p>Profundizar el apoyo a los emprendedores con diversos programas e iniciativas que contribuyan a entregarles herramientas concretas que los ayuden a progresar y a sacar adelante sus emprendimientos.</p>	<p>Gracias al compromiso del Banco y de la Fundación Desafío Levantemos Chile, los emprendedores del borde costero de Coquimbo cuentan con nuevas instalaciones para la Feria Artesanal Oficial de la ciudad, la cual fue destruida tras el tsunami del 16 de septiembre de 2015. Se benefició a 87 microemprendedores, además de cientos de pescadores que recuperaron sus herramientas de trabajo y su fuente laboral.</p>	<p>Capacitar a colaboradores en EF/ Emprendimiento.</p>
	<p>Aumentar el alcance y cobertura de los programas de Educación Financiera a nivel nacional.</p>	<p>27.264 microempresarios recibieron capacitación en talleres de Educación Financiera, con esto aumentaron los beneficiados en 22% respecto de 2015. A través de la labor con Desafío Levantemos Chile fue posible capacitar a 16 personas que se graduaron de Consultores MYPES para apoyar a pequeños emprendedores. Se organizó, en conjunto con Desafío Levantemos Chile, el I Concurso Nacional de Desafío Emprendedores, mediante el cual se seleccionó a los 20 mejores emprendedores de las 15 regiones del país.</p>	
<p>Acceso a la educación de calidad</p> 	<p>Mantener la contribución del Banco a la educación de calidad, a través del apoyo a los alumnos de los colegios de la Fundación Astoreca y de las actividades que impulsen su desarrollo.</p>	<p>Se renovó por 10 años el compromiso con la Fundación Astoreca.</p>	<p>Desarrollar un programa de Educación Financiera para escolares.</p>

Superación de la adversidad

Las actividades asociadas con este pilar se gestionan a través de alianzas que buscan mejorar sus condiciones sociales y laborales.

Programa de Inclusión

Banco de Chile es reconocido por su alianza de más de tres décadas con la Fundación Teletón y en 2016 se decidió profundizar en este compromiso desarrollando el **"Programa de inclusión para personas con discapacidad"**. La primera etapa de este programa consistió en el diseño de una Política de Inclusión y en distintas actividades de capacitación y sensibilización.

El objetivo de este programa es contribuir al desarrollo e implementación de prácticas inclusivas para las personas con discapacidad, de manera de promover su desarrollo y plena participación en la organización. Asimismo, con el fin de reforzar sus actividades internas, el Banco de Chile se hizo parte de la Red de Empresas Inclusivas de SOFOFA (REIN).

La Política de Inclusión para Personas con Discapacidad será publicada en 2017. Este documento fue elaborado a través de la composición de una Mesa de Trabajo participativa. Adicionalmente, en 2016, se publicó un Manual de Recomendaciones de Atención a Personas con Discapacidad, orientado a mejorar la atención para este tipo de clientes.

En este mismo contexto, y como una manera de contribuir a lograr el cambio cultural necesario para una verdadera inclusión, se inició un programa de capacitaciones que será realizado en toda la organización. En 2016, como primera etapa, consideró tres talleres vivenciales, en los que participaron 103 personas, entre ellos ejecutivos Divisionales y Gerentes de primera y segunda línea.

En forma complementaria, se capacitó a 19 personas de los equipos de Arquitectura y Mantenimiento para hacer frente a todas las intervenciones en la infraestructura y futuras construcciones, de manera de asegurar que existan consideraciones de accesibilidad universal en todas las instalaciones del Banco de Chile. Por su parte, 21 profesionales del equipo de Selección de Personas y Organización recibieron charlas de sensibilización para abordar los futuros procesos de reclutamiento y selección de personas con discapacidad.

Como un avance en el Programa de Inclusión, en 2016 se llevó a cabo el análisis de 10 puestos de trabajo, el que consideró la evaluación de los cargos a través del sistema de registro que permite identificar exigencias y tareas de una posición determinada.



Voluntaria del Banco de Chile para la campaña de Teletón.

Teletón

Por 38 años, Banco de Chile ha apoyado las actividades realizadas por la Fundación Teletón. Junto con la apertura de centros de atención en todo Chile durante las 27 horas que dura la campaña, y el compromiso de miles de trabajadores voluntarios; el Banco además realiza actividades en distintos momentos del año, que buscan sensibilizar a la gente respecto de la labor que realiza la Teletón, así como generar espacios de participación por parte de personas con discapacidad.

En 2016 se organizó la Corrida Banco de Chile-Teletón, en la que se inscribieron más de 12 mil participantes. Adicionalmente, en la noche de clausura, 60 mil pulseras luminosas fueron distribuidas, las cuales eran dirigidas por un sistema

remoto que permitió teñir el Estadio Nacional de azul, entregando "Una Luz de Esperanza" a todo el país.

Banco de Chile apoya la obra de la Fundación Teletón desde 1978, entidad cuyos logros no sólo incluyen la construcción de centros de atención y el trabajo de rehabilitación, sino que también ha llevado a un cambio cultural respecto de la dignidad y los derechos de personas con discapacidad. La Fundación tiene 14 institutos en todo Chile, que atienden a más de 30 mil niños y jóvenes y recibe a más de tres mil nuevos pacientes al año. En total, se realizan más de 730 mil atenciones médico terapéuticas. Es así como, en total, Teletón ha contribuido a la rehabilitación de más de 70 mil niños y jóvenes.





XIX Torneo Tenis Silla de Ruedas Chilean Open, Copa Banco de Chile.

Apoyo al Deporte Nacional: Tenis Silla de Ruedas



Macarena Cabrillana, tenista profesional auspiciada por el Banco de Chile.

Tenista Nacional Macarena Cabrillana

Banco de Chile ha apoyado desde hace seis años a la tenista Macarena Cabrillana a través de la entrega de financiamiento para su desarrollo deportivo. Es por esto que el Banco se siente orgulloso de sus logros, por ejemplo, cuando representó a Chile, por primera vez, en los Juegos Paralímpicos Río 2016. También participó en el PTR Wheelchair Tennis Champs, de Categoría ITF2, que la llevó a conseguir el mejor ranking de su carrera, convirtiéndola en la N°1 en Chile en singles y dobles, y actualmente ocupa el lugar 19 del mundo en singles y 16, en dobles.

Chilean Open Copa Banco de Chile

Chilean Open 2016 "Copa Banco de Chile" es un torneo del ITF Tour que se lleva a cabo desde hace 19 años en las canchas de tenis del estadio del Banco y en el que los tenistas acumulan puntos para el ranking mundial de tenis en silla de ruedas. El premio a repartir es de US\$12 mil.

En 2016 participaron 50 tenistas provenientes de Argentina, Brasil, Colombia, Francia, México, Perú y Chile, resultando ganadores del torneo en las siguientes categorías

Finalistas singles damas:

- Francisca Mardones (Chile)
- Natalia Maraya (Brasil)

Finalistas singles varones:

- Agustín Ledesma (Argentina)
- Carlos Santos (Brasil)

Cabe recordar que las finales no pudieron ser disputadas y se llevaron a sorteo debido al frente de mal tiempo que afectó a Santiago.

Adicionalmente, como reconocimiento al esfuerzo, desempeño y perseverancia se entrega la Copa Banco de Chile al deportista más destacado. En 2016, esta distinción fue obtenida por Marcelo Verdejo, de Chile.



Programa Un Chile Mejor para los enfermos de cáncer.

Programa Un Chile Mejor para los Enfermos de Cáncer

En 2014, Banco de Chile, la Pontificia Universidad Católica de Chile y el Hospital Sótero del Río iniciaron el Programa "Un Chile Mejor para los Enfermos de Cáncer", con el fin de reducir la brecha de oportunidad de sobrevivencia de los chilenos que se atienden en el sector público de salud. Esta iniciativa está enfocada a desarrollar proyectos de innovación e investigación en el sector público que faciliten las posibilidades de curación de esta enfermedad, así como aumentar la formación de oncólogos médicos para el sector público mediante la construcción e implementación de un Centro de Atención Ambulatorio de pacientes con cáncer en el Hospital Sótero del Río (consultas médicas y administración de quimioterapia) y la retención de estos médicos en el hospital.

Durante 2016 este programa logró consolidarse y la actividad del Centro permitió disminuir de 50 a 10 días la espera de la evaluación oncológica para iniciar tratamientos, lo que es fundamental en el pronóstico de los pacientes con esta enfermedad;

aumentó en 70% la cantidad de pacientes tratados durante 2016, pasando de 500 a 850, y se registró un incremento de las quimioterapias administradas de 3.360 a más de 5.000 al año.

Actualmente, el Centro de Atención cuenta con siete oncólogos, ocho enfermeras, ocho boxes de atención y 16 sillones. Su labor ha permitido triplicar las horas de atención de oncólogos médicos y ofrecer mejores cuidados a través de la entrega de tratamientos integrales para el paciente, gracias al aporte de comités multidisciplinarios que ponen énfasis en el enfermo y su familia.

Por su parte, la PUC incrementó su capacidad para formar oncólogos dirigidos al sector público de 1-2 a 4-6 por año, lo que se considera uno de los principales méritos del proyecto, ya que todos los egresados hoy trabajan en el sector público y en su mayoría en provincia. Ello ha permitido enviar oncólogos a Punta Arenas, Osorno, Valdivia, Temuco y, en Santiago, a los hospitales Sótero del Río y San Juan.

Fundación Debra

El Banco de Chile apoya la labor de la Fundación Debra, institución sin fines de lucro que desde 1997 atiende a 200 niños diagnosticados de Epidermolisis Bulosa, más conocidos como "niños piel de cristal". El propósito de esta iniciativa es contribuir a mejorar la calidad de vida de los niños y sus familias, adaptando sus viviendas y, en algunos casos, apoyándolos con los altos costos de los medicamentos.

Innovación en Salud

En forma complementaria, Banco de Chile puso a disposición fondos concursables por un valor total de \$30 millones. Como resultado de este proceso se iniciaron 10 proyectos de investigación de la alianza PUC-Sótero del Río, los que contaron con un aporte de \$3 millones cada uno para el periodo 2016-2018. Estas iniciativas están enfocadas a investigación sobre el cáncer y cada equipo cuenta con investigadores de la UC, del Hospital Sótero del Río y alumnos.

Además, como resultado del proyecto, se crearon las denominadas "enfermeras de enlace", cargo pionero en el sector público nacional y que, gracias a su rol de coordinación, hacen más eficiente la mejora del paciente. Este modelo fue presentado al Ministerio de Salud a fines de 2016 y se encuentra en evaluación para su implementación en otros centros públicos del país.

También se creó el primer Biobanco del sector público de Chile. Este permitirá congelar tejidos de pacientes con cáncer para desarrollar proyectos de investigación internacional a mayor escala, con el fin de innovar y descubrir mejores tratamientos para los cánceres más frecuentes en Chile.

Gracias a estas iniciativas se generó un modelo replicable de apoyo del sector privado para el desarrollo de centros de cáncer en el sector público. Los gastos que requiere esta operación se concentran al inicio, con la construcción de centros de cáncer a los que posteriormente se incorpora el capital humano. Ya que el tratamiento de quimioterapia está asegurado por el Programa AUGE, este modelo debería lograr absorber el costo operacional en un plazo de cuatro a cinco años, al tratar más pacientes y, por ende, generar más recursos para el hospital.



Centro de Cáncer del Hospital Sótero del Río

Como resultado de esto, en 2015 se inauguró el Centro Ambulatorio de Cáncer del Hospital Sótero del Río, construido gracias al aporte económico del Banco de Chile y aportes públicos.

Educación

Banco de Chile ha formado alianzas para financiar organizaciones y programas que le permitan lograr su objetivo de mejorar la educación recibida, principalmente por grupos más vulnerables.



Eduardo Ebensperger Orrego, Gerente General, entrega Beca PSU Banco de Chile número XXIV.

Beca de estudios superiores (Beca PSU)

Con el propósito de apoyar la educación, aportando al desarrollo de nuestro país y mejorar la calidad de vida de las personas, Banco de Chile hizo entrega de la vigésimo cuarta Beca PSU. De acuerdo a los resultados de la PSU 2016, el mayor puntaje promedio nacional fue el de Sofía Schweitzer Luck, alumna del colegio Almondale, de San Pedro de la Paz, Concepción, quien logró 843,5 puntos y un promedio de notas de 6,83. Sofía se matriculó en la carrera de Medicina en la ciudad de Concepción.

Este premio se otorga al alumno(a) que haya obtenido el mayor puntaje promedio nacional, siendo un reconocimiento a la excelencia académica, esfuerzo y perseverancia de los jóvenes de nuestro país. Este reconocimiento consiste en el pago total de la carrera, arancel y matrícula que el alumno elija en la universidad nacional de su preferencia, además de una mensualidad para gastos adicionales.

Programa Conducting Business in Chile/China

Con el fin de reforzar la importancia de la globalización y de incorporar variables culturales en el desarrollo de los jóvenes chilenos, Banco de Chile apoya, desde 2007, el programa "Conducting Business in Chile/ China", a través de apoyo financiero para su desarrollo. Esta iniciativa permite el intercambio anual de alumnos y tres profesores del MBA de la Universidad Católica a China y estudiantes y tres profesores del MBA de la School of Economics and Management de la Universidad Tsinghua, de Beijing, a nuestro país.

En 2015 el compromiso fue renovado por un periodo de dos años, y como parte del nuevo acuerdo, el cupo fue aumentado en tres para los dos centros de estudios. En 2017 este convenio cumplirá 10 años, en los cuales ya han participado cerca de 400 alumnos y profesores.



Alumnos del colegio San Juan de Lampa.

Fundación Astoreca

Banco de Chile considera que la educación es uno de los pilares fundamentales en el crecimiento y desarrollo de nuestro país, razón por la cual desde hace 12 años apoya 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. Mediante ellos entrega educación gratuita de excelencia a niños y jóvenes de sectores de bajo nivel socioeconómico. La Fundación aspira a ser un referente en la educación nacional y busca proyectar su influencia a las demás escuelas del país mediante las buenas prácticas que difunde, los materiales didácticos que genera y las asesorías que imparte. En 2016, Banco de Chile renovó su compromiso por 10 años más, con el fin de continuar apoyando su trabajo y de entregar el financiamiento para concluir la construcción del colegio San Juan de Lampa.

La actividad de la Fundación Astoreca ha permitido que 2.226 niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad obtengan las herramientas para enfrentar de mejor forma su futuro profesional y laboral. Como resultado de su trabajo, los alumnos han logrado resultados superiores a los promedios de sus comunas y los de colegios municipales y subvencionados a nivel nacional. En la última PSU, que fue rendida por 85 alumnos de los colegios San José de Lampa y San Joaquín de Renca,

el 91% de estos estudiantes ingresó a la universidad o algún instituto de formación profesional.

Junto con los colegios, la Fundación promueve, de manera gratuita, las mejores prácticas educacionales a todas las escuelas del país a través de su sitio web "Portal Educando Juntos" y tiene una línea de acción enfocada a entregar herramientas educativas de calidad a profesores. En 2016, cerca de 800 profesores fueron capacitados.

Resultados SIMCE 2015

		Puntaje SIMCE 2015 Astoreca		
Cursos	Materias	San Joaquín de Renca	San José de Lampa	Promedio Nacional
4° básico	Lenguaje	302	295	265
	Matemáticas	318	307	260
6° básico	Lenguaje	280	265	252
	Matemáticas	324	303	247
8° básico	Lenguaje	293	245	243
	Matemáticas	320	280	263
II° medio	Lenguaje	297	272	247
	Matemáticas	352	309	262

Fomento al Emprendimiento

Una de las responsabilidades que asume el Banco de Chile como entidad financiera es entregar herramientas a los clientes y a la comunidad de manera de permitirles tomar decisiones informadas, así como fomentar el emprendimiento. La mayoría de las iniciativas se llevan a cabo a través del área de emprendimiento de la Fundación Desafío Levantemos Chile y de otras organizaciones que estimulan el desarrollo de miles de microempresarios a lo largo del país. De esta forma, las acciones apoyadas van en la línea de proyectos de capacitación, de entrega de financiamiento en condiciones especiales, de apoyo a la comercialización de productos, asesorías en gestión de negocios, endeudamiento responsable y educación financiera.

Alianza con Desafío Levantemos Chile

Banco de Chile se unió a la Fundación Desafío Levantemos Chile con motivo del terremoto y tsunami de 2010 y desde entonces ha colaborado en aquellas iniciativas que permiten alcanzar el desarrollo y fomento de microempresarios a nivel nacional.

Premio Desafío Emprendedor

Uno de los hitos de 2016 fue la organización del Primer Concurso Nacional Desafío Emprendedor. Su finalidad es potenciar y dar visibilidad a los emprendedores de las 15 regiones del país, para lo cual se realizó un llamado a todos aquellos micro y pequeños empresarios con propuestas originales y amigables con el medioambiente y la comunidad.

En este concurso, organizado en conjunto con Desafío Levantemos Chile y el patrocinio de Corfo, se inscribieron 15.968 emprendedores,

de los cuales fueron seleccionados los 20 mejores de cada región. Los 300 emprendedores seleccionados participaron en un taller de capacitación de dos días, cuyo objetivo fue entregarles herramientas técnicas aplicables en sus negocios, como Endeudamiento Responsable, Modelo de Negocios (Canvas Sustentable), Sostenibilidad y Trabajo Colaborativo.

Luego de los talleres se organizaron 15 Ferias de Emprendimiento Regional en, donde participaron los 20 emprendedores de cada región con la finalidad de dar a conocer la labor de estos empresarios en la comunidad y así generar nuevos negocios o redes de contactos. De acuerdo con las ventas de los emprendedores, se estima que las ferias fueron visitadas por un total de 15.000 personas a nivel nacional. La premiación se llevará a cabo, en marzo de 2017 en el marco de un seminario a realizarse en la ciudad de Santiago.



CONCURSO EN CIFRAS

Emprendedores inscritos

15.968

Emprendedores seleccionados y capacitados

300

Talleres de capacitación en regiones

20

Ferias regionales de emprendimiento

15



Feria Emprendimiento en Santiago del Concurso Desafío Emprendedores.

Créditos Solidarios

En 2016 se entregaron 33 “Crédito Desafío Emprendedor”. Su objetivo es ayudar a mejorar las condiciones del negocio de los emprendedores que lo solicitan, accediendo a esta solución financiera en condiciones solidarias. Con el fin de reducir el nivel de morosidad se les otorgan incentivos especiales, como la devolución del total de los ingresos de su crédito a quienes pagan la totalidad de sus cuotas al día.

Además, los microempresarios pueden acceder a la “Cuenta Chile Emprendedor”, que no tiene costos de apertura ni mantención y que el Banco CrediChile desarrolló especialmente para quienes participan en los programas de emprendimiento de Desafío Levantemos Chile. De esta manera, se busca que los microempresarios logren administrar de mejor forma los ingresos y gastos de su negocio.



Inauguración borde costero de Coquimbo.

Escuelas de Emprendimiento

Con el fin de capacitar a microempresarios en materias como Administración, Finanzas, Marketing y Asesoría Legal se crearon dos Escuelas de Emprendimiento llamadas Felipe Cubillos Sigall. Una de ellas, fundada en 2012, está ubicada en la comuna de Estación Central de la ciudad de Santiago y la otra, creada en 2013, se encuentra en la ciudad de Valdivia.

Apoyo tras el terremoto en Coquimbo

En 2016, los emprendedores de la ciudad de Coquimbo recibieron apoyo financiero para levantar el nuevo borde costero, ya que el anterior fue destruido por el tsunami del 16 de septiembre de 2015. Gracias a esta iniciativa, 87 microemprendedores fueron beneficiados. Junto con ellos, cientos de pescadores recuperaron sus herramientas de trabajo y su fuente laboral.

Consultores MYPE

El Programa Consultores MYPE está enfocado a trabajadores del Banco que participan voluntariamente en un curso donde se les entregan herramientas para asesorar y hacer crecer la competitividad de micro y pequeñas empresas del país. Estos cursos son dictados por el área de Emprendimiento de Desafío Levantemos Chile y durante 2016 se graduaron 16 personas, lo que se traduce en un total de 64 personas capacitadas en cuatro años de programa.



Proyecto financiado por el Directorio del Banco de Chile.

Escuela Especial D-8 de Curicó

Una de las iniciativas relevantes del año 2016 en materia de emprendimiento fue el Proyecto Independencia y Autonomía a través de la Repostería, que permitió cumplir con dos metas del Banco de manera simultánea: empoderar a personas con discapacidad cognitiva para que puedan lograr la inclusión laboral y fomentar el emprendimiento. Esta iniciativa consiste en la construcción de un taller de cocina y de la entrega de apoyo sicosocial, laboral y de negocios a los alumnos de una escuela especial. Como resultado de este proyecto será posible contar con un taller de pastelería y panadería inclusiva en Curicó, que podrá vender sus productos a través de un camión de comida (Food Truck) en toda la ciudad.

Banco de Chile, en conjunto con la Fundación Desafío Levantemos Chile, pusieron en marcha esta iniciativa que beneficiará a 90 alumnos con distintas discapacidades intelectuales de la Escuela Especial D-8 de Curicó, lo que les permitirá potenciar su autonomía, desarrollar su emprendimiento y alcanzar la inclusión laboral.

El proyecto implica, además, desarrollar su capacidad funcional, es decir, preparar y adaptar a los alumnos para la integración sociolaboral, así como proporcionar conocimientos y aptitudes para el dominio del manejo financiero básico y la adquisición de técnicas específicas para su desempeño laboral.

Los alumnos serán capacitados en el área de repostería y panadería por una maestra pastelera y, adicionalmente, serán apoyados de manera permanente por un equipo compuesto por psicólogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionales y profesores diferenciales, quienes realizarán talleres de forma part-time con el propósito de preparar y apoyar la inserción laboral, las labores de venta y el desarrollo de habilidades blandas.

Escuela Especial D-8 de Curicó

Escuela Pública dependiente de la Municipalidad de Curicó

- 45 años de funcionamiento
- Acoge a 90 alumnos
- Han egresado 350 alumnos aproximadamente



Charla educación financiera a instituciones.

Educación Financiera

Durante 2016, Banco de Chile continuó su programa de capacitaciones de educación financiera a través de dos iniciativas principales. La primera es resultado de su interés por difundir una conducta financiera informada y adecuada en las empresas, instituciones y en el público en general. Con este objetivo, el Banco, a través de la División Consumo Masivo, continuó organizando el seminario "Los 12 principios de la Educación Financiera". Estos cursos, que se imparten de manera presencial o a distancia, beneficiaron en total a 44.159 personas, en 2016, algunas de ellas, microempresarios del proyecto de becas sociales que entrega el Banco. En total, desde el año 2014 han participado en estos cursos 97.789 personas.

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

En 2016 se llevaron a cabo dos talleres de alcance nacional, que en total beneficiaron a 400 personas. Uno de ellos se llama "Desarrollando mi Negocio", que es de un nivel básico, y que fue impartido a mujeres del SERNAM, y el otro curso se llama "Gerenciando mi Negocio", de un nivel más avanzado. Al finalizar ambos talleres, se les entrega a los participantes una tablet como instrumento de trabajo.



ESTADIO NACIONAL
Banco de Chile
BC

Chile
-TOV.
nemos
UZ
MARIANNA

Banco de Chile
ESTADIO NACIONAL
BC

ESTADIO NACIONAL
BC

Banco de Chile
ESTADIO NACIONAL
BC

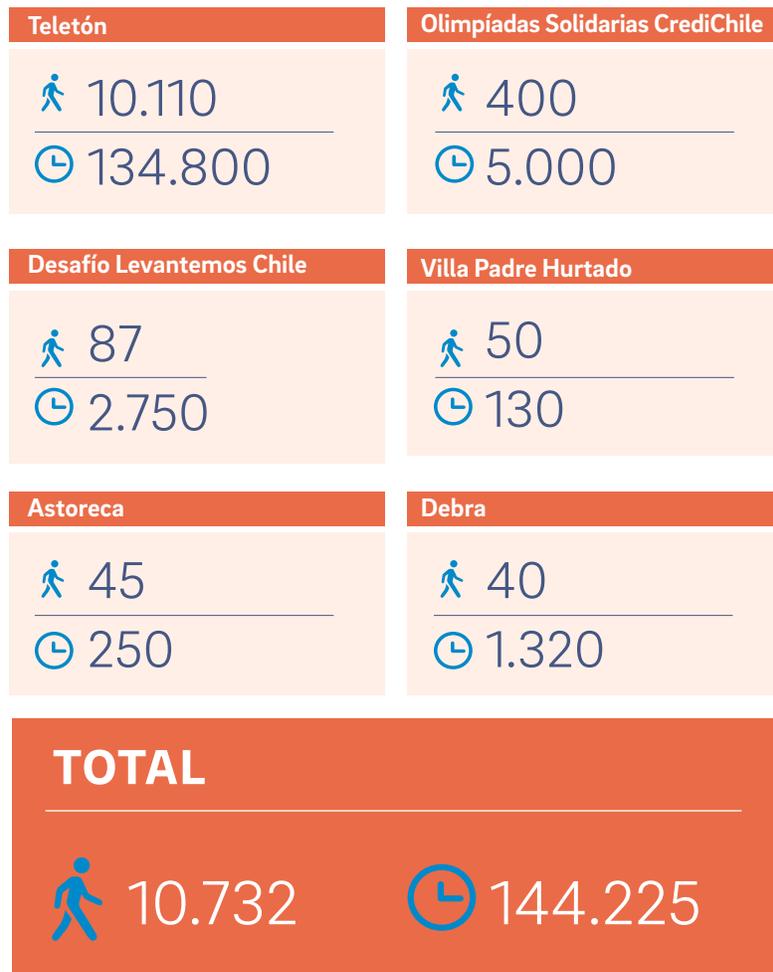
Banco de Chile
ESTADIO NACIONAL
BC
2016

Banco de Chile
ESTADIO NACIONAL
BC
LETON

Voluntariado

Con el objetivo de facilitar el trabajo en equipo, el entusiasmo y la experiencia de los profesionales del Banco con las distintas necesidades que pueda tener la comunidad, el Banco de Chile incentiva y promueve actividades de voluntariado corporativo. Esta contribución se materializa a través de proyectos e iniciativas desarrolladas con las distintas fundaciones con las que han existido compromisos de largo plazo.

En 2016, **10.732 voluntarios** contribuyeron con un total de **144.225 horas de trabajo**. Esto significa que el 73,4% de los colaboradores participó en alguno de estos programas.



SER

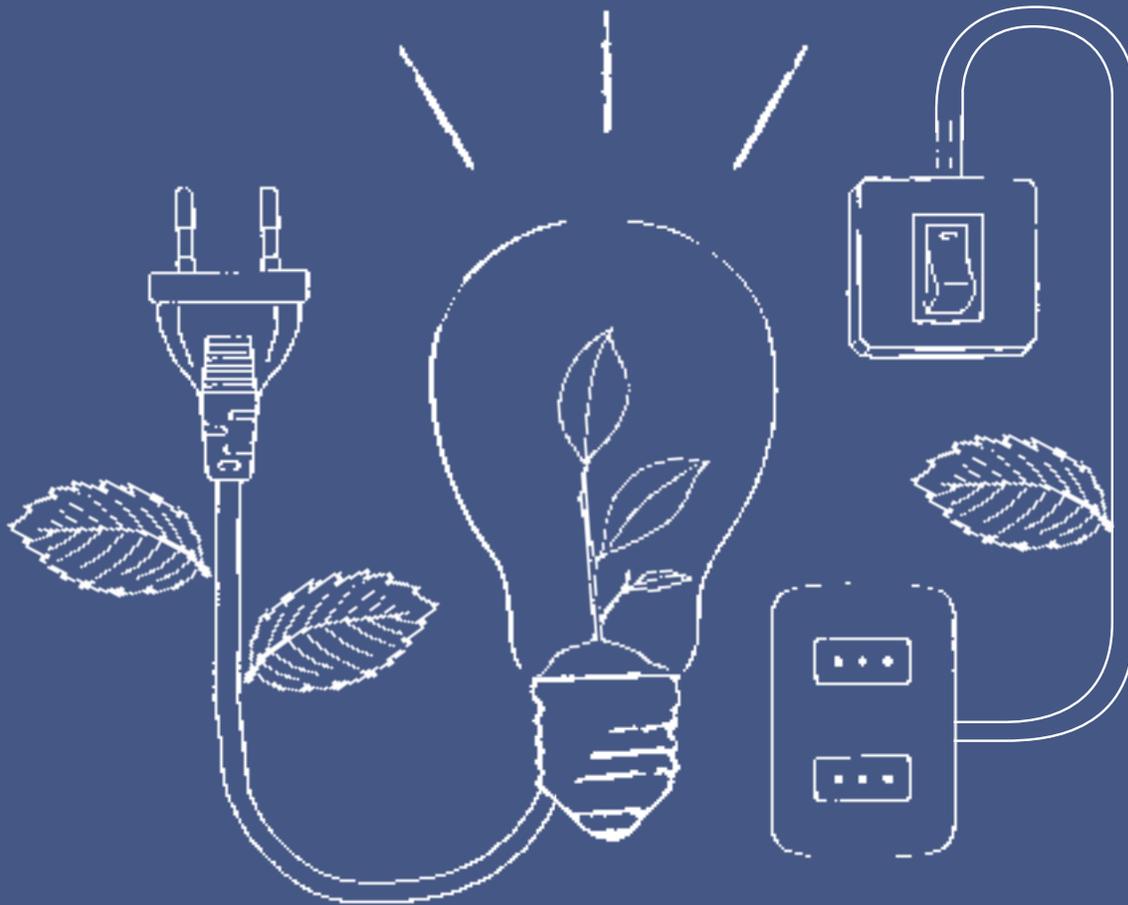
**UN BANCO
RESPONSABLE
DE SU IMPACTO
EN EL ENTORNO**

Capítulo

05

Medioambiente

-
- 101 Medioambiente, aportes e impactos
-
- 102 Eficiencia energética y emisiones
-
- 103 Insumos y reciclaje
-



5,8%

Ahorro energético desde 2014

Ahorro energético en 2016

539.201 kWh

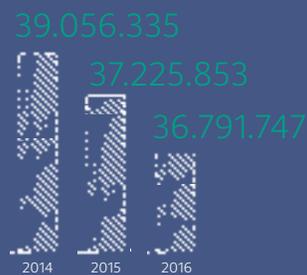
Papel consumido

7,5 toneladas menos

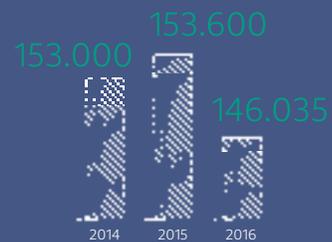
Papel enviado a reciclaje

146 toneladas

Consumo de energía 2014-2016
(Kwh)



Consumo de papel 2014-2016
(Toneladas)



Medioambiente

Aportes e impactos



Banco de Chile ha desarrollado programas y acciones tendientes a disminuir los impactos ambientales directos de su operación, con foco de acción en las áreas de gestión eficiente del uso de la energía y del papel, así como en la reducción de emisiones de gases efecto invernadero (GEI).

Las áreas responsables de diseñar e implementar proyectos y programas centrados en la minimización de los impactos ambientales de la operación del Banco son los departamentos de Arquitectura y de Mantención, que dependen de la División Gestión y Control Financiero.

Dentro de los desafíos ambientales del Banco para 2017 se encuentran la elaboración de una política medioambiental y el inicio de la medición de su huella de carbono.

Eficiencia energética y emisiones

El principal consumo energético de la operación del Banco lo constituye la energía eléctrica, la que es utilizada en un 60% para el funcionamiento de los equipos de aire acondicionado y calefacción, un 25% para la iluminación y funcionamiento de los equipos computacionales y el 15% restante de la energía es utilizada en el funcionamiento de los cuartos de comunicaciones, call center y otros equipos.

Los programas y acciones de eficiencia energética se han centrado en los equipos de aire acondicionado y calefacción, mediante la instalación de equipos certificados como eficientes en el uso de energía, libres de gases que afecten la capa de ozono, además de la instalación de timers que permiten el control de los horarios de encendido y apagado de los equipos, ya sea por piso o por oficina (incluyendo las sucursales).

En lo referido a iluminación, en las oficinas de la casa central se ha establecido un sistema de control a partir de rondas diarias de apagado de iluminación, mientras que en las sucursales los usuarios son los encargados de apagar las luminarias interiores al finalizar la jornada laboral, además de la instalación de timers que permiten controlar el encendido y apagado de la iluminación exterior.

Como resultado de estas acciones de gestión eficiente de la energía y del cambio de equipos y tecnología del sistema de aire acondicionado en la casa matriz, durante 2016 se logró un ahorro energético de 539.201 kWh, lo que equivale al consumo de energía de 1.541 viviendas y 6.164 personas.

Durante 2016 se cumplió con la meta de eliminación de las compras de luminarias incandescentes, las que fueron reemplazadas por luminarias con tecnología LED, así como también



Consumo de energía 2014-2016

	2014	2015	2016
Consumo energético (Kwh)	39.056.335	37.225.853	36.791.747

se eliminaron las compras de balastos magnéticos para ser reemplazados por balastos electrónicos. Al finalizar el año quedó pendiente el reemplazo de las luminarias de Haluros Metálico, Halógenos y PAR 30 dimiables, acciones que se esperan continuar durante 2017.

Cabe destacar que el Banco a través de sus departamentos de Arquitectura y de Mantenimiento ha definido como directriz para todos los proyectos de construcción de sucursales y remodelación de oficinas el que sean desarrollados teniendo en consideración los más altos estándares de eficiencia energética.

En lo referido a emisiones de GEI, Banco de Chile ha desarrollado acciones para gestionar su impacto directo en generación de emisiones GEI como consecuencia del transporte de su personal y ejecutivos. En esta línea se implementó en 2015 el BiciChile, ciclero de clase mundial que permite a 150 trabajadores de las sucursales del centro de

Santiago acceder a sus lugares de trabajo en bicicleta al contar con un espacio seguro para su custodia y con excelentes servicios de camarines, duchas y lavandería.

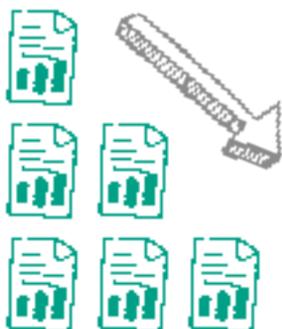
A casi un año de su implementación, entre los principales resultados cabe mencionar el logro del primer lugar de la categoría Corporaciones, en la competencia Cool Place To Bike¹, premio nacional que reconoce a las empresas e instituciones que más incentivan el uso de la bicicleta entre sus trabajadores y colaboradores.

Banco de Chile logró el primer lugar gracias a la participación de 320 trabajadores (en su mayoría usuarios de BiciChile), quienes recorrieron en un mes 655.152 kilómetros, dejaron de emitir 9,8 toneladas de CO² y se ahorraron 3.653 litros de combustible.

Al finalizar 2017, el Banco espera contar con la medición de su huella de carbono como un primer paso para diseñar un plan de acción tendiente a gestionar sus principales emisiones.

¹ <http://www.coolplacetobike.com/>

Insumos y reciclaje



CONSUMO DE PAPEL 2014- 2016 (TONELADAS)

2014

153.000

2015

153.600

2016

146.035



EQUIPOS COMPUTACIONALES DONADOS A CHILENTER ENTRE 2014- 2016

2014

3.750

2015

5.387

2016

1.983

Uno de los principales insumos de la operación del Banco lo constituye el papel, el que ha sido identificado como un impacto ambiental relevante de su operación, por lo que durante 2016 se inició el desarrollo del Proyecto Paperless, cuyo objetivo es aumentar progresivamente la digitalización de documentos y con ello eliminar gradualmente el uso del papel, acciones consideradas claves por el Banco dentro de su estrategia de sostenibilidad, eficiencia y compromiso con su entorno.

El proyecto sin papel es un plan de largo plazo, ya que implica un trabajo importante en cuanto a cambio tecnológico, de procesos y cultural. En este contexto, el proyecto se lanzó en 2016 bajo la campaña "No vivas en un mundo de papel", la que busca abordar varios desafíos, entre los que se encuentran:

- Adaptarse al mundo digital, respondiendo de esta forma a las necesidades de los clientes y del mercado, quienes evolucionan velozmente hacia canales móviles y remotos
- Hacer más eficiente y ágil el Banco, tanto para sus clientes como para sus trabajadores, reduciendo tiempos, procesos y costos asociados.
- Ser más responsable y amigable con el medio ambiente, entregándole más sostenibilidad al Banco en una relación de ganar-ganar entre cuidado del medioambiente y la optimización de recursos.

Durante 2016 se dio inicio a la implementación de la primera etapa del proyecto, logrando digitalizar los procesos de caja y mesón, puesta en operación de la plataforma de reportes digitales (Coldview) y digitalización de las cédulas de identidad de los clientes.

Al finalizar el presente periodo todas las acciones desarrolladas por el Banco tendientes a disminuir el uso del papel permitieron un ahorro de 7,5 toneladas de papel consumido en relación a 2015, tal como lo indican las cifras presentadas a continuación.

En lo referido a reciclaje de papel, durante 2016 se continuó con el convenio de reciclaje con la empresa SOREPA², no obstante, y gracias a los logros del proyecto sin papel, la cantidad de papel enviado a reciclaje disminuyó en 7,6 toneladas en relación a lo registrado en 2015.

Al finalizar el presente periodo, el Banco de Chile había reciclado 146 toneladas de papel, ahorro que se traduce en dejar de consumir 3.867 litros de agua, y evitar la emisión de 146 toneladas de carbono equivalente.

Otro residuo relevante de la operación del Banco son los equipos computacionales dados de baja en los procesos de renovación tecnológica de los sistemas de la organización, con el fin de hacer un disposición final sostenible de dichos residuos, a la par de aportar a disminuir la brecha digital en el país, Banco de Chile mantiene una alianza con la Fundación Chileter³, institución que se dedica a fomentar la educación y uso social de las tecnologías, construyendo capacidades para mejorar la calidad de vida de las comunidades que se encuentran en la periferia tecnológica, a través de la recolección y transformación sustentable e innovadora de los residuos electrónicos.

En los tres últimos años se ha donado un total de 11.120 equipos computacionales a la Fundación, los que una vez reacondicionados, han sido distribuidos a establecimientos educacionales y organizaciones sociales a lo largo del país.

² www.sorepa.cl

³ www.chilenter.com

SER

**UN BANCO
OBJETIVO Y
OPORTUNO**

Capítulo

06

Proveedores

107 Relación con proveedores
y contratistas

108 Procesos de selección y evaluación
de proveedores y contratistas



7.978

Base de Proveedores Pyme del Banco

14.385

Pagos efectuados y auditados

97%

Del presupuesto de compras se destinó a compras a proveedores locales

4 años consecutivos

Certificado con sello ProPyme

Compras a proveedores locales entre 2014 y 2016



Relación con Proveedores y Contratistas

La relación del Banco de Chile con sus proveedores y contratistas se guía y delimita por un marco normativo compuesto por un conjunto de políticas, manuales y procedimientos. La responsabilidad de llevar adelante esta relación y de cuidar el cumplimiento de dicho marco normativo es el Área de Administración.

Dentro de los principales hitos de la gestión 2016 destacan:

- El desarrollo del Portal Web para proveedores, que tiene por objetivo entregar mayor transparencia al proceso de compras y mejorar la relación proveedor/Banco, ya que este nuevo canal de comunicación permitirá también recoger y responder tanto a consultas como a reclamos. Su puesta en marcha será en el primer semestre de 2017.
- Desarrollo de un programa de reforzamiento y auditoría de cumplimiento del Reglamento de Prevención de Riesgos para empresas contratistas y subcontratistas. Gracias a este plan de reforzamiento realizado entre los años 2015 y 2016, el número de accidentes laborales en empresas contratistas disminuyó de siete casos en 2015 a dos casos en 2016.

- Recertificación del Sello ProPyme. Desde el 2011, y como una ratificación del compromiso de Banco de Chile con el apoyo al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, el Banco ha cumplido con los requerimientos contemplados en el Decreto 127 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que instauró el Sello ProPyme.

Este sello busca mejorar las condiciones económicas de las pequeñas y medianas empresas del país, junto con destacar el apoyo de las grandes compañías hacia los emprendedores del país, realizando el pago de las facturas antes de 30 días. Cabe mencionar que la base de proveedores ProPyme del Banco asciende a 7.978 pymes y que la cantidad de pagos efectuados y auditados durante el 2016 fueron 14.385¹.



¹ Desde 2011 el Banco ha auditado su cumplimiento a través de la empresa auditora KPMG.

Procesos de selección y evaluación de proveedores y contratistas

Los procesos de selección y evaluación de proveedores buscan asegurar que todos los bienes y servicios sean requeridos para la operación del Banco sean requeridos a través de procesos abiertos, transparentes, oportunos y en condiciones competitivas de mercado, y con la mejor relación costo/calidad.

El lineamiento que guía los procesos de selección y evaluación de proveedores se encuentra consagrado en la Política de Administración y Selección de Proveedores². 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 el proceso a seguir para la selección de proveedores, el cual parte con la acreditación de la empresa y para cuyos efectos son considerados aspectos legales, comerciales, financieros y laborales. Una vez acreditado, el proveedor queda habilitado para participar en procesos relacionados con licitaciones o cotizaciones. Posteriormente, y previo a la adjudicación y/o contratación, se debe determinar la criticidad del servicio a ser prestado por el proveedor, para lo cual son considerados aspectos relacionados con la continuidad del

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

Al proceso de evaluación realizado de acuerdo a la Política de Administración y Selección de Proveedores se suman otros criterios de evaluación que están relacionados con la Política de Operaciones con Partes Relacionadas, previstas en el título XVI de la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas, y con los Lineamientos de operaciones con Personas Expuestas Políticamente (PEP) contenidos en 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.

² Esta política aplica a todas las áreas del Banco de Chile y a sus filiales.



**COMPRAS A
PROVEEDORES LOCALES**

2014
95%

2015
95%

2016
97%

En el caso de las empresas contratistas, la relación de estas con el Banco se rige adicionalmente por el "Protocolo de relación con las empresas contratistas", al que se suma el Reglamento de Prevención de Riesgos para Empresas Contratistas y Subcontratistas.

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

Por otra parte, el Reglamento establece los estándares, procedimientos administrativos, requerimientos y obligaciones legales de prevención de riesgos que deben observar y cumplir los trabajadores de las empresas contratistas y subcontratistas durante el desarrollo de los trabajos que, en virtud de un contrato, subcontrato u otra forma jurídica de similar naturaleza, materialicen trabajos y/o provean bienes y servicios para Banco de Chile, asegurando que estos se efectúen bajo los criterios de calidad exigidos y con los riesgos controlados que permitan la protección de los trabajadores, el medioambiente y los bienes físicos.

En 2016, del total del presupuesto de compras un 97% se destinó a compras a proveedores locales.³

Proporción del presupuesto de compras que correspondió a compras a proveedores locales 2014- 2016

	2014	2015	2016
% Compras a proveedores locales	95	95	97
% Compras a otros proveedores	5	5	3

³ El Banco define como local a las compras realizadas a proveedores ubicados en el territorio nacional.

SER

**LA MEJOR
INVERSIÓN
PARA SUS
ACCIONISTAS**

Capítulo

07

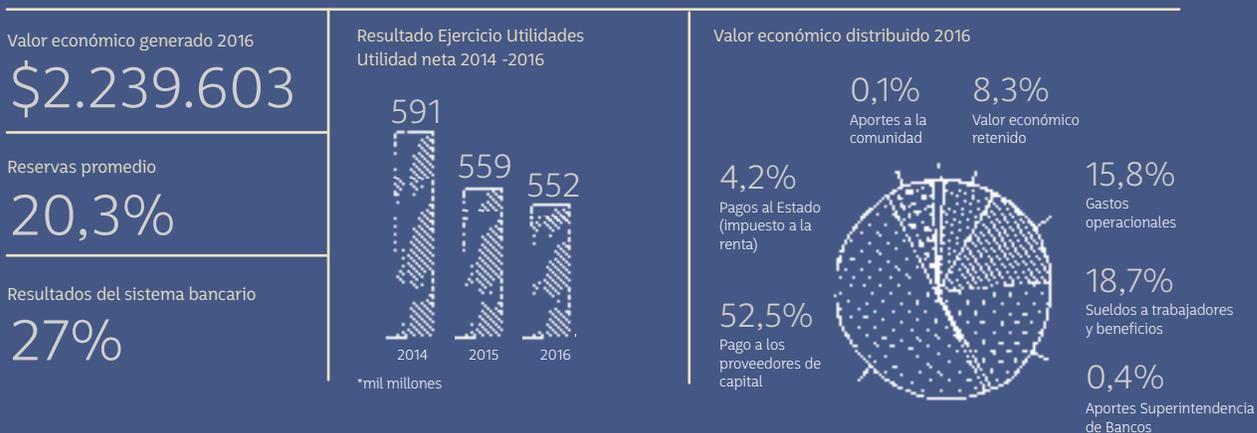
Desempeño Económico

113	Desempeño económico 2016
114	Valor económico generado y distribuido
115	Aporte financiero recibido del Estado

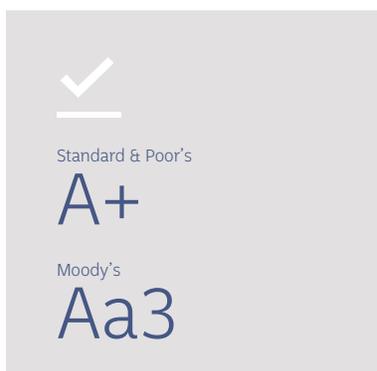


18%

Participación de mercado al cierre de 2016



Desempeño Económico 2016



Banco privado con la mejor clasificación internacional de riesgo de Latinoamérica, con ratings de A+ (Standard & Poor's) y Aa3 (Moody's).

Durante el ejercicio 2016, Banco de Chile alcanzó un excelente desempeño tanto en lo financiero como en su agenda estratégica. Lo anterior se vio reflejado en que nuevamente el Banco lideró el sistema bancario en generación de utilidades y desarrolló importantes iniciativas estratégicas. Estos logros cobran una mayor relevancia aún al materializarse en un entorno desafiante, caracterizado por un crecimiento económico por debajo de lo planificado, una creciente competencia en todos los segmentos de negocios e importantes cambios organizacionales, que conllevaron la renovación de liderazgos, la creación de nuevas divisiones y la reformulación de los focos estratégicos del Banco.

Los nuevos focos buscan hacer frente a las importantes transformaciones que experimentan tanto la industria bancaria como todo el sector empresarial. Estos cambios se materializan en una sociedad más informada, exigente y menos tolerante, en especial en temas de transparencia y calidad de servicio. A esto se adicionan una revolución de la banca digital, que pone a la innovación como pieza clave del negocio y mayores regulaciones que continuarán presionando la rentabilidad de la banca.

Como respuesta, durante el 2016 el Banco realizó importantes avances estratégicos que le permitirán adaptar su modelo de negocios a las transformaciones antes mencionadas,

aportando a la sustentabilidad del Banco y atendiendo los requerimientos de los clientes de una forma más ágil y eficiente.

En materia de gestión financiera, Banco de Chile alcanzó las principales metas económicas planteadas para el periodo, registrando una utilidad neta de \$552.249 millones, equivalente a un retorno sobre capital y reservas promedio de 20,3%. Si bien la utilidad del 2016 fue un 1,2% inferior a la alcanzada en el 2015, representó el 28,1% de los resultados del sistema bancario y permitió mantener la brecha en materia de resultados respecto de su competencia relevante.

De cara al 2017 se han planteado numerosos desafíos, tanto en materia financiera como también de índole estratégica. Así, el Banco pretende mantener su posición de liderazgo en la mayoría de los segmentos y líneas de negocio en las que opera, siendo al mismo tiempo la entidad con la más alta rentabilidad y utilidad de la industria. Para lograr estos objetivos, se crecerá de forma selectiva en aquellos segmentos que entreguen una adecuada relación riesgo- retorno, lo que irá acompañado con un constante foco en materia de eficiencia y productividad. A nivel estratégico, el Banco continuará invirtiendo importantes recursos en tecnología e innovación, simplificando procesos y potenciando la oferta a través de banca digital, dando respuesta a las nuevas generaciones de clientes.

Valor económico generado y distribuido

Valor económico distribuido 2016



El valor económico generado por el Banco de Chile en 2016 fue de \$2.239.603 millones, el que, como se presenta a continuación, se destina principalmente al pago de proveedores de capital (52,5%), al pago de sueldos y beneficios a trabajadores (18,7%), en gastos operacionales (15,8%), en el pago de impuestos al Estado (4,2%), en aportes a la Superintendencia de Bancos (0,4%) y en aportes a la comunidad (0,1%).

Cabe destacar que el aumento de pagos al Estado vinculados a impuesto a la renta sufrió un alza de 42,6% entre 2015 y 2016, debido principalmente al aumento en 3,3% (\$20.551 millones) de la utilidad antes de impuesto del Banco y a la mayor tasa de impuesto de primera categoría (22,5% en 2015 vs. 24,0% en 2016).

Valor Económico Generado (MM\$)

	2014	2015	2016
Ingresos operacionales	2.269.322	2.157.231	2.239.603
Ingresos operacionales	2.266.461	2.153.559	2.235.090
Resultado por inversión en sociedades	2.861	3.672	4.513

Valor Económico Distribuido (MM\$)

	2014	2015	2016
Gastos operacionales	-316.081	-330.078	-354.268
Gastos de administración y otros	-285.580	-300.541	-320.979
Depreciaciones y amortizaciones	-30.501	-29.537	-33.289
Sueldos a trabajadores y beneficios	-384.512	-381.388	-417.918
Pagos al Estado (impuesto a la renta)	-63.629	-66.159	-94.345
Aportes a la Superintendencia de Bancos	-7.609	-8.084	-8.856
Aportes a la comunidad	-2.358	-2.259	-1.936
Valor Económico Retenido	222.961	191.553	185.595

Aporte financiero recibido del Estado



Sucursal Banco de Chile.

En 2016, los recursos económicos otorgados por entes de gobierno al Banco de Chile fueron principalmente créditos por capacitación, los cuales ascendieron a aproximadamente \$1.600 millones, permitiendo mantener el monto registrado en el periodo anterior. Adicionalmente, se recibieron créditos tributarios asociados a donaciones por un total de \$232 millones, representando una caída de 51,3% respecto a lo recibido en 2015 (\$476 millones). Finalmente, por concepto de créditos por compra de activo fijo, los aportes financieros

recibidos desde el Estado durante 2016 fueron \$23 millones, cifra similar a lo recibido el año anterior.

La reforma tributaria actualmente en curso en el país rebajó el uso de contribuciones en contra del impuesto de primera categoría en un 50% para el año 2015, para luego rebajarlo a 0% en el año 2016. Dado lo anterior, no se registraron aportes financieros vinculados a créditos por contribuciones de bienes raíces.

Ayudas económicas otorgadas por entes de gobierno (MM\$)

	2014	2015	2016
Crédito por contribuciones de bienes raíces	4.800	2.350	0*
Crédito por gasto en capacitación	1.489	1.600	1.600
Crédito por donaciones	401	476	232
Crédito por compras de activo fijo	22	22	23

*En la reforma tributaria de la Ley 20.780 se rebajó el uso de las contribuciones en contra del impuesto de primera categoría en un 50% para el año 2015 y sin derecho el año 2016.

Índice de Indicadores GRI G4

Contenidos Básicos Generales

INDICADORES	ASPECTOS MATERIALES	PÁGINA	OMISIONES / COMENTARIOS
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordar dicha cuestión	4-7	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	17	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	17	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	19	
G4-6	Países en los que opera la organización.	19	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	33	
G4-8	Mercados servidos.	19, 69 a 75	
G4-9	Escala de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas y cantidad de productos o servicios que ofrece.	22 a 26	
G4-10	Desglose de los empleados de la organización.	23, 48 y 49	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	50	
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	28 y 29, 107	
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	17	
G4-14	Descripción de cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.		No se cuenta con un lineamiento explícito.
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	32	
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	32	
ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS Y COBERTURA			
G4-17	Listado de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización.	9	
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	10	
G4-19	Listado de aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido.	11 y 29	
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	12	
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	12	
G4-22	Descripción de las consecuencias de reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	9	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto en relación a memorias anteriores.	9	

INDICADORES	ASPECTOS MATERIALES	PÁGINA	OMISIONES / COMENTARIOS
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.	31	
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	10	
G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	31	
G4-27	Cuestiones y problemas claves surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés.	10	
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	9	
G4-29	Fecha de la última memoria.	9	
G4-30	Ciclo de presentación de las memorias.	9	Anual
G4-31	Punto de contacto para cuestiones surgidas en relación con el contenido de la memoria.	13	
G4-32	Ubicación del índice GRI y opción de conformidad elegida por la organización.	117 - 121	
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	13	
GOBIERNO CORPORATIVO			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	35	
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	36 y 37	
G4-41	Procesos del órgano superior de gobierno para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses.	40	
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la gobernanza de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	35	
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	41	
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo derivado de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	41	
G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	36	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	27	
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.	42 y 43	
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos con la integridad de la organización.	42 y 43	

Contenidos Básicos Específicos

INDICADORES	ASPECTOS MATERIALES	PÁGINA	OMISIONES / COMENTARIOS
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
Desempeño económico			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	113	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	114	
G4-EC4	Ayudas económicas recibidas y otorgadas por entes del gobierno.	115	
Presencia en el mercado			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	56 y 57	
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	57	
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	107 a 109	
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	109	
DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL			
Materiales			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	101	
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	103	
Energía			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	101	
G4-EN3	Consumo energético interno.	102	
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	102	
Efluentes y residuos			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	103	
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	103	
Transporte			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	102	
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte.	102	
DESEMPEÑO SOCIAL/PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
Empleo			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	47	
G4-LA1	Número total y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	49	
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa.	53 a 55	
Relaciones entre los trabajadores y la dirección			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	50	
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso por cambios organizacionales e inclusión en los convenios colectivos.		No se cuenta con un lineamiento explícito al respecto.

INDICADORES	ASPECTOS MATERIALES	PÁGINA	OMISIONES / COMENTARIOS
Salud y Seguridad en el Trabajo			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	63	
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	65	
G4-LA6	Tipo y tasas de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	64	
Capacitación y educación			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	58 y 59	
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.	59	
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayuda a gestionar el final de sus carreras profesionales.	58	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.	60	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	47	
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	48 y 49	
DESEMPEÑO SOCIAL/DERECHOS HUMANOS			
No discriminación			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	47 y 48	
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	48	
Libertad de asociación			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	50	
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación puede infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas.	50	
DESEMPEÑO SOCIAL/SOCIEDAD			
Comunidades locales			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	83	
G4-SO1	Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto e implementación de programas de desarrollo.	83 a 97	
FS13	Puntos de acceso para otorgar servicios financieros a áreas de baja población o con desventaja económica por tipo.	92 y 93	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para personas desfavorecidas.	92 a 94	

INDICADORES	ASPECTOS MATERIALES	PÁGINA	OMISIONES / COMENTARIOS
DESEMPEÑO SOCIAL/SOCIEDAD			
Lucha contra la corrupción			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	43	
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	43, 108 y 109	
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	42	
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	42	
Política pública			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	40	
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	40	
Cumplimiento regulatorio			
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.		No se registraron este tipo de incidentes.
DESEMPEÑO SOCIAL/RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
Etiquetado de productos y servicios			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	69	
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	79	
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicio.		Ver nota 26 en Estados Financieros de la Memoria Anual 2016.
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	69, 76 y 77	
FS15	Las políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros.	79	
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	74 y 95	
Comunicaciones de mercadotecnia			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	79	
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos vinculantes relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	79	Ver nota 26 en Estados Financieros de la Memoria Anual 2016.
Privacidad de los clientes			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	78	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	78	No se registraron este tipo de incidentes.
Cumplimiento regulatorio			
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.		Ver nota 26 en Estados Financieros de la Memoria Anual 2016.

Banco de Chile
Reporte de Sostenibilidad 2016

Edición General:
Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible

Asesoría en estándar GRI:
Beatriz Calderón, GovernArt

Diseño:
libredeideas.cl

Fotografías:
Archivo Banco de Chile

Impresión:
Ograma impresores



Banco de Chile