



Reporte de Sustentabilidad 2016

≡ BICE CORP

≡ INDICE

1
MENSAJE DEL
PRESIDENTE

PAG. 03

2
NUESTRO PRIMER REPORTE
DE SUSTENTABILIDAD

PAG. 05

3
QUIENES SOMOS
BICECORP

PAG. 08

4
NUESTRO GOBIERNO
CORPORATIVO

PAG. 17

5
COMPROMISO CON
NUESTRAS PERSONAS

PAG. 27

6
COMPROMISO POR LA
CERCANÍA:
NUESTROS CLIENTES

PAG. 45

7
NUESTRO COMPROMISO
CON LA SOCIEDAD

PAG. 57

8
NUESTROS
PROVEEDORES

PAG. 60

9
NUESTRA GESTIÓN
MEDIOAMBIENTAL

PAG. 63

10
ANEXOS

PAG. 67





01

MENSAJE DEL PRESIDENTE

En BICECORP estamos orgullosos de presentarles nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, producto de un trabajo sistemático que tiene como objetivo recoger el esfuerzo de más de 38 años de trabajo y compromiso de un equipo de excelencia en beneficio de clientes, colaboradores, accionistas y la comunidad.



Este documento nos permite plasmar nuestras políticas, prácticas y avances que son un reflejo de cómo hemos sido capaces de asumir desafíos en los ámbitos sociales, ambientales y de negocios, resguardando nuestros principios ético-valóricos. Uno de los aspectos que nos ha deparado mayor satisfacción ha sido constatar que existe completa coherencia entre la naturaleza de nuestro negocio y su ejecución sustentable a través de nuestra existencia. Este proceso nos ha permitido a su vez aprender y profundizar en diversos ámbitos de nuestro quehacer e informar de manera estructurada cómo operamos, es decir, la materialización de nuestro “sello BICECORP”. También es una oportunidad para tomar perspectiva y plantearnos las tareas propias que surgen en un entorno cambiante y crecientemente exigente.

Tenemos la absoluta convicción que la sustentabilidad de BICECORP está dada por lograr conciliar con equilibrio los aspectos sociales y ambientales propios de nuestro negocio. Asumimos con humildad el rol que nos cabe en nuestra sociedad, y es por esto, que nuestra mayor aspiración es seguir en esta ruta con un liderazgo claro y cercano, escuchando con atención a nuestros grupos de interés, siempre en el marco de la transparencia y responsabilidad en cada una de las decisiones que tomamos.

Los invitamos a leer nuestro primer Reporte que da cuenta del desempeño en sustentabilidad de las empresas BICECORP durante el año 2016.

Bernardo Matte Larrain
Presidente BICECORP



LA SUSTENTABILIDAD DE NUESTRO
NEGOCIO SE ENCUENTRA EN
HACER LAS COSAS CON UNA ÉTICA
INQUEBRANTABLE Y RESPETO A SUS
DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS

02

NUESTRO PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

JUAN EDUARDO CORREA

Históricamente, desde que existimos como empresas BICECORP, hemos tenido el convencimiento que la sustentabilidad de nuestro negocio se encuentra en hacer las cosas con una ética inquebrantable y un respeto profundo hacia nuestros distintos grupos de interés. Entendimos, desde los inicios, que el trato cuidadoso hacia nuestros colaboradores, las prácticas comerciales dentro de un marco valórico establecido por nuestros accionistas y la conciencia de un contacto justo con nuestros clientes -asumiendo la transparencia y una estrategia de negocio definida por riesgos controlados- daban cuenta de una postura alineada con el concepto de sustentabilidad. Sin embargo, no contábamos con una política que estructurara un plan de trabajo intencionado.

El crecimiento que hemos experimentado en los últimos años nos ha desafiado en términos de asegurar que esta cultura siga siendo parte de nuestra diferenciación en el mercado. Dado lo anterior, el año 2015, realizamos con apoyo de consultores externos, un diagnóstico de nuestra gestión en sustentabilidad con el objetivo de revisar nuestras prácticas en diversos ámbitos, abordando los siguientes tópicos:



Juan Eduardo Correa G.
Gerente General
BICECORP

- _ Cómo queríamos ser reconocidos en la industria y en la sociedad en conjunto.
- _ A qué grupos de interés involucraríamos deliberadamente en nuestra propuesta de sustentabilidad.
- _ Qué expectativas de nuestros grupos de interés asumiríamos como "materiales", para incluirlas en nuestra propuesta y en nuestra definición de sustentabilidad.



El diagnóstico realizado nos permitió delimitar una serie de prácticas de gestión en materias sociales, ambientales y de gobernanza, que hoy dan cuerpo a nuestra Política de Sustentabilidad.

Este tránsito estratégico hacia una gestión sustentable formal representa una fuente de orgullo para todos quienes formamos parte de BICECORP y nos plantea una serie de desafíos. Estos serán nuestra carta de navegación para seguir posicionando la sustentabilidad como un sello distintivo de nuestro desempeño empresarial. Por ello, tenemos la convicción que trabajando de manera responsable nuestro negocio, generamos confianza, y esta, a su vez, contribuye a posibilitar estabilidad financiera, crecimiento económico, progreso social y ambiental y bienestar en la sociedad en general.

Entendemos la sustentabilidad como un camino de mejora continua, en el que tenemos un profundo compromiso por fortalecer nuestra gestión. Como parte de este deber surge nuestro **Primer Reporte de Sustentabilidad**, que representa un esfuerzo por dar a conocer a nuestros públicos de interés, la forma en que hacemos las cosas, los valores que sustentan nuestro actuar y cómo hemos ido construyendo nuestro legado, que se basa en el respeto por las personas, la sociedad y el entorno en el que vivimos.

Para la realización de este reporte nos hemos basado en los lineamientos que establece el *Global Reporting Initiative* (GRI) en su última versión G4, eligiendo la opción de conformidad "Esencial". Adicionalmente, incorporamos los indicadores del Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

Sobre la base de esta guía realizamos la definición de contenidos a través de distintas etapas. En primer lugar, identificamos los temas más relevantes para BICECORP, utilizando las siguientes fuentes de información:

- _ Diagnóstico de prácticas sustentables en las empresas BICECORP.
- _ Identificación y priorización de materialidad y grupos de interés sobre la base de la importancia estratégica para el holding.
- _ Comparación de las mejores prácticas del sector bancario y de la industria de seguros, considerando para esto organizaciones nacionales e internacionales.
- _ Evaluación de documentos corporativos.
- _ Entrevistas a ejecutivos y personas clave de las compañías.

Finalmente, los aspectos seleccionados fueron sometidos a un proceso de priorización y validación por parte del comité estratégico que lideraba a la fecha la elaboración del reporte.

Así, a través de estas páginas presentaremos cómo logramos crear valor en el tiempo y gestionamos nuestros principales impactos en el gobierno corporativo y en el compromiso con nuestros colaboradores, clientes, proveedores, sociedad y medioambiente, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2016.

La información material entregada incluye a nuestras 25 filiales presentes a lo largo de Chile. En algunas ocasiones, con el fin de aumentar la precisión y claridad de la información, profundizaremos con indicadores que abarcan a nuestras principales empresas: Banco BICE y BICE Vida Compañía de Seguros S.A.

Los temas materiales identificados fueron los siguientes:

Temas materiales	Indicadores asociados	Cobertura dentro la organización	Cobertura fuera de la organización
Innovación en productos y servicios	Indicador propio: Productos financieros innovadores.	✓	✓
Calidad de vida laboral	G4-LA2	✓	
Continuidad operacional	G4-2	✓	✓
Calidad de servicio	G4-PR5	✓	✓
Educación financiera	G4-FS16	✓	✓
Atracción y retención del talento	G4-LA1	✓	
Relación con sindicatos	G4-11	✓	
Transparencia y comportamiento ético	G4-56; G4-57; G4-58	✓	✓
Cumplimiento legal y normativo	G4-S05; G4-S07; G4-S08; G4-S011	✓	✓
Gestión de riesgos	G4-2	✓	✓
Conflictos de interés	G4-41	✓	✓
Privacidad y seguridad de la información	G4-PR4	✓	✓
Impactos y riesgos ambientales	G4-14; FS1; FS2	✓	✓
Relación cercana con clientes	G4-PR5	✓	✓
Capacitación y formación	G4-LA9; G4-LA10	✓	
Participación en el mercado	G4-8; G4-FS6	✓	✓
Relación con comunidad	G4-EC1	✓	✓
Idoneidad de los colaboradores	G4-LA1	✓	
Gobernanza social y ambiental en préstamos	G4-FS1	✓	✓
Desempeño económico	G4-EC1	✓	✓
Equidad salarial	G4-EC5	✓	

Nuestros públicos de interés: conocernos para confiar

Nuestras relaciones se basan en el respeto, la riqueza real de conocer al otro, el considerar sus intereses y expectativas, y generar oportunidades para el beneficio mutuo, siempre con una mirada de largo plazo.

Nuestro compromiso	<p>Ser un lugar de trabajo con sentido para nuestros colaboradores, que contribuya a la calidad de vida y al desarrollo integral de todos quienes formamos parte de BICECORP, relacionándonos bajo el modelo de la meritocracia, la corresponsabilidad y la equidad.</p>	<p>Construir relaciones personalizadas de confianza con nuestros clientes, basadas en el conocimiento y la retroalimentación permanente para ser capaces de entender las necesidades y entregar soluciones responsables.</p>	<p>Aumentar el valor de la compañía dentro de un sólido marco ético y de transparencia.</p>	<p>Respetar de manera irrestricta las normativas y leyes, cumplir con todos los requerimientos y tener una actitud proactiva para ir adelantándonos a posibles regulaciones.</p>	<p>Ser socios estratégicos de nuestros proveedores, relacionándonos de manera justa para asegurar su sustentabilidad económica y generar impactos sociales positivos en ellos.</p>	<p>Aportar al desarrollo de la sociedad desde nuestra experiencia para generar mejoras en el bienestar y en la calidad de vida de la ciudadanía, en especial en niños, jóvenes y adultos mayores.</p>
--------------------	--	--	---	--	--	---

Nuestros públicos de interés BICECORP

						
COLABORADORES	CLIENTES	ACCIONISTAS	AUTORIDADES Y REGULADORES	PROVEEDORES	SOCIEDAD	
Canales de relacionamiento	<ul style="list-style-type: none"> _ Encuesta de clima laboral periódica. _ Desayunos de gerentes con colaboradores. _ Intranet corporativa. _ Encuesta de Cliente Interno. _ Mesas de trabajo con sindicatos. _ Canales de denuncia. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Atención presencial y remota. _ Encuestas de satisfacción de clientes. _ Canal de denuncias externo. _ Seminarios. _ Desayunos y almuerzos con la administración y los ejecutivos de la sociedad. _ Revista "Descubre". _ Redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Juntas ordinarias y extraordinarias de accionistas. _ Sitio web de la sociedad y de sus principales filiales. _ Correo electrónico (inversionistas@bicecorp.com). 	<ul style="list-style-type: none"> _ Comunicación regular a través de canales digitales o físicos. _ Envío de memoria social e información legal, económica y financiera de manera continua. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Contacto directo, vía telefónica, correo electrónico y portal de internet. _ Encuestas de evaluación de sus principales proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Apoyo permanente mediante aportes, donaciones y actividades de voluntariado a diversas instituciones sin fines de lucro, fundamentalmente a la Red de Colegios de la Sociedad de Instrucción Primaria (SIP), Fundación Esperanza y Fundación las Rosas, entre otras.

@ Nos interesa conocer tu opinión sobre este reporte y nuestra gestión para lo cual hemos creado el siguiente mail: sustentabilidad@bicecorp.com



03

¿QUIÉNES SOMOS? BICECORP

Somos uno de los más importantes *holdings* financieros de Chile, perteneciente al Grupo Matte, con más de 38 años de historia. Desarrollamos nuestro negocio en el mercado de capitales, ofreciendo servicios de financiamiento, inversión, asesoría, protección y ahorro, con productos innovadores y personalizados. Estamos presentes en todo el país, diversificados en siete líneas de negocios.

1978

BICECORP se constituyó en 1978 con el objeto de desarrollar el negocio de Banca de Inversiones en Chile. Al año siguiente, fue fundada su filial Banco BICE, con el nombre Banco Industrial y de Comercio Exterior.

1992

En 1992 se creó junto a Allianz Inversiones la sociedad Allianz BICE Compañía de Seguros de Vida S.A., y en 1999, BICECORP tomó el control del 100% de su propiedad y cambió su denominación a BICE Vida Compañía de Seguros S.A.

1998

En 1998 se concretó la alianza estratégica con Mellon Bank y su compañía de fondos mutuos Dreyfus para fortalecer el negocio de administración de fondos. En 2004 BICECORP adquirió las participaciones de Mellon Bank en sus filiales y se dio término a la relación societaria.

2001

En 2001 se materializó con el grupo Rothschild su incorporación como accionista a BICE Chileconsult Asesorías Financieras S.A. y la venta de su participación accionaria en BICECORP S.A. a miembros del grupo controlador. En 2009 BICECORP adquirió el 100% de la participación accionaria de Rothschild en esta filial.

2004

En 2004 BICECORP tomó el control del 100% de Compañía de Seguros de Vida La Construcción S.A., fusionándola posteriormente con BICE Vida Compañía de Seguros S.A.

2005

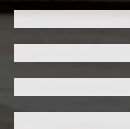
En 2005 BICECORP se fusionó con la Sociedad de Renta Urbana S.A., potenciando el desarrollo del negocio inmobiliario. En 2006 se constituyó BICE Renta Urbana S.A., que dos años después dio origen a las sociedades BICE Renta Urbana S.A. y BICE Renta Urbana Dos S.A. Esta última contenía la mayor parte de los bienes raíces y contratos de arrendamiento comercial incorporados a BICECORP con motivo de la fusión con Sociedad de Renta Urbana S.A. En 2009 BICE Renta Urbana Dos S.A. fue absorbida por BICE Vida Compañía de Seguros S.A.

2013

BICECORP en conjunto con Inversiones Kaufmann Chile S.A. crean BK SpA, sociedad que otorga créditos directos con la marca Crediautos e incorpora además el financiamiento vía leasing y crédito, a través de los puntos de venta de Kaufmann, de los vehículos comercializados por esta empresa y por sus empresas relacionadas, con la marca Kaufmann Servicios Financieros.

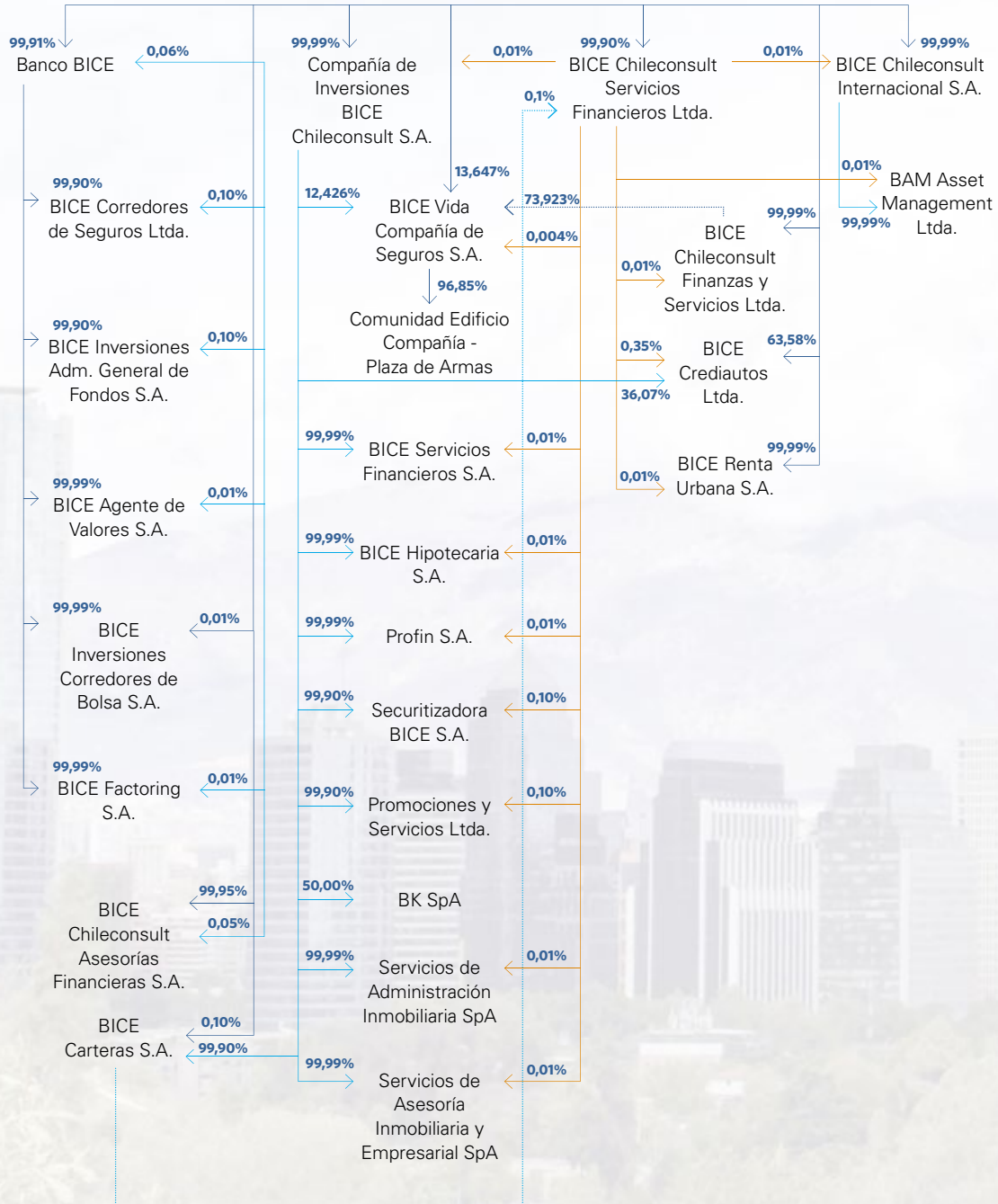
2016

Al 31 de diciembre de 2016, BICECORP S.A. posee 25 filiales, con un total de 2.761 colaboradores, 44 sucursales y dos cajas auxiliares distribuidas a lo largo de todo el país.





BICECORP S.A.



BANCO BICE

BICE FACTORING

Banca
Comercial

BICE INVERSIONES

Administración
de Activos,
Administración y
Distribución de Fondos,
Intermediación Financiera
y Finanzas Corporativas.

BICE VIDA

Seguros
de Vida

BICE hipotecaria

Mutuos
Hipotecarios

CredVautos
KAUFMANN

Financiamiento
Automotriz

BICE SECURITIZADORA

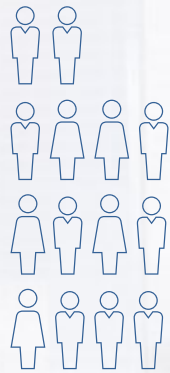
Securitizadora

BICE RENTA URBANA S.A.

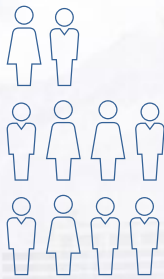
Negocio
Inmobiliario

Número de colaboradores

1.377



947



243



69



116



4



5



Principales Cifras

MM\$
4.300.805

colocaciones netas

MM\$
5.467.947

de activos
administrados por
cuenta de terceros

UF
15.680.812

de primas /
MM\$
428.442

en stock de activos
inmobiliarios

UF
3.522.041

de mutuos
otorgados

MM\$
84.972

colocaciones
netas

MM\$
100.427

saldo bonos
administrados

MM\$
9.192

en stock
de activos
inmobilia-
rios

Valores en MMUS\$

6.424

8.168

617

en primas
640

stock de activos
inmobiliarios

139

127

150

14

stock de
activos
inmobiliarios



El actuar ético ha sido desde el comienzo, nuestro marco y guía en el proceder día a día. Nuestra filosofía, transversal a todas las filiales, se materializa en la misión, visión, pilares fundamentales y valores, que definen nuestra cultura corporativa en BICECORP.

MISIÓN VISIÓN

“Somos una organización que contribuye al desarrollo del sector financiero, mediante la creación y distribución de productos y servicios innovadores y personalizados, con un profundo conocimiento de nuestros clientes y una total orientación hacia la satisfacción de sus necesidades de: financiamiento, protección y ahorro e inversión, asegurando permanentemente la creación de valor para los accionistas”.

“Ser una organización líder en el mercado financiero, proporcionando servicios de excelencia a nuestros clientes con la más alta calidad de servicio en la industria, a través de la participación de un equipo humano altamente competente, innovador y comprometido con los objetivos de largo plazo de los accionistas.”

LIDERAZGO

Entregar una calidad de servicio superior en la industria en todos los segmentos en que BICECORP y nuestras filiales participan.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Ser una organización integrada por áreas de negocio especializadas, que nos permitan conocer al cliente y desarrollar relaciones de largo plazo y mutua conveniencia para contar con su lealtad.

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Maximizar en forma permanente nuestros niveles de rentabilidad y eficiencia.

EFICACIA OPERACIONAL

Disponer de tecnologías, modelos operativos y procesos que aseguren a nuestros clientes accesibilidad, oportunidad y seguridad.

TRABAJO EN EQUIPO

Desarrollar un ambiente agradable de trabajo, basado en relaciones humanas de confianza, integridad y respeto para construir equipos de alto desempeño.



Brindar un servicio de excelencia a los clientes externos e internos, respetando la confidencialidad y los compromisos contraídos en forma transparente, responder ágilmente a sus necesidades y adelantándonos a sus requerimientos.

ACTITUD DE SERVICIO

FLEXIBILIDAD

Aprender nuevas competencias para tener siempre una actitud positiva y proactiva, transformándonos en agentes de cambios y con capacidad para anticiparnos a ellos.

COMPROMISO

Colaborar de manera profesional y ética con el objetivo de incrementar en forma permanente el desarrollo, prestigio, imagen y resultados de la empresa.

PERSONAL

Mantener un equipo de trabajo motivado y comprometido con nuestros planes y orientaciones estratégicas; flexible y en permanente desarrollo de sus valores y competencias profesionales, dado que todos nuestros colaboradores constituyen el principal activo de BICECORP.

NUESTROS PILARES FUNDAMENTALES

Nuestras filiales más importantes son Banco BICE y BICE Vida.

Banco BICE

Banco BICE nace en 1979, caracterizándose en su trayectoria por una cultura donde resalta la orientación a hacer más simple la vida de sus clientes en un clima de respeto y camaradería. El sello BICE está determinado por la articulación de sus cuatro valores esenciales como son el trabajo en equipo, compromiso, excelencia en el servicio y flexibilidad: Cuenta con 25 sucursales y 2 cajas auxiliares ubicadas en diversas regiones del país con colaboradores comprometidos a entregar lo mejor de sí a los diversos segmentos de clientes: corporaciones, inversionistas, empresas y personas.

Cartera de negocio por tamaño de clientes Banco BICE

Corporaciones y grupos económicos	46,5%
Pequeñas y medianas empresas	26,2%
Retail y empresas personales	27,3%
Total	100%

Cartera de negocio por sector Banco BICE

Servicios, comunales sociales y personales	21,8%
Construcción	16,1%
Financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios	18,8%
Colocaciones para vivienda	16,5%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	6,8%
Electricidad, gas y agua	6,1%
Comercio	4,2%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	2,6%
Industria manufacturera	3,2%
Colocaciones de consumo	3,0%
Explotación de minas y canteras	1,0%
Total	100,0%

Productos Banco BICE

Personas:

- _ Créditos: Líneas de crédito, créditos de consumo, tarjetas de crédito y créditos hipotecarios
- _ Seguros y medios de pago
- _ Tesorería
- _ Corretaje de seguros

Empresas:

- _ Financiamiento
- _ *Cash management*
- _ Comercio exterior
- _ Pagos y cobranzas

Reconocimientos Banco BICE:

- _ 1^{er} lugar excelencia en servicio (Estudio Servitest 2016).
- _ Institución financiera con menor número de reclamos según el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

BICE Vida

BICE Vida en sus 23 años de existencia se ha caracterizado por entregar una atención rápida y profesional a clientes y corredores de Seguros, a través de sus 19 sucursales ubicadas en las 15 regiones del país. A nivel interno, se reconocen por su "sello BICE Vida" que representa la pasión, excelencia, integridad, colaboración, creatividad y servicio.

Líneas de Negocio BICE Vida:

- _ Rentas vitalicias y rentas privadas
- _ Seguros de vida y salud
- _ Seguros masivos de vida y salud
- _ Seguros de vida tradicionales y con ahorro
- _ Créditos de consumo
- _ Ahorro previsional voluntario (APV)

Productos y Servicios BICE VIDA:

- _ Rentas vitalicias, previsionales y privadas
- _ Seguros de invalidez y sobrevivencia
- _ Seguros individuales y colectivos de vida y salud
- _ Financiamiento (leasing)



Alianzas y membresías BICECORP



La Asociación de Bancos es una organización gremial, que agrupa a todos los bancos privados establecidos en el país, así como a bancos extranjeros que mantienen oficinas de representación en Chile.

Uno de sus objetivos básicos es patrocinar todas aquellas medidas que permiten a las instituciones asociadas contribuir con mayor eficacia al incremento de la prosperidad nacional.



La Asociación Chilena de *Leasing* es una entidad que lleva más de 34 años en el mercado nacional y que agrupa a las divisiones de *leasing* de los principales bancos de Chile. A través de sus asociados ofrece una amplia y completa línea de productos financieros, de forma ágil y personalizada, ya que cuenta con una amplia experiencia y conocimiento de este mercado.



Asociación de *Marketing* Directo y Digital de Chile, que tiene como principal objetivo establecer un *marketing* responsable, incorporando y velando por las buenas prácticas es este ámbito, especialmente en el uso de las bases de datos. Todo ello, manteniendo la importancia y vigencia de las comunicaciones comerciales y publicitarias.



La Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos de Chile A.G. (AAFM) busca colaborar en el desarrollo del mercado del ahorro y la inversión, y promover la excelencia en la gestión y comercialización de fondos de terceros.



El objetivo de la Asociación Chilena de *Factoring* (ACEF) es divulgar la práctica del *factoring*, es decir, de los beneficios que tiene la venta y traspaso de facturas o cheques a la empresa factor para obtener activos de forma inmediata, hacer estudios técnicos y orientar a los asociados en negocios a futuro.



La Asociación de Aseguradores de Chile A.G. tiene como objetivo impulsar el crecimiento sostenido de la industria aseguradora, fortaleciendo el posicionamiento del seguro como sustento del desarrollo. Representa al mismo tiempo al sector, y aporta una opinión técnica válida y confiable.



La Asociación Corredores Banca Seguros A.G. tiene como tarea desarrollar la actividad aseguradora a través de la profundización del acceso a su contratación en todos los niveles socioeconómicos y de actividad del país, representando los intereses de los asegurados y socios. Es un pilar importante del desarrollo social y económico de Chile, aportando una visión independiente, global y técnica.



La Asociación Chilena de Administradoras de Fondos de Inversión (ACAFI) tiene como misión promover un adecuado clima de negocios e inversión que contribuye al desarrollo de la economía del país y del mercado de capitales.



La Cámara Chilena de la Construcción (CChC) es una asociación gremial cuyo objetivo más importante es promover el desarrollo y fomento de la construcción, como una palanca fundamental para el desarrollo del país en el contexto de una economía social de mercado basada en la iniciativa privada.



El Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux es reconocido como uno de los organismos más antiguos de América Latina en su especialidad, y su experiencia ha servido de fundamento y base para la creación de institutos similares en otros países de la región. De igual forma, ha sido un medio efectivo para que el sector financiero sea pionero en la organización de acciones de capacitación y especialización para el trabajo, incluso con anterioridad a que el sistema educacional chileno posicionara su mirada en la educación sobre la base de competencias laborales.



El Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros de Chile fue constituido para ser la entidad encargada de velar por la plena aplicación del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas que se han comprometido a respetar las aseguradoras. Asimismo, es el organismo delegado para recomendar la mejor forma de prestar un servicio adecuado a sus clientes en un ambiente de sana competencia.



Entre las finalidades de la Asociación Nacional de Avisadores de Chile (Anda) están la representación del gremio y la defensa de la libertad de expresión comercial, la ética publicitaria y el accionar para la existencia de mediciones e información transparente y fidedigna. Además, es la llamada a constituir una red directa y fluida de contactos en el área de *marketing* y difusión de metodologías y “buenas prácticas”.



Fundación PROhumana es una organización chilena -sin fines de lucro, no partidista, independiente y autosustentable- que define su identidad como un DO TANK que actúa desde prismas reflexivos y críticos, formada por personas que buscan identificar, promover y coordinar buenas prácticas para un Desarrollo Humano Sustentable e Integral.

Identifica su eje en la “Sustentabilidad Empresarial” la cual se entiende como un concepto matriz para promover una nueva ética ciudadana, que contribuya a impulsar un desarrollo justo y sustentable, así como una democracia participativa, dialogante y co-constructiva del futuro y desarrollo del país.



ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO DE BICECORP

COMPOSICIÓN
A NIVEL DE
HOLDING

Junta de Accionistas

Directorio

Comité de Auditoría

Gerencia General

ÁREAS DE APOYO

Auditoría
interna

Riesgo
operacional

Cumplimiento

Gestión y control
de riesgos

Unidades de control interno

COMPOSICIÓN
A NIVEL DE
FILIALES

Junta de Accionistas

Directorio

- _ Comité de Auditoría
- _ Comités con participación de directores
- _ Otros comités de apoyo

Gerencia General



04

NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO:

Compromiso con la sustentabilidad

En BICECORP contamos con una estructura de gobierno corporativo que establece prácticas institucionales para nuestro funcionamiento y para la toma de decisiones estratégicas, que contribuyan, a su vez, a la creación de valor y sustentabilidad a largo plazo. Dichas decisiones se nutren de la transparencia, la ética y la responsabilidad, que constituyen nuestro marco de acción transversal a las filiales que componen BICECORP.

Nuestra estructura de gobierno corporativo en BICECORP está encabezada por un directorio formado por nueve miembros elegidos por la junta de accionistas de la sociedad que está compuesto por personas con competencias profesionales y personales complementarias, que ayudan a la creación de valor de la sociedad y sus filiales. Su función principal, normada por la Ley 18.046 de sociedades anónimas, es administrar la empresa mediante el establecimiento de los lineamientos estratégicos de la compañía, el seguimiento de los negocios, riesgos y resultados, y el análisis de oportunidades y amenazas, desde una perspectiva social, ambiental y económicamente responsable, de acuerdo con los pilares de probidad corporativa, valor clave para la sustentabilidad de BICECORP. Adicionalmente, es el organismo encargado de aprobar el presente Reporte de Sustentabilidad.

En sesión ordinaria del directorio N° 269, celebrada con fecha de 25 de abril de 2014, se designó como presidente del directorio al señor Bernardo Matte Larraín, quien no ocupa cargos ejecutivos dentro de ninguna de las empresas y filiales de BICECORP.

Nuestro directorio se renueva totalmente al término de cada período y los directores duran tres años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos indefinidamente.



Junto con participar en el directorio y aportar desde su ámbito de especialidad a la buena marcha de la sociedad, algunos directores y ejecutivos forman parte de los distintos comités de trabajo de nuestras principales filiales de BICECORP; situación que les permite conocer en detalle la gestión en diversos ámbitos.

El directorio designa un gerente general que está premunido de las facultades propias de su cargo y de todas aquellas que expresamente le otorgue el directorio. Este se reúne en forma mensual para evaluar y orientar el desarrollo de la empresa.

Nuestros directores y ejecutivos en BICECORP y también en las filiales comparten los valores corporativos de honestidad, veracidad y transparencia en el actuar. Asimismo, la conformación de equipos altamente motivados y capacitados es clave en el funcionamiento y en la obtención de logros de la sociedad y sus filiales.

Además, los ejecutivos de la sociedad matriz, a través de su participación en directorios y comités, cumplen diversas funciones que permiten fortalecer y coordinar las actividades del *holding* y de las distintas entidades que lo componen.



Accionistas BICECORP

Los 12 accionistas principales de BICECORP al 31 de diciembre de 2016, son los siguientes:

Rut	Nombre o Razón Social	N° de acciones	%
93.865.000-4	Servicios y Consultoría Ltda.	46.458.484	54,6
77.320.330-K	Inversiones Coillanca Ltda.	10.686.882	12,56
99.508.630-1	Inversiones O'Higgins S.A.	8.567.588	10,07
83.104.900-6	Agrícola e Inmobiliaria Las Agustinas S.A.	6.829.919	8,03
99.508.640-9	Agrícola O'Higgins S.A.	6.463.274	7,6
83.104.700-3	Inmobiliaria Rapel S.A.	1.663.165	1,95
96.684.990-8	Moneda S.A. AFI para Pionero Fondo de Inversión	1.524.500	1,79
91.553.000-1	Forestal, Constructora y Comercial del Pacífico Sur S.A.	505.872	0,59
95.980.000-6	Forestal O'Higgins S.A.	325.109	0,38
80.537.000-9	Larraín Vial Corredora de Bolsa S.A.	221.753	0,26
4.436.502-2	Eliodoro Matte Larraín	216.080	0,25
94.645.000-6	Inmobiliaria Ñague S.A.	133.909	0,16
Otros		1.490.495	1,76
Total		85.087.030	100

Todos los accionistas pueden dar a conocer sus puntos de vista sobre la marcha de la sociedad en las juntas ordinarias y extraordinarias citadas legalmente. Además, disponen de información sobre la empresa a través de sus publicaciones: Memoria anual, estados financieros trimestrales, comunicados a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) y bolsas de valores del país, y también en el sitio web de la sociedad.

Nuestra administración en BICECORP se encuentra permanentemente preocupada del fortalecimiento del gobierno corporativo de la sociedad. En este sentido, robustecer la visión que posee el directorio al respecto, está en línea con sus objetivos.

Cada decisión y acción llevada a cabo por nuestro gobierno corporativo, considera los intereses de accionistas, autoridades, reguladores, colaboradores, clientes, proveedores y también de la comunidad en general; públicos de interés que son pilares fundamentales para el desarrollo de nuestro negocio.

Composición del Directorio BICECORP



Bernardo Matte L.
PRESIDENTE
Ingeniero Comercial,
Universidad de Chile



Kathleen C. Barclay
DIRECTORA
Foreign Service,
Georgetown University



René Lehuédé F.
DIRECTOR
Constructor Civil,
Pontificia Universidad Católica de Chile



Juan Carlos Eyzaguirre E.
DIRECTOR
Ingeniero Comercial,
Universidad de Santiago



Demetrio Zañartu B.
DIRECTOR
Ingeniero Civil Industrial,
Pontificia Universidad
Católica de Chile



José Miguel Irrázaval E.
DIRECTOR
Administrador Público,
Universidad de Chile



Bernardo Fontaine T.
DIRECTOR
Ingeniero Comercial,
Pontificia Universidad
Católica de Chile



Vicente Monge A.
DIRECTOR
Ingeniero Comercial,
Pontificia Universidad
Católica de Chile



Rodrigo Donoso M.
DIRECTOR
Ingeniero Comercial,
Universidad de los Andes

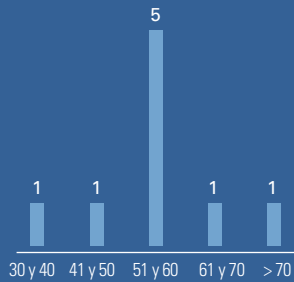


Composición Directorio BICECORP por género

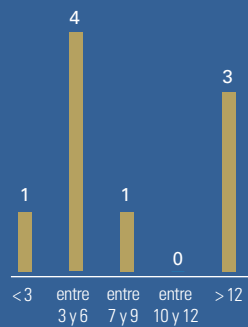


EXTRANJEROS CHILENOS

Composición Directorio BICECORP por nacionalidad



Composición Directorio BICECORP por edad (en años)



Composición Directorio BICECORP por antigüedad (en años)

La presencia de integrantes de diferentes generaciones y con diversa antigüedad en el Directorio, refuerza la capacidad de esta instancia superior de administración, al tener diferentes perspectivas en su interior, mediante una equilibrada combinación de experiencia y nuevas visiones.

Durante el 2016, nuestro directorio realizó 12 sesiones ordinarias. Dentro de estas instancias se abordaron diversas temáticas, entre las cuales destacaron la revisión y modificación de las políticas y procedimientos del gobierno corporativo; Aprobación de políticas sobre seguridad de la información; continuidad del negocio; administración de riesgo operacional; programa corporativo de prevención, detección y respuesta al fraude corporativo; respuestas al cuestionario sobre prácticas de gobierno corporativo, de conformidad con la Norma de Carácter General N° 385 de la Superintendencia de Valores y Seguros; estados financieros consolidados auditados –tanto anuales como intermedios–, entre otras materias relacionadas.

Con el objetivo de dar cumplimiento a las prácticas de gobierno corporativo señaladas por la Norma de Carácter General NCG N° 385, dictada por la SVS, y adoptadas por la sociedad, nuestro directorio BICECORP ha elaborado las siguientes normativas:

- **Código de conducta para directores:** Reglamento que ajusta los principales deberes de nuestros directores y formaliza los principios que deben regir su actuar, como la probidad, la responsabilidad y la transparencia, incluyendo un adecuado tratamiento de los conflictos de interés a los que los miembros de este organismo pueden verse enfrentados en el ejercicio de sus cargos.
- **Código de gobierno corporativo:** Normativa que compila las buenas prácticas que debe seguir nuestro directorio y la alta administración. Este documento aborda los procedimientos de información de los postulantes, las características del programa de inducción para los nuevos directores, el procedimiento de contratación de asesores externos y el Plan de contingencia para la continuidad del directorio en situaciones de crisis, entre otras materias.

Estas normativas son revisadas anualmente por el directorio, con el fin de efectuar las actualizaciones que correspondan. Asimismo, dichas normas se mantienen a disposición de los diferentes grupos de interés en la página web de la sociedad www.bicecorp.com.

En correspondencia con su visión, nuestro directorio realiza diversas instancias de formación, destacándose aquellas materias asociadas a las buenas prácticas de gobierno corporativo, inclusión y diversidad, herramientas de gestión de riesgos, entre otros aspectos de relevancia para nuestra sustentabilidad.



Nuestro directorio aprobó tres políticas en diciembre de 2015:

- **Política de sustentabilidad:** El propósito de esta política es aunar los principios de responsabilidad social y ambiental en la estrategia del negocio, además de ser el marco de referencia para la vinculación con nuestros públicos de interés, posicionando el compromiso, la mirada sostenible de largo plazo y de creación de valor como ejes fundamentales de nuestro desempeño.
- **Política de diversidad e inclusión:** Entrega lineamientos y compromisos corporativos asumidos para cimentar una cultura basada en el respeto, la diversidad, la inclusión y la no discriminación.
- **Política y procedimiento de gestión y control de riesgos:** Establece directrices para gestionar de manera preventiva los riesgos asociados al desarrollo de nuestros negocios.

En cuanto a los procesos de evaluación de los miembros de nuestro directorio, estos se implementan a través de herramientas de autoevaluación, las cuales se revisan anualmente, con el fin de generar planes de acción y desarrollar mejoras continuas.

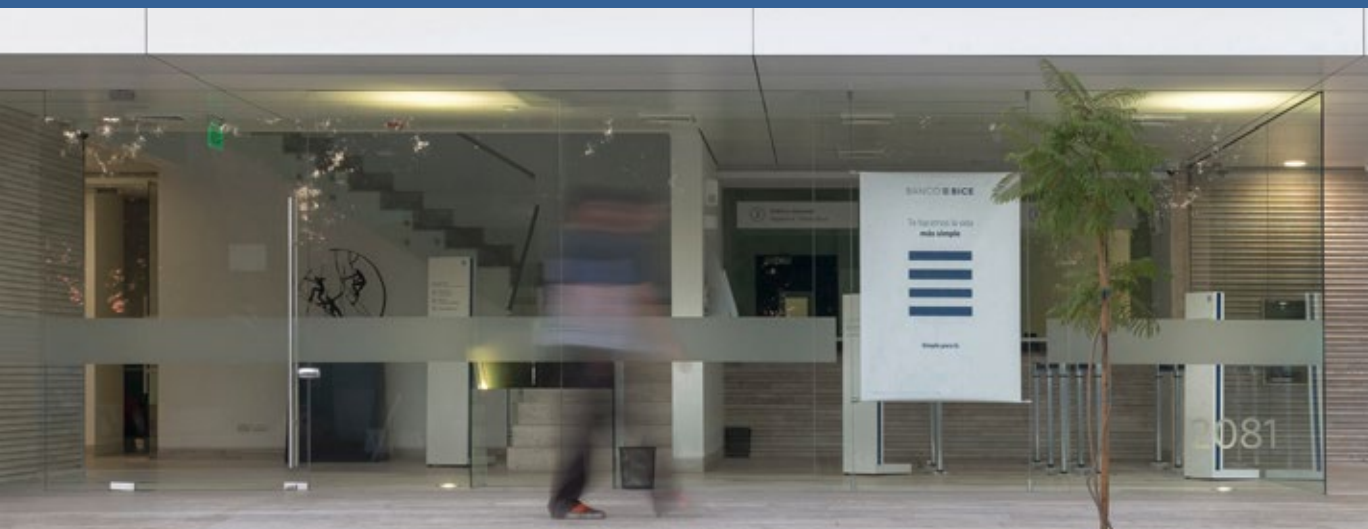
En BICECORP contamos además con un Comité de Auditoría, que es un organismo encargado de supervisar, reforzar y respaldar tanto la función de la auditoría interna de BICECORP y sus filiales, como su independencia

de la administración, y servir a la vez de vínculo y coordinador de las tareas entre el área de auditoría interna y los auditores externos, ejerciendo también de nexo entre estos y el directorio de BICECORP. Revisa en forma previa a la aprobación del Directorio la información financiera a enviar a la Superintendencia de Valores y Seguros. Este comité está liderado por los señores Vicente Monge A. y José Miguel Irrazábal E. , que son elegidos por los miembros del directorio.

Durante el año 2016 el Comité de Auditoría sesionó seis veces, abordando temas como la revisión de las FECU trimestrales 2016, los reportes de actividades de las auditorías internas y aquellas desarrolladas externamente por KPMG Auditores Consultores Limitada, y la consideración de los planes de auditoría interna de nuestras principales filiales, entre otros.

Ejecutivos Principales de BICECORP

Nombre	Cargo	Profesión
Juan Eduardo Correa G.	Gerente General BICECORP	Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile
Rafael de la Maza D.	Gerente de Finanzas BICECORP	Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile
Alberto Schilling R.	Gerente General Banco BICE	Ingeniero Comercial, Universidad de Chile
Sergio Ovalle G.	Gerente General BICE Vida	Ingeniero Comercial, Universidad de Chile
Patricio Fuentes M.	Fiscal Banco BICE	Abogado, Universidad de Chile



Composición del Directorio Banco BICE



Bernardo Matte L.
PRESIDENTE
Ingeniero Comercial
Universidad de Chile



Juan Eduardo Correa G.
VICEPRESIDENTE
Ingeniero Civil Industrial
Pontificia Universidad
Católica de Chile



Rodrigo Donoso M.
DIRECTOR
Ingeniero Comercial
Universidad de
los Andes



José Miguel Irrázaval E.
DIRECTOR
Administrador Público
Universidad de Chile



Juan Carlos Eyzaguirre E.
DIRECTOR
Ingeniero Comercial
Universidad de Santiago
de Chile



Kathleen C. Barclay
DIRECTORA
Foreign Service
Georgetown
University



Bernardo Fontaine T.
DIRECTOR
Ingeniero Comercial
Pontificia Universidad
Católica de Chile



Vicente Monge A.
DIRECTOR
Ingeniero Comercial
Pontificia
Universidad
Católica de Chile



René Lehuedé F.
DIRECTOR
Constructor Civil
Pontificia
Universidad
Católica de Chile

Comités de Banco BICE

- _ Seguridad de la Información
- _ Riesgo Operacional
- _ Administración de Proveedores
- _ Continuidad de Negocios
- _ Crédito
- _ Finanzas
- _ Auditoría
- _ Liquidez
- _ Cobranza Judicial
- _ Riesgo Banca Empresas y Personas
- _ Clientes y Transparencia
- _ Ejecutivo División BICE
- _ Inversiones
- _ Seguimiento del 5% de la Cartera Empresas
- _ Operaciones y Tecnología
- _ Ética y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- _ Personas y Desarrollo Humano
- _ Marketing

Equipo Ejecutivo Banco BICE

Nombre	Cargo	Profesión
Alberto Schilling R.	Gerente General	Ingeniero Comercial, Universidad de Chile
Andrés Rochette G.	Gerente Corporativo de Planificación Administración y Control de Gestión	Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile
Francisco Guzmán B.	Gerente Corporativo de Marketing y Servicios Comerciales	Ingeniero Comercial, Universidad de Chile
Daniel Troncoso C.	Gerente División Empresas y Sucursales	Estadístico, Universidad de Chile
José Pedro Balmaceda M.	Gerente División Personas	Ingeniero Comercial, Universidad de Chile
Rodrigo Álvarez S.	Gerente División Finanzas e Internacional	Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile
Joaquín Izcúe E.	Gerente División Riesgos	Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile
Pedro Robles E.	Gerente División Operaciones y Tecnología	DPA Escuela de Negocios, Universidad Adolfo Ibáñez
Máximo Latorre E.	Gerente División BICE Inversiones	Ingeniero Comercial, Universidad de Chile
Ginny Walker C.	Gerente Corporativo de Personas y Desarrollo Humano	Psicóloga, Universidad de Chile
Robert Puvogel L.	Gerente División Corporaciones	Ingeniero Comercial, Universidad Diego Portales
Patricio Fuentes M.	Fiscal	Abogado, Universidad de Chile
Eduardo Barrientos B.	Contralor	Ingeniero Civil Informático, Universidad Austral



Composición del Directorio BICE Vida



Juan Eduardo Correa G.
PRESIDENTE
Ingeniero Civil Industrial
Pontificia Universidad
Católica de Chile



Cristián Morales J.
DIRECTOR
Ingeniero Civil
Industrial
Universidad
de Chile



Rodrigo Álvarez S.
DIRECTOR
Ingeniero Civil
Industrial
Pontificia
Universidad
Católica de Chile



Carlos Ballón M.
DIRECTOR
Ingeniero Comercial
Universidad
Nacional de
San Agustín



Bernardo Fontaine T.
DIRECTOR
Ingeniero Comercial
Pontificia Universidad
Católica de Chile



Demetrio Zañartu B.
DIRECTOR
Ingeniero Civil
Industrial
Pontificia Universidad
Católica de Chile



Rodrigo Donoso M.
DIRECTOR
Ingeniero Comercial
Universidad de
los Andes

Comités de BICE Vida

- _ Comercial
- _ Inversiones Financieras
- _ Inversiones Inmobiliarias
- _ Sistemas y Tecnología
- _ Riesgo Financiero
- _ Riesgo Operacional y Cumplimiento
- _ Auditoría
- _ Operaciones
- _ Administración Inmobiliaria

Equipo Ejecutivo BICE Vida

Nombre	Cargo	Profesión
Sergio Ovalle G.	Gerente General	Ingeniero Comercial, Universidad de Chile
Felipe Rodríguez V.	Gerente División Comercial	Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile
Ronald Schmidt S.	Gerente División Finanzas	Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile
Mauricio Guasch B.	Gerente Inmobiliario	Arquitecto, Pontificia Universidad Católica de Chile
Francisco Serqueira A.	Fiscal	Abogado, Universidad de Chile
Sergio Araya V.	Gerente de Auditoría Interna	Contador Auditor, Universidad Diego Portales
Carlos Sepúlveda I.	Gerente de Inversiones Financieras	Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile
Leonardo Novoa R.	Gerente de Riesgos Técnico y Financiero	Ingeniero Comercial, Universidad de Chile
Francisco García S.	Gerente de Sistemas y Tecnología	Ingeniero Civil, Pontificia Universidad Católica de Chile

La gestión del riesgo en BICECORP

Para nosotros, impulsar la gestión del riesgo en BICECORP constituye un pilar estratégico para asegurar la sustentabilidad de nuestro negocio en el largo plazo y responder a la confianza depositada por los diferentes públicos de interés en nuestra institución. Somos conscientes de nuestra pertenencia a una industria que requiere altos niveles de regulación y por este motivo sabemos que es necesario establecer y mantener una cultura proactiva orientada a la impecabilidad en el cumplimiento.

Hemos desarrollado una Política y Procedimiento de Gestión y Control de Riesgos, que entrega directrices para un adecuado sistema de control interno, con el fin de mejorar el proceso de toma de decisiones. Esta política es revisada anualmente por el Directorio, el cual efectúa las actualizaciones y modificaciones que resulten necesarias y pertinentes.

Adicionalmente, nuestras principales filiales cuentan con este tipo de políticas aprobadas por sus respectivos directorios.

El Directorio de BICECORP analiza trimestralmente los principales indicadores de riesgo y las novedades que pudiere haber en la gestión de riesgos de BICECORP y filiales, en las siguientes materias:

- i. El adecuado funcionamiento del proceso de gestión de riesgos.
- ii. La matriz de riesgos, principales fuentes de riesgos, metodologías para la detección de nuevos riesgos, probabilidad e impacto de ocurrencia de los riesgos más relevantes.
- iii. Recomendaciones y mejoras para gestionar de mejor manera los riesgos de la sociedad y sus filiales.
- iv. Planes de contingencia.

El Comité de Auditoría se encarga de los distintos aspectos que involucran la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos de BICECORP y sus filiales, así como de vigilar atentamente el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen la práctica de dichas entidades y tener una clara comprensión de los riesgos que pueden significar para la institución, los negocios que ella y sus filiales realicen, dando cuenta detallada al Directorio de cada uno de los aspectos abordados en las sesiones que celebra.

Los riesgos más importantes a los cuales se ven expuestas nuestras principales filiales se clasifican en cinco tipos:





Durante el año 2016, en conjunto con nuestras dos principales filiales, realizamos un proceso de identificación y evaluación de riesgos, que concluyó estableciendo la Matriz de Riesgos de BICECORP. Este proceso contó con la participación de nuestros principales ejecutivos y los de las filiales, y consideró la determinación de causas, efectos, controles y responsables de cada riesgo, incluidos los riesgos de sustentabilidad relacionados con nuestros principales grupos de interés. Adicionalmente, estos fueron evaluados tomando en cuenta su probabilidad e impacto. Esto permitió ordenarlos jerárquicamente en términos de nivel de exposición. La Matriz de Riesgos de BICECORP constituye hoy en día una importante herramienta de gestión, permitiendo establecer planes de acción concretos y priorizar aquellos riesgos más relevantes de acuerdo con el nivel de exposición a cada uno de ellos.

Nuestras filiales Banco BICE y BICE Vida, por su parte, entienden el riesgo como un aspecto inherente a sus negocios y es por esto que han impulsado una cultura basada en la toma de conciencia, evaluación del impacto, mitigación y control que este debe generar. Desde las áreas de Cumplimiento se entregan herramientas metodológicas para que los colaboradores identifiquen los riesgos propios de su gestión, los evalúen y conciben acciones para mantenerlos acotados a niveles admitidos por la organización.

Un indicador que enorgullece a Banco BICE es su nivel de morosidad por sobre 90 días del 0,16%, muy inferior al 2% promedio del sistema bancario chileno. Esto demuestra la responsabilidad de la institución en la selección de sus clientes y es reflejo de la prudencia frente al riesgo impulsada permanentemente por BICECORP.

El Directorio de BICECORP analiza trimestralmente los principales indicadores de riesgo y las novedades que pudiere haber en la gestión de riesgos de la sociedad y sus filiales.



Nuestro sistema de gestión ético

Nuestro comportamiento ético está formalizado en el Código de Conducta y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad; documentos que son transversales a todas nuestras empresas y filiales, con el fin de acercarlos más a los usuarios.

Para nosotros es fundamental que nuestros colaboradores se impregnen de la visión ética del negocio y de nuestra forma de actuar. Es por esto que el Código de Conducta BICECORP se encuentra disponible en intranet y adicionalmente a ello realizamos cursos *e-learning* para cada uno de los integrantes de nuestra organización en relación con este aspecto.

Durante el 2016 el 100% de nuestros colaboradores fueron capacitados en relación al Código de Conducta y Ética, Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, la Ley 20.393, la Gestión de Riesgo Operacional y el Manual de Transacciones.

Asimismo, y en función del cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393), evaluamos los riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, corrupción y cohecho a funcionarios públicos nacionales o extranjeros de forma transversal, en la totalidad de nuestras filiales.

Contamos con un canal de denuncias en nuestra página web www.bicecorp.com y también en las de nuestras principales filiales. Ellos están disponibles para todos nuestros grupos de interés, esto es proveedores, clientes y colaboradores, entre otros, y su objetivo es recoger cualquier tipo de desviación o incumplimiento respecto del Código de Conducta. Están abiertos además para recibir cualquier tipo de hecho contrario a la ley, manteniendo el anonimato del potencial denunciante.

Actualmente estos canales son administrados internamente. No obstante, y con el fin de tener independencia en el manejo y resguardo de potenciales denuncias, creamos una alternativa de comunicación que permite gestionar esta instancia a través de un organismo externo.

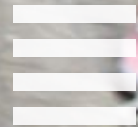
No tenemos sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa.

No contamos con casos de corrupción.



No contamos con reclamaciones sobre impactos sociales de nuestros productos o servicios.

No tenemos demandas por competencia desleal, prácticas monopólicas o contra la libre competencia.



COMPROMISO,
ACTITUD DE SERVICIO,
FLEXIBILIDAD
TRABAJO EN EQUIPO

05

COMPROMISO CON NUESTRAS PERSONAS

En el ámbito de las personas nuestro modelo de gestión BICECORP apunta a hacer propios los valores de compromiso, actitud de servicio, flexibilidad y trabajo en equipo, ya que estamos ciertos de que estos generan bienestar y calidad de vida para cada uno de los colaboradores que forman parte del *holding*.

Nuestro equipo directivo ha articulado una visión y un propósito, un “para qué”, que inspira a nuestras empresas y sus equipos para que cada uno de los colaboradores tenga un sentido en su quehacer. De esta manera, el liderazgo en BICECORP es vivido como la capacidad de construir equipos que vibren, que tengan un claro sentido de legado y que se activen voluntariamente para exceder el desempeño.

Creemos en la meritocracia, la reciprocidad, la corresponsabilidad, el respeto y la flexibilidad; atributos que definen nuestra forma de ser y aparecen como vectores en cada una de las iniciativas que llevamos a la práctica día a día.

Nuestro compromiso por instaurar un ambiente laboral libre de discriminación y de distinciones arbitrarias, que promueva la igualdad de oportunidades y el respeto por la dignidad de todos, se materializa en diversas prácticas de gestión de personas, entre las que podemos enumerar:

- _ Política de diversidad e inclusión.
- _ Ciclo de gestión del colaborador.
- _ Gestión de clima laboral.

Política de diversidad e inclusión

Los principios que estructuran nuestra manera de operar como BICECORP se centran en la creación de una cultura de respeto y valoración de las diferencias y de férrea oposición a conductas discriminatorias por razón de género, estado civil, raza o etnia, orientación sexual, identidad de género, ideología política, nacionalidad, religión o cualquier otra condición. Asimismo, buscamos potenciar un ambiente laboral inclusivo e implementar políticas e iniciativas que otorguen oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional y personal a nuestros colaboradores en pos de movilizar su máximo potencial. Esto nos permite tener “Salud Organizacional” que a su vez asegura la sustentabilidad en el tiempo.

Ciclo de gestión del colaborador

La gestión de nuestros colaboradores es una tarea central ya que entendemos que acercarse de manera metódica y sistemática al ciclo de vida de ellos, permite estructurar planes, programas e iniciativas que aborden la atracción, retención y desarrollo de todos quienes formamos parte de BICECORP.

Los seis pilares de la gestión de los colaboradores





Reclutamiento y Selección

Tiene como desafío principal atraer a las mejores personas a BICECORP, entendiendo que nos interesa contar con idoneidad técnica ligada al conocimiento, *expertise* y alineamiento valórico con nuestra organización para asegurar la preservación de nuestro sello cultural. Para esto hemos desarrollado canales y metodologías que aseguren la materialización de nuestras políticas y valores declarados.

Inducción y asimilación del puesto

Es nuestra preocupación facilitar la incorporación de nuevos integrantes tanto a la compañía como al puesto de trabajo, ya que esto permite al colaborador entender a cabalidad la cultura BICECORP, cuáles son sus responsabilidades, sus vínculos más cercanos en el día a día y cómo su labor contribuye al logro de los objetivos.

Desempeño y Retroalimentación

Estamos seguros que el desarrollo profesional de cada persona sólo resulta posible cuando entiende que su quehacer está directamente vinculado a los grandes objetivos organizacionales y puede conocer su aporte al logro global. El ciclo del desempeño es un proceso que permite a las jefaturas compartir los grandes desafíos y operacionalizarlos a través de las contribuciones individuales al interior de sus equipos. Así resulta una tarea ineludible de liderazgo acompañar a los grupos en sus desempeños, entregando retroalimentación permanente y sostenida.

Compensaciones y Reconocimiento

Creemos en la meritocracia y es por esto que nuestras prácticas en materia de compensaciones monetarias y no monetarias se hacen cargo de enfocar qué conductas queremos promover al interior de BICECORP, puesto que el lineamiento ético valórico, es central en nuestra gestión de personas. Dos variables claves consideradas en esta dimensión son la equidad interna y la competitividad externa.

Plan de Carrera y Sucesión

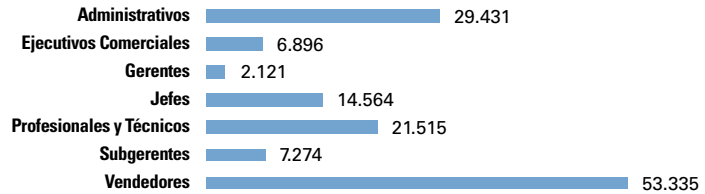
Es tarea gerencial asegurar la sustentabilidad de la organización en el tiempo; por esto, la identificación del potencial de los colaboradores es clave para la planificación de futuro. En BICECORP evaluamos de manera colegiada a los grupos profesionales en términos de su desempeño y capacidad de liderazgo con el objetivo de contar con información que favorezca prácticas de retención y desarrollo. De este modo, podemos elaborar programas de perfeccionamiento que incorporen becas de formación; promociones internas, pasantías, capacitaciones y *mentoring*, entre otros.

Entrenamiento, Desarrollo y Aprendizaje

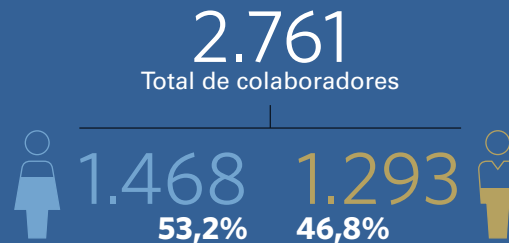
Un tema relevante a considerar es el acompañamiento a los colaboradores en su proceso de aprendizaje por donde se deben abordar diversos aspectos técnicos. Estos conocimientos aseguran una preparación actualizada del negocio y también aspectos asociados con el desarrollo de competencias relacionales, ya que estas son las que determinan la efectividad en los vínculos interpersonales y promueven la existencia de climas positivos de trabajo.



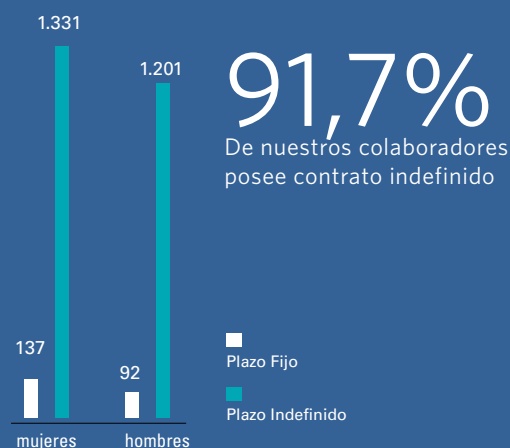
Horas de Capacitación por cargo en BICECORP 2016



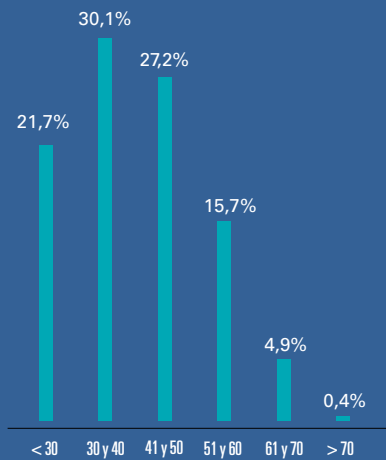
Perfil de la Dotación en BICECORP



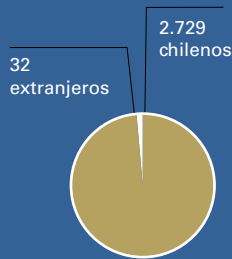
Nuestra dotación por tipo de contrato



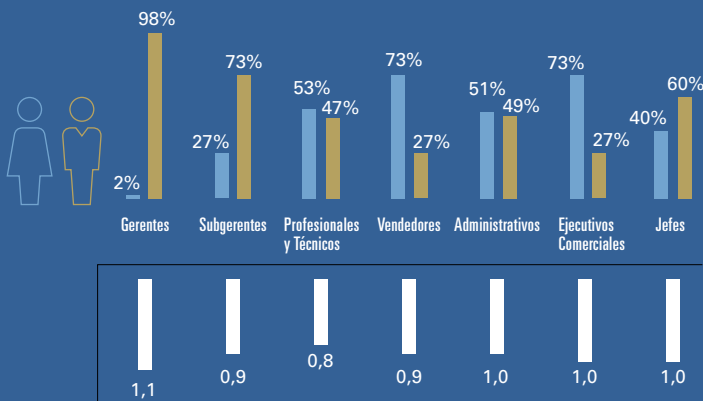
Dotación por rango etáreo



Dotación por nacionalidad



Dotación por cargo y género

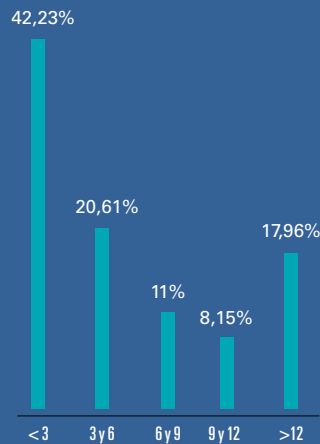


Relación entre el salario base de mujeres y hombres por cargo

Dotación por distribución geográfica

Región	Nº de colaboradores
Arica y Parinacota	5
Tarapacá	6
Antofagasta	40
Atacama	3
Coquimbo	29
Valparaíso	48
Región Metropolitana	2.374
O'Higgins	36
Maule	25
Biobío	123
La Araucanía	22
Los Ríos	2
Los Lagos	37
Aysén	6
Magallanes y Antártica	5
Total	2.761

Antigüedad de colaboradores en BICECORP



37,2%
de nuestros colaboradores poseen más de 6 años en la compañía.

1 (ventas) / 1,11
(otros cargos no comerciales)
es la relación entre el salario inicial de BICECORP y el salario mínimo nacional.



Durante 2016 no tuvimos denuncias por discriminación arbitraria, ya sea por parte de nuestros colaboradores como de otros públicos de interés, como tampoco recibimos reclamos por incumplimientos relacionados con los Derechos Humanos.

Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional

Hemos desarrollado programas promotores de acciones que apelan a la calidad de vida y que redundan en prevención de los riesgos propios de la naturaleza de nuestro negocio. Nuestros Comités Paritarios de Higiene y Seguridad en BICECORP impulsan programas de capacitación, labores de difusión e inspecciones proactivas con el sólo propósito de asegurar que cada uno de los colaboradores esté inmerso en un espacio seguro.



Indicadores de salud y seguridad laboral BICECORP

	2016
Tasas de accidentabilidad	0,87
Tasas de siniestralidad	12,14
Total accidentes*	24
Total enfermedad profesional	1
Total días perdidos por accidente	264
Total días perdidos por enfermedad profesional	69
Masa laboral período 2016 **	2.744

* Se excluyen accidentes de trayecto.

** Se consideran todos los colaboradores presentes durante el 2016.

69,8%

de colaboradores están representados en Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.

BANCO BICE

El Banco BICE estructura su gestión en torno a cuatro pilares: gestión del colaborador, relaciones laborales, sustentabilidad y mejora continua de procesos. Cada uno de estos pilares está al servicio de propuestas y metodologías de trabajo que potencian el alto desempeño en un clima de colaboración. Esto a su vez asegura la transparencia de los procesos y posiciona al mérito como la variable principal para el desarrollo profesional de los colaboradores.

Dotación por género Banco BICE

1.142

Total de colaboradores



493
43,2%

649
56,8%



Tipo de contrato

98,5%

de los colaboradores de Banco BICE posee contrato indefinido.

Antigüedad de los colaboradores

50,3%

de los colaboradores de Banco BICE posee más de 6 años en la compañía.



La principal fuente de reclutamiento de Banco BICE es la base interna de colaboradores, dado que la promoción es la manera más efectiva de sostener el compromiso de los colaboradores con la institución, sus metas y valores. Esto permite además mantener dentro de la organización el conocimiento especializado necesario para satisfacer los requerimientos de los clientes.

Durante el año 2016, Banco BICE inauguró en su portal de intranet un nuevo espacio de publicación de vacantes, el "Portal de Publicaciones BICE". Esto es una manera de acoger la petición de transparencia de la movilidad interna de los colaboradores.

79

fueron las promociones internas en Banco BICE durante 2016.

El Banco tiene la convicción que para lograr las aspiraciones de crecimiento organizacional y de liderazgo en la industria, debe integrar a los mejores talentos disponibles en el mercado. Es por esto que durante el año 2016 profundizó la estrategia de reclutamiento externo a través del desarrollo de una serie de iniciativas que tienen como objetivo visibilizar la oferta de valor y, de esta manera, atraer a quienes se sientan convocados por el proyecto de la compañía.

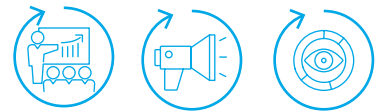
En Banco BICE se utilizan las siguientes fuentes de reclutamiento:

- _ Vínculos con universidades y otros centros de estudio de excelencia, de manera de conocer e invitar a los profesionales jóvenes y recién egresados a incorporarse a la compañía.
- _ Postulación de profesionales a través del sitio web público, incorporando testimonios de los propios colaboradores y visualizando los beneficios que posee la empresa.
- _ Programa de prácticas profesionales para las distintas áreas del Banco.
- _ Utilización de redes sociales y referidos.
- _ Implementación de desayunos para alumnos que cursan el último año universitario con el gerente general y los gerentes de primera línea. En ellos comparten experiencias y se abordan las inquietudes de los jóvenes.

68

fueron las prácticas profesionales que se realizaron en Banco BICE durante el período 2016.

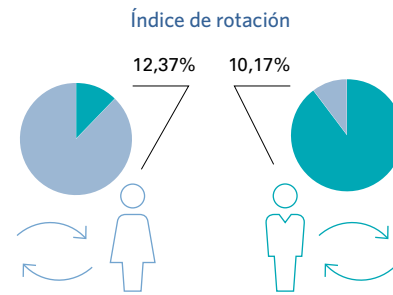
Durante el 2016, Banco BICE implementó el Programa de Ejecutivos en Formación, que involucró un proceso de selección de egresados de Ingeniería Comercial de universidades de excelencia, para los cuales se desarrolló un programa de entrenamiento que incluyó una pasantía en Análisis de Riesgo de Crédito, junto a un proceso de *mentoring* de las áreas comerciales, enfocado en acelerar el desarrollo de talento calificado.





Tasa de nuevos contratos y rotación promedio anual 2016 por género

Género	Total de ingresos	Total de egresos	Tasa de nuevos contratos	Índice de rotación
Femenino	70	61	14,2	12,37%
Masculino	79	66	12,2%	10,17%
Total	149	127	13,0%	11,12%



Índices de reincorporación laboral tras permiso parental en 2016

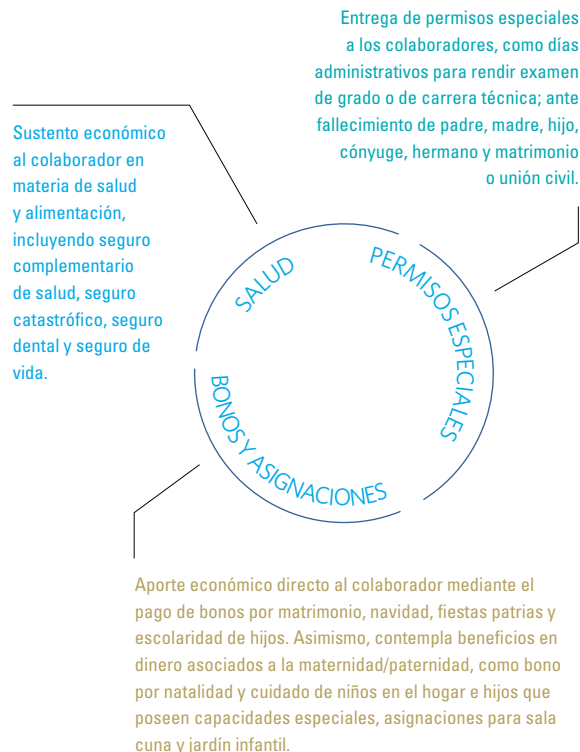
Género	Colaboradores con permiso parental	Colaboradores reintegrados posterior a su permiso parental	Colaboradores reintegrados posterior a su licencia por enfermedad de niño menor	Colaboradores que no se reintegraron a sus funciones
Femenino	19	12	5	2
Masculino	0	0	0	0

Compensaciones y Servicio a las Personas

Las prácticas en materia de servicio a las personas y compensaciones de Banco BICE se construyen en torno a dos principios fundamentales: Asegurar la equidad interna y la competitividad externa. Para garantizar el cumplimiento de estas premisas, las remuneraciones se estructuran sobre la base de un modelo de homologación de cargos, que identifica bandas salariales de acuerdo con el mercado y el grado en que dichos cargos contribuyen al cumplimiento de los objetivos del negocio.

1 (ventas) / 1,59
(otros cargos no comerciales)
es la relación entre el salario inicial de Banco BICE y el salario mínimo nacional.

Banco BICE busca contribuir de modo sistemático e integral al bienestar de sus colaboradores y aportar significativamente para mejorar su calidad de vida y sus vínculos más importantes. Con el objetivo de conseguir este compromiso, la compañía creó un amplio catálogo de beneficios para sus colaboradores y sus familias, que se articula alrededor de los siguientes focos:



Adicionalmente, Banco BICE desarrolla el Programa de Beneficios BICE Flex. Este ofrece una alternativa de acceso a beneficios diferenciados, a cargos con responsabilidad de liderazgo y representativos de la administración, de manera de abordar sus intereses particulares y sus ciclos de vida, manteniendo la equidad con los colaboradores de la compañía.

Este programa otorga una serie de posibilidades de carácter transversal, como bonificaciones por matrimonio, nacimiento y fallecimiento; asignaciones para sala cuna, jardín infantil, hijos con capacidades especiales y cuidado de hijos en el hogar; permisos especiales, y entrega de un monto anual de libre disposición enmarcado en tres grandes pilares: Protección, apoyo y liquidez.

BICE te acompaña

Beneficios asociados al apoyo en el ciclo de vida familiar y educación.

BICE te cuida

Beneficios que mejoran la calidad de vida en el ámbito de protección, a través de condiciones más favorables que las entregadas individualmente en el mercado.

BICE te entiende

Beneficios que otorgan liquidez y proveen de recursos en distintos momentos del año.

Relaciones Laborales

Banco BICE busca establecer vínculos transparentes, basados en el respeto y la confianza con sus organizaciones sindicales y otros grupos, dado que posee la convicción que un trabajo conjunto, con mirada de largo plazo, es crucial para la consecución de beneficios compartidos por todas las partes de la compañía.

La Gerencia de Personas y Desarrollo Humano se preocupa de acoger los requerimientos que emergen desde las organizaciones representativas de los colaboradores. De esta manera, la compañía posee una política de puertas abiertas, que entrega el sustento para la construcción de una relación duradera que permite abordar las preocupaciones y demandas propias de los colaboradores sindicalizados y, asimismo, conducir el negocio dentro de los cánones de equidad y trato justo.



El bono para hijos con capacidades especiales fue producto del trabajo conjunto entre la administración y el Sindicato N° 2, refleja una preocupación real por sacar adelante a nuestros hijos. Este gesto nos da esperanza de lo que podemos lograr en materia de inclusión.

Sindicatos en Banco BICE



Un total de **450**

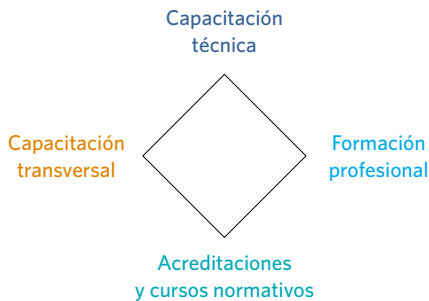
85,64%
de colaboradores de Banco BICE cubiertos por convenios colectivos.



Entrenamiento, Aprendizaje y Desarrollo

Banco BICE genera condiciones para mantener, desarrollar y comprometer a las personas más idóneas con la organización, de manera que sean un aporte positivo en la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía y que puedan desplegar el máximo de su potencial en sus puestos de trabajo.

La estrategia de formación y desarrollo del talento en Banco BICE se articula en función de cuatro ámbitos:



Durante 2016, el banco estructuró los siguientes focos en materia de formación:

- _ Desarrollo de programas de capacitación centrados en el abordaje de los desafíos técnicos específicos de cada gerencia y desarrollo transversal de habilidades de acuerdo con la detección de necesidades de formación. En estos programas se enfatiza “el rol y la responsabilidad ética” de los colaboradores de la compañía, así como el fortalecimiento de competencias de liderazgo, servicio al cliente y cumplimiento normativo.
- _ Implementación de un módulo de capacitación en el Sistema de Gestión de Personas, que facilita la administración de oferta de cursos y seminarios. Esto permite mantener informadas a las jefaturas respecto de los programas a los que asistieron sus colaboradores, así como también contar con una actualización de los estudios realizados por ellos en Banco BICE.
- _ Proceso de certificación de conocimientos de productos de las ejecutivas de cuentas en la Banca de Personas, a través de la generación de cursos “a la medida” en formato *e-learning*.
- _ Acreditación de ejecutivos multiproductos y profesionales vinculados con la corredora de bolsa, lo que ha implicado un reforzamiento de los conocimientos para rendir el examen de acreditación y así cumplir la normativa de sus reguladores.



63.000

horas de capacitación
a un universo de 1.142 colaboradores.



51

becas de formación
de las cuales un 65% corresponde a estudios de pregrado, y 35% de postgrado.

Generando una cultura interna de ahorro

Durante el año 2016 en Banco BICE se efectuaron más de 5.100 horas de capacitación en Administración de Presupuesto y Endeudamiento Responsable enfocado a la entrega de herramientas que faciliten la gestión de los recursos con que cada colaborador cuenta, con especial énfasis en el ahorro y el endeudamiento responsable.



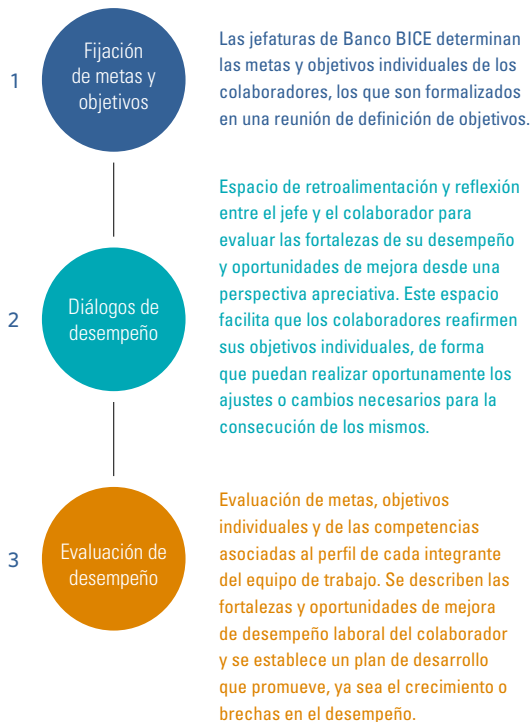
Desempeño y Retroalimentación

Banco BICE potencia el desempeño profesional de sus colaboradores como una forma de asegurar el logro de los objetivos globales de la organización y de cada área específica. En este proceso, participan todos los integrantes de la compañía, con excepción de personas que tengan licencias superiores a seis meses o que lleven menos de tres meses en la empresa.

Por otra parte, el Banco cuenta con una metodología anual de gestión del desempeño basado en competencias. Esta se fundamenta en tres principios rectores:

- _ **Objetividad**, tanto en la retroalimentación de la evaluación del desempeño, como en la definición de los objetivos individuales.
- _ **Mérito e igualdad de oportunidades** a todos los colaboradores de acuerdo con su desempeño individual.
- _ **Co-responsabilidad** del colaborador en potenciar su desempeño individual y aprovechar al máximo las instancias de diálogo establecidas con sus jefaturas.

El ciclo de gestión del desempeño en Banco BICE consta de tres etapas: Fijación de metas y objetivos, diálogos de desempeño y evaluación.



El resultado de todo este proceso de gestión del desempeño representa la principal fuente de información para la toma de decisiones en materia de promociones, ascensos y programas de formación y desarrollo.

95,9%
de los colaboradores de Banco BICE fueron parte del proceso de gestión del desempeño durante el período 2016.

Gestión del Clima y Cultura

Para Banco BICE el bienestar físico y psicológico de sus colaboradores es un objetivo estratégico, razón por la cual busca garantizar la protección de la seguridad y la salud de todos quienes forman parte de la organización.

La compañía cuenta con una Área de Prevención, Seguridad y Salud Ocupacional, orientada a potenciar una cultura organizacional enfocada en el autocuidado, la responsabilidad personal, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes relacionados directamente con el trabajo. Al mismo tiempo, intenta velar por el fiel cumplimiento de los requerimientos legales vigentes sobre prevención de riesgos y salud ocupacional.

Los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad sesionan periódicamente en la institución con el objetivo de desarrollar propuestas que aborden integralmente la salud y la seguridad de los colaboradores, e investigar, por otra parte, los accidentes y enfermedades profesionales para hacer una configuración de planes de abordaje que minimicen los riesgos posibles.





Durante 2016, Banco BICE realizó una serie de iniciativas y procedimientos enfocados en la promoción de la seguridad y la salud de sus colaboradores:

- _ Evaluación de Riesgos Psicosociales: Los resultados obtenidos en estas mediciones posicionan al Banco BICE como una empresa con ambientes de trabajo que promueven la salud y el bienestar de sus colaboradores y que fomentan entornos favorables para trabajar, desde el punto de vista de la salud ocupacional.
- _ Programas de pausa activa, enfocados en la prevención de trastornos músculo-esqueléticos y el uso correcto de elementos ergonómicos.
- _ Jornada Técnica para los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad cuyo objetivo se aboca a la entrega de herramientas conceptuales y habilidades de liderazgo y supervisión con el objetivo de gestionar la prevención, disminución y minimización de los riesgos en los lugares de trabajo.

95,2%

de los resultados obtenidos por Banco BICE en la Evaluación de Riesgos Psicosociales implementada en 2016 se encuentra en la categoría "sin riesgo" y "riesgo medio", lo que representa un aspecto satisfactorio, dadas las conclusiones obtenidas transversalmente a nivel nacional.

Indicadores de salud y seguridad laboral Banco BICE

	2016
Tasas de accidentabilidad	0,53
Tasas de siniestralidad	3
Total accidentes*	6
Total enfermedad profesional	0
Total días perdidos por accidente	38
Total días perdidos por enfermedad profesional	0
Masa laboral período 2016 **	1.125

* Se excluyen accidentes de trayecto.

** Se consideran todos los colaboradores presentes durante el 2016.

74,43%

de los colaboradores de Banco BICE están representados en Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.

Incorporación de la Familia

Banco BICE sabe la importancia que tiene la familia para sus colaboradores. Por este motivo es que desarrolla dos grandes actividades:

Día del Minicolaborador BICE

El quehacer de un banco es un mundo fascinante para los niños, aún más si su padre o madre trabaja en uno. Por esto es que Banco BICE invitó a los hijos e hijas de sus colaboradores de entre 6 y 12 años a conocer de forma lúdica cómo es una tarde en el Banco BICE.

Día de la Familia BICE

Los colaboradores de Banco BICE y sus familias participaron en un entretenido día de campo, durante el cual realizaron diversas actividades grupales y concursos. Esto les permitió conocerse en otro ámbito y, a su vez, que las familias también compartieran.



Asimismo, el banco promueve la existencia de espacios extralaborales, dándole apoyo económico y logístico al Club Deportivo Banco BICE, que está conformado por siete ramas deportivas.

- _ Fútbol Femenino.
- _ Fútbol Masculino.
- _ Running.
- _ Yoga.
- _ Preparación Física.
- _ Pesca.
- _ Tiro.

Banco BICE posee la convicción que las personas satisfechas en su ambiente laboral darán lo mejor de sí mismas, tendrán un alto compromiso con la misión y valores de la compañía y desarrollarán relaciones interpersonales basadas en el respeto y la confianza. De esta manera, la organización potencia buenos espacios para trabajar y para desarrollarse integralmente, dado que la satisfacción de los colaboradores se traduce en una experiencia de servicio con altos estándares de calidad y compromiso, lo cual permite responder eficazmente a los requerimientos y expectativas de los clientes.

Encuesta de Clima Laboral "Construyendo el BICE del futuro"

Esta encuesta aborda una serie de dimensiones que se encuentran en la base del buen desempeño individual y la consecución de los objetivos grupales: la lealtad y el orgullo de pertenecer a la institución, la cohesión de los equipos y la relación establecida con los compañeros de trabajo, la credibilidad y la cercanía instituida con las jefaturas, la percepción del propio trabajo y las oportunidades facilitadas por la compañía para el desarrollo de las personas de manera integral.

94%

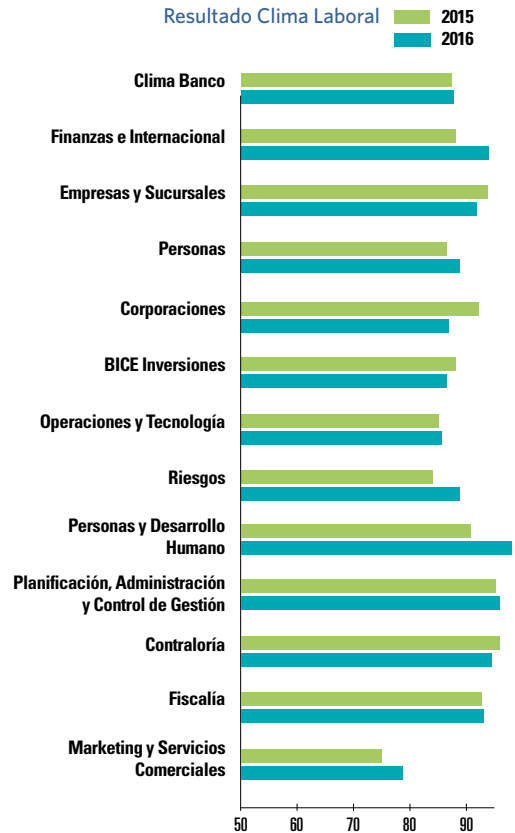
de los colaboradores de Banco BICE están orgullosos de pertenecer a la compañía.

1.189

Encuestas respondidas.

87,7%

Índice de Clima Laboral en Banco BICE 2016.



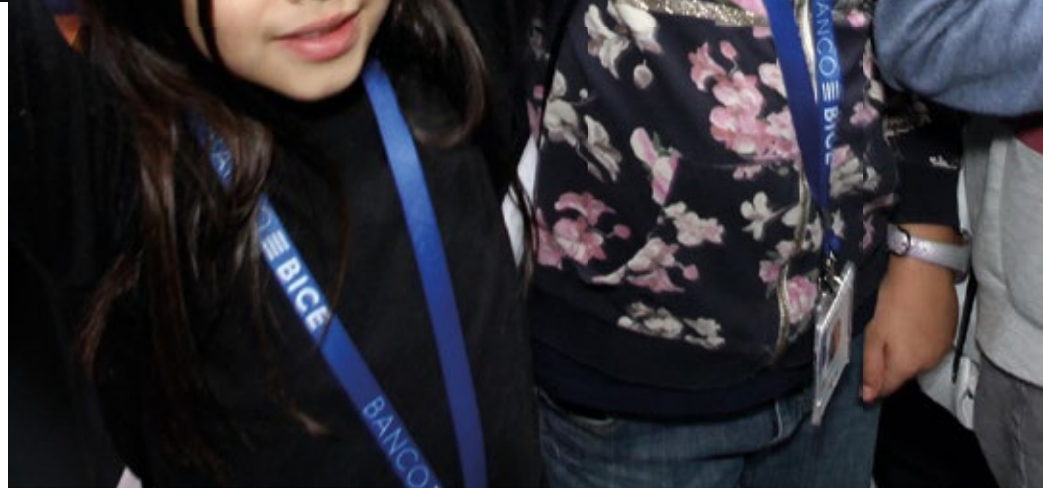
En el año 2016, Banco BICE innovó en su Encuesta de Clima Laboral incorporando la medición de variables asociadas a la sustentabilidad, tales como diversidad, inclusión y no discriminación.

Encuesta de Cliente Interno (ECI)

Esta consulta entrega información clave sobre el nivel de calidad que poseen las diferentes áreas internas que se vinculan entre sí para el cumplimiento de los objetivos de negocio, siempre considerando la premisa que la calidad de la gestión interna impacta directamente en el nivel de servicio entregado a los clientes. Los resultados generan planes de colaboración interáreas con el objetivo de lograr mejores resultados y simplicidad en los procesos.



Día del Minicolaborador
BICE





Banco BICE invitó a los hijos e hijas de los colaboradores a conocer cómo es una tarde en el Banco.

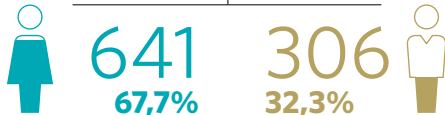


BICE VIDA

Dotación por género BICE Vida

947

Total de colaboradores



87,4%

de los colaboradores de BICE Vida posee contrato indefinido.

29,14%

de los colaboradores de BICE Vida posee más de 6 años en la compañía.

Tasa de nuevos contratos y rotación promedio anual 2016 por género

Género	Total de ingresos	Total de retiros	Tasa de nuevos contratos	Índice de rotación
Femenino	237	227	36,97%	35,41%
Masculino	97	110	31,7%	35,95%
Total	334	337	35,27%	35,59%

Índices de reincorporación laboral tras permiso parental en 2016

Género	Colaboradores con permiso parental	Colaboradores reintegrados posterior a su permiso parental	Colaboradores reintegrados posterior a su licencia por enfermedad de niño menor	Colaboradores que no se reintegraron a sus funciones
Femenino	32	24	6	2
Masculino	1	1	0	0



BICE VIDA estructura su gestión de personas mediante el establecimiento de políticas sólidas basadas en su filosofía de servicio, visión, misión y valores, velando por la construcción de una cultura organizacional orientada a la excelencia, cimentada en la promoción de la diversidad, la inclusión y dignidad de todas las personas, y cuidando siempre mantener la objetividad y la equidad.

En función de esta mirada, BICE Vida potencia espacios laborales que fomentan la motivación, la colaboración y la creatividad de sus colaboradores, y que les permiten desplegar sus potencialidades. Para ello, la organización facilita el desarrollo profesional y personal, resguarda la calidad de vida, la integridad y el correcto actuar ético de todos quienes forman parte de la compañía.

BICE Vida busca colaboradores altamente motivados e idóneos para el desarrollo de sus funciones, alineados con la filosofía de servicio y con las competencias requeridas para el cargo, que contribuyan a la estrategia y al éxito de la compañía. Para cumplir con este objetivo, la compañía genera las condiciones para mantener, formar y desarrollar profesionalmente a sus colaboradores.

Aualmente, BICE Vida desarrolla un plan de capacitación integral que favorece el desarrollo profesional de los colaboradores en cuatro ámbitos de capacitación:

- _ **Capacitación técnica** de los conocimientos específicos de la industria aseguradora para un apropiado manejo de los productos y la entrega de una asesoría de excelencia a los clientes.
- _ **Capacitación transversal** asociada a las competencias laborales para el ejercicio del rol.
- _ **Formación continua** mediante el financiamiento de estudios técnicos superiores, carreras de pregrado, diplomados y magísteres a colaboradores que demuestren un desempeño destacado durante el último período, y que se alineen con los atributos que son parte de la cultura BICE Vida.
- _ **Acreditaciones y cursos normativos** con el objetivo de cumplir con las exigencias normativas establecidas por organismos externos y la regulación de la industria aseguradora, tales como la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, la Ley 20.393 la Gestión de Riesgo Operacional, el Manual de Transacciones y el Código de Conducta y Ética.

63.863

horas de capacitación de colaboradores de BICE Vida durante el período 2016.

Los focos de capacitación de BICE Vida durante el 2016 fueron:

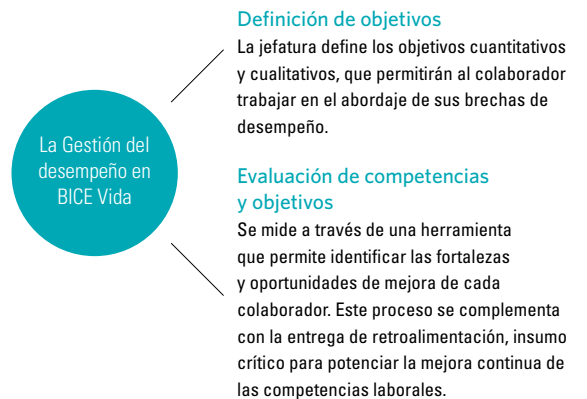
- _ Programa de Desarrollo de Agentes de Venta de BICE Vida. Enfocado a potenciar a ejecutivos de la organización con alto conocimiento de los productos para la entrega de un servicio de calidad, acorde con las necesidades de los clientes.
- _ Capacitaciones de colaboradores BICE Vida en la Escuela de Seguros. Con el objetivo de lograr que los colaboradores de la compañía cuenten con el conocimiento necesario para comprender el mercado asegurador, posean la información técnica apropiada y estén actualizados respecto a los cambios normativos, se desarrollaron una serie de cursos de formación en materias de rentas vitalicias, sistema de pensiones, ahorro previsional voluntario e instrucción sobre "actuariado en seguros".

970

horas de capacitación de colaboradores de BICE Vida en la Escuela de Seguros.

La gestión del desempeño en BICE Vida tiene como principal objetivo potenciar el rendimiento y el desarrollo profesional de los colaboradores de modo que estos puedan cumplir con las metas globales de la organización en cada área específica. Por otra parte, constituye la principal fuente de información para la toma de decisiones en materia de promoción, ascenso, formación y desarrollo profesional.

El proceso de evaluación del desempeño en BICE Vida consta de dos etapas realizadas anualmente:



98,9%

de los colaboradores de BICE Vida evaluaron su desempeño en el período 2016.





BICE Vida posee una política de relaciones laborales enfocada en propiciar un clima de respeto, lealtad y armonía, estableciendo canales de comunicación abiertos, que aborden de manera clara y oportuna las inquietudes de sus colaboradores.

Sindicatos en BICE Vida



100%

de los colaboradores de BICE Vida cubiertos por convenios colectivos.

Dos Sindicatos en BICE Vida, que representan un 39,7% de los colaboradores.

BICE Vida estructura su política de remuneraciones con el objetivo de asegurar la consistencia interna de acuerdo con el cargo y la importancia relativa que este posee para la compañía, así como también en función de la competitividad externa, de acuerdo con el valor que, en promedio, el mercado asigna a una posición equivalente.

1 (ventas) / 1,11

(otros cargos no comerciales) es la relación entre el salario inicial de BICE Vida y el salario mínimo nacional.

Un objetivo estratégico para BICE Vida es la prevención de riesgos. Es por esto que establece una Política de Prevención, Seguridad y Salud Ocupacional que busca promover un ambiente de trabajo seguro y saludable para sus colaboradores, mediante la aplicación de medidas adecuadas y procedimientos necesarios.

Durante el período 2016, la prevención, seguridad y salud ocupacional en BICE Vida se enfocaron en los siguientes aspectos:

- _ Cursos de evacuación, primeros auxilios, manejo de extintores y actuación en casos de emergencia, como incendios y sismos.
- _ Capacitaciones a los colaboradores en buenas prácticas de salud nutricional y alimentación saludable.
- _ Inspecciones periódicas de las instalaciones del edificio corporativo y de los puestos de trabajo por parte del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- _ Implementación de actividades como pausas de gimnasia, visitas médicas preventivas y controles oftalmológicos y de nutrición.

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad de BICE Vida sesiona periódicamente para generar propuestas de mejora a los colaboradores en temáticas de salud y seguridad. Igualmente, se aboca a la investigación de los accidentes y enfermedades profesionales.

Indicadores de salud y seguridad laboral BICE Vida

	2016
Tasas de accidentabilidad	1,56
Tasas de siniestralidad	23,75
Total accidentes*	15
Total enfermedad profesional	1
Total días perdidos por accidente	159
Total días perdidos por enfermedad profesional	69
Masa laboral período 2016 **	960,08

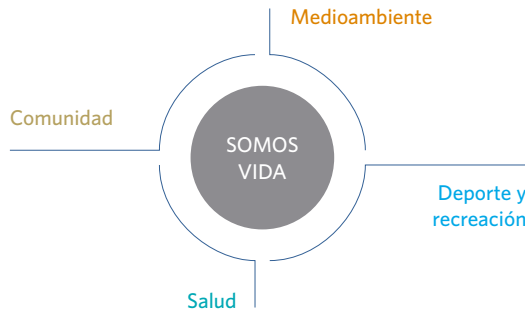
* Se excluyen accidentes de trayecto.

** Se consideran todos los colaboradores presentes durante el 2016.

78%

de los colaboradores de BICE Vida están representados en el Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

Durante 2016, la compañía estrenó el Programa de Calidad de Vida "Somos VIDA", que busca promover el más alto grado de bienestar físico, mental y social de sus colaboradores. Este se centra en cuatro pilares de actuación:



En el marco del programa "Somos VIDA", durante el período 2016 la compañía implementó una serie de actividades:

- **Comunidad:**
Celebración de fechas relevantes, tales como el día de la madre, del padre y del niño; Fiestas Patrias; Navidad con Sentido; Semana de la Solidaridad y desarrollo de clases deportivas para niños en vacaciones de invierno.
- **Salud:**
Campañas de cuidado de la salud como la inmunización contra el virus H1N1, control de la glicemia, visitas al nutricionista, campañas de prevención por el cáncer cervicouterino, talleres de primeros auxilios, pausas saludables, corrida contra el cáncer de mamas y un operativo oftalmológico para prevenir factores de riesgo, alteraciones visuales y deterioro ocular.
- **Deporte y recreación:**
Desarrollo de las Olimpiadas del Seguro BICE Vida y de campeonatos internos de fútbol, implementación de un curso de conducción responsable en bicicleta y seguridad vial, instalación de bicicleteros, realización de talleres recreacionales e incentivo para la utilización del gimnasio de la compañía.
- **Medioambiente:**
Celebración del Día Mundial del Reciclaje y del Medioambiente y desarrollo de campañas de reciclaje de papeles y pilas.

BICE Vida se orienta a la promoción de un clima organizacional positivo, que promueva el compromiso y la motivación laboral de todos sus colaboradores, bajo un ambiente de confianza y respeto, en que se estimule permanentemente la cooperación, la creatividad y la excelencia en el servicio.

La compañía desarrolla bianualmente la Encuesta de Experiencia de Vida Laboral, que evalúa el nivel de compromiso que los colaboradores poseen hacia ella, así como también la percepción que tienen sobre diferentes dimensiones de la vida en la organización, como la promoción del desarrollo personal, la relación establecida con los directivos y las jefaturas directas, y los recursos y la visión con que cuenta la empresa en términos de valores y cultura.

La última evaluación de la Encuesta de Experiencia de Vida Laboral de BICE Vida fue desarrollada el año 2015. Durante 2017 se implementará una nueva versión de esta herramienta de clima organizacional.

Nota 6

(Escala de 1 a 7) en el Índice de Compromiso de los Colaboradores de BICE Vida en 2015.

52,34%

en el Índice de Lealtad Neto de BICE Vida en 2015, ubicándose entre las compañías con mejores índices.

A cada participante del estudio se le asigna una Categoría de Lealtad de acuerdo con el promedio obtenido en una previa evaluación de ocho aspectos que componen la sección de lealtad. De esta manera, a nivel de resultados generales, como también por cada apertura, es posible calcular el número y la distribución porcentual de cada una de las categorías de lealtad, obteniendo así el Índice de Lealtad Neta, como:

$$ILN = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Insatisfechos} - \% \text{ Perdidos}$$



HEMOS SOSTENIDO UNA GESTIÓN
BASADA EN UNA CULTURA DE SERVICIO
Y ATENCIÓN PERSONALIZADA QUE NOS
DIFERENCIA DEL MERCADO



06

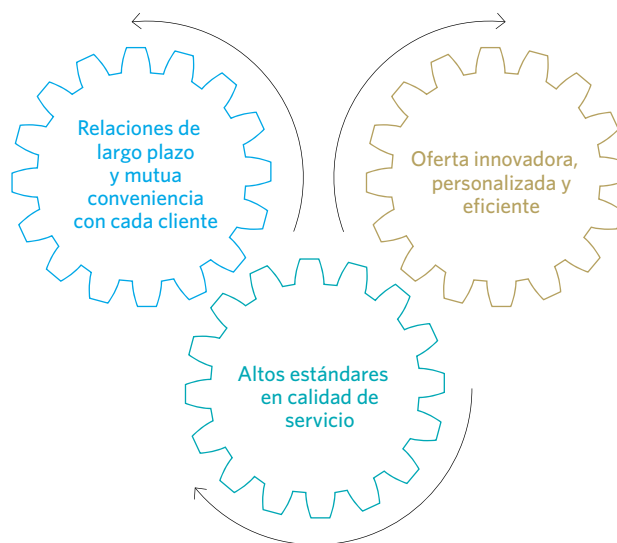
COMPROMISO POR LA CERCANÍA: Nuestros clientes

Desde BICECORP estamos conscientes del compromiso que implica asesorar y apoyar financieramente tanto a las personas que día a día nos confían su bienestar y el de sus familias, como a las empresas y corporaciones que emprenden nuevos desafíos. Somos convocados como organización a ser los encargados de administrar bienes preciados para el presente y futuro de nuestros clientes y entregar soluciones integrales a sus necesidades de financiamiento, protección, ahorro e inversión.

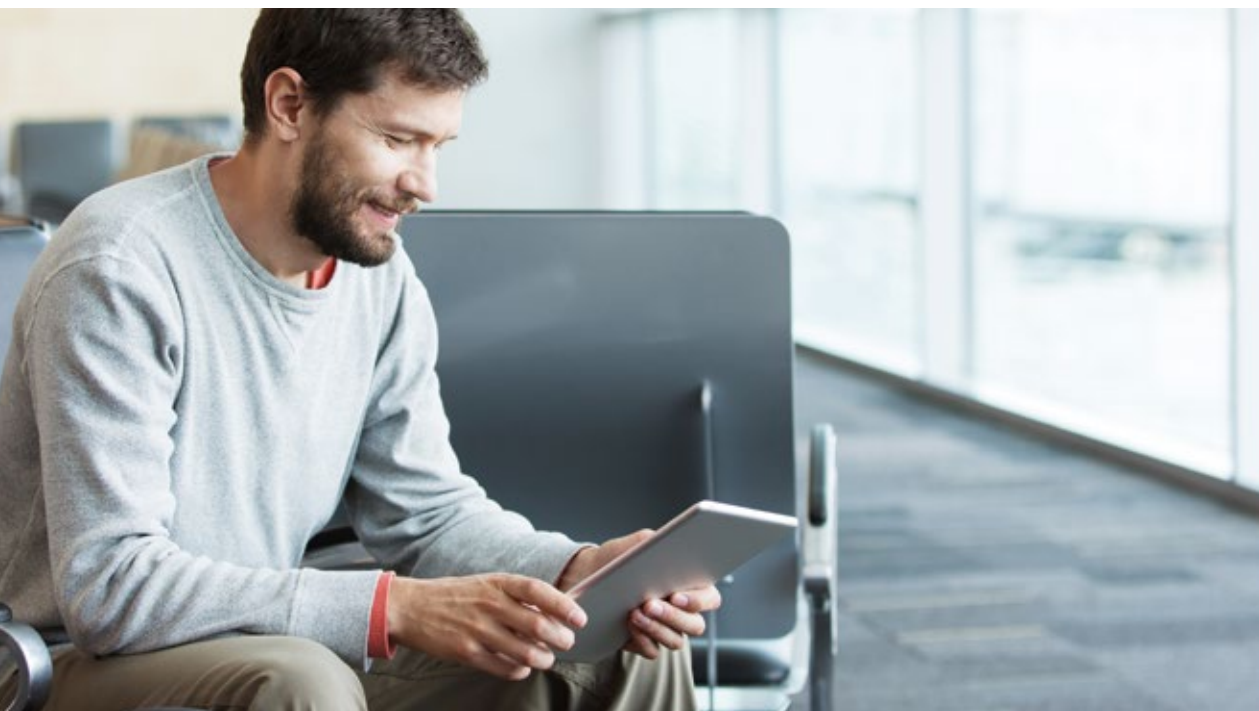
Durante nuestra trayectoria, hemos sostenido una gestión basada en una cultura de servicio y atención personalizada que nos diferencia del mercado. Esta perspectiva implica imprimir un sello de responsabilidad que abarca transversalmente a todas nuestras operaciones financieras y que enmarca la construcción de relaciones sustentables de largo plazo y de mutua ganancia con nuestros clientes.

Respondemos a la confianza depositada en nosotros transparentando la información y condiciones de nuestros productos y servicios y, a su vez, cautelamos la protección y privacidad de los datos personales de nuestros clientes. Es por ello que, basados en el conocimiento de sus necesidades, respondemos a sus requerimientos superando sus expectativas. En función de esta premisa, nuestro equipo humano es formado con una mirada profunda de excelencia y compromiso ético.

La suma de todos estos elementos nos ha llevado a establecer una relación de lealtad con nuestros clientes, quienes no sólo nos prefieren día a día, sino que también nos refieren a sus cercanos para que formen parte de nuestra institución.



PROPUESTA DE VALOR BICECORP



Los servicios que otorgamos se han vuelto esenciales para la sociedad y se han convertido en bases del bienestar social. Por este motivo, es que nuestro compromiso sustentable con los clientes se relaciona de manera importante con nuestra gestión de la seguridad y la continuidad del negocio.

La protección de la privacidad de los datos es nuestra prioridad, ya que la confianza es nuestro principal activo. Por esta razón, invertimos en sistemas para detectar, disuadir y prevenir el acceso no autorizado a la información del cliente.

Durante el período 2016, no tuvimos reclamos en materia de privacidad y/o fuga de datos de nuestros clientes, como tampoco notificamos incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a impactos que nuestros productos y servicios pudieran ocasionar en su seguridad.

La publicidad efectuada de nuestros productos y servicios se basa en orientaciones de marketing responsable, lo cual implica alinearnos con todas las disposiciones legales vigentes

en esta materia. De esta forma, adherimos a las normativas establecidas por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) respecto a la protección de los derechos de los consumidores y a las indicaciones emanadas por parte de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y de la Superintendencia de Valores y Seguros.

En el período 2016, no incumplimos la normativa y/o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de publicidad, así como tampoco hemos incumplido la regulación y/o códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de nuestros productos y servicios. Por esta razón no hemos recibido multas asociadas a estas materias.

Banco BICE

Banco BICE busca lograr la máxima satisfacción de sus clientes, de manera consistente en el tiempo, mediante la construcción de relaciones personalizadas, basadas en la honestidad, rectitud, respeto y transparencia. Posee una actitud de servicio flexible y de venta responsable, que apunta a resolver con altos estándares de calidad los requerimientos de los clientes de una manera simple, proponiendo soluciones de acuerdo con sus necesidades y con su real capacidad financiera.

Propósito Banco BICE “Hacerle la vida más simple a nuestros clientes”

Banco BICE cuenta con una Política de Atención a Clientes y un Modelo de Atención, Registro, Gestión y Resolución de Reclamos, instrumentos que constituyen los lineamientos centrales de los cuales emanan estándares de atención y escucha, así como también los procedimientos de detección de necesidades y divergencias con clientes.

Banco BICE entrega una oferta de productos y servicios personalizados a las necesidades de sus clientes. Esta visión implica contar con una orientación de disponibilidad de atención constante y entregar respuestas inmediatas a sus inquietudes, dada la convicción que este posicionamiento es clave para el establecimiento de relaciones de largo plazo.

Banco BICE ha dispuesto distintos canales de vinculación con sus clientes:



En función del propósito de “hacerle la vida más simple a nuestros clientes”, Banco BICE desarrolla servicios enfocados en entregar una experiencia de valor y satisfacción permanente.

_ Finanzas Personales

En el sitio www.bice.cl, se aloja el servicio de finanzas personales, que entrega una visión completa y detallada de las transacciones efectuadas por los clientes en materia de compras, pagos y transferencias, y la evolución y distribución de sus gastos.



_ Cajeros Automáticos

Los cajeros automáticos de Banco BICE están habilitados para efectuar retiros de hasta \$ 400 mil diarios con las Tarjetas de Débito Check Card y Family Card con Chip EMV.

_ App Banco BICE

La aplicación móvil diseñada para teléfonos celulares y *tablets*, permite efectuar operaciones de manera fácil, rápida y segura, como revisar movimientos en las cuentas, tarjetas e inversiones; pagar deudas de las tarjetas de crédito en pesos y dólares; realizar transferencias de dinero; pagar cuentas de servicios y conocer los beneficios disponibles para los clientes.



Innovando en productos financieros: BICE Investment Access - BIA

BICE Investment Access (BIA) es una cuenta de inversión que permite a los clientes obtener una línea disponible para su uso personal o para invertir en instrumentos de inversión con el fin de potenciar su portafolio de manera simple y con todas las funcionalidades de una cuenta BICE: pagos electrónicos y físicos, transferencias de fondos, tarjetas de débito y crédito, y otros tipos de créditos, según las diferentes solicitudes de los clientes.

A través de la cuenta de inversión BICE Investment Access, las inversiones son utilizadas como garantía para generar una línea disponible en relación con los activos de los portafolios de los clientes.

La satisfacción de los clientes es uno de los ejes estratégicos de Banco BICE. Por esta razón, la compañía busca conocer la percepción de este público de interés respecto al cumplimiento de sus objetivos de gestión y, en función de estos resultados, implementar medidas que permitan mejorar continuamente la relación establecida.

La compañía mide la satisfacción de sus clientes mediante tres instrumentos:

- La Encuesta Servired es una medición interna mensual, desarrollada entre abril y diciembre de cada año, que evalúa la satisfacción y lealtad de los clientes de la Banca Personas con sus ejecutivos, así como las dimensiones del servicio entregado mediante diferentes canales, como el mesón de atención, sitio web para clientes, atención telefónica, página web pública y aplicación móvil.

Satisfacción Global Banco BICE según Servired 2016

94%

- La Encuesta Servitest corresponde a una evaluación anual desarrollada por todas las instituciones de la industria, que mide la satisfacción de los clientes con su compañía bancaria, la lealtad hacia esta organización y la disposición de los consumidores por recomendar sus productos y servicios.





Casa Matriz
Teatinos 220
Teléfono (56-2) 2692 2000
Santiago, Chile - C.P. 560145

Cartola BICE Investment Access®

Identificación de la cuenta

N° Cuenta: 001-12544-021
Moneda: CLP (Pesos Chilenos)
Periodo: 01/03/2015 al 25/03/2015
Año:

Valores de conversión

UF: \$24.852,94
Dólar obs.: \$601,02
Euro \$672,12

Valores de acuerdo al cierre del periodo.
El cálculo de precios ponderados de compra se realiza de acuerdo a la metodología FIFO (First in - First out)
Valorizaciones a precio de mercado de acuerdo a precios otorgados por Thomson Reuters.

Ejecutivo BICE Inversiones: Juan Apablaza B.
Teléfono: +56 (2) 25207911
E-mail: xx.cxxs@bice.cl

BICE INVERSIONES

Para mayor detalle de:



Satisfacción
Global Banco BICE
según Servitest 2016

75

puntos netos

Indicador de
recomendación NPS
Banco BICE según
Servitest 2016

41

Por segundo año consecutivo, Banco BICE obtuvo el

Primer Lugar 

en la medición de la Satisfacción Global y del
Indicador de Recomendación de clientes NPS del
“Estudio Servitest de la Banca Personas 2016”

De acuerdo con Servitest 2016,
los clientes de Banco BICE:

- _ Reconocen a la institución por la entrega de un servicio amable, rápido y simple.
- _ Poseen un alto nivel de satisfacción con la atención presencial de carácter tradicional en sucursales, infraestructura, mesón de atención, ejecutivo y Contact Center.
- _ Tienen una alta disposición a continuar contratando sus productos financieros.
- _ Reconocen que la compañía les inspira confianza.

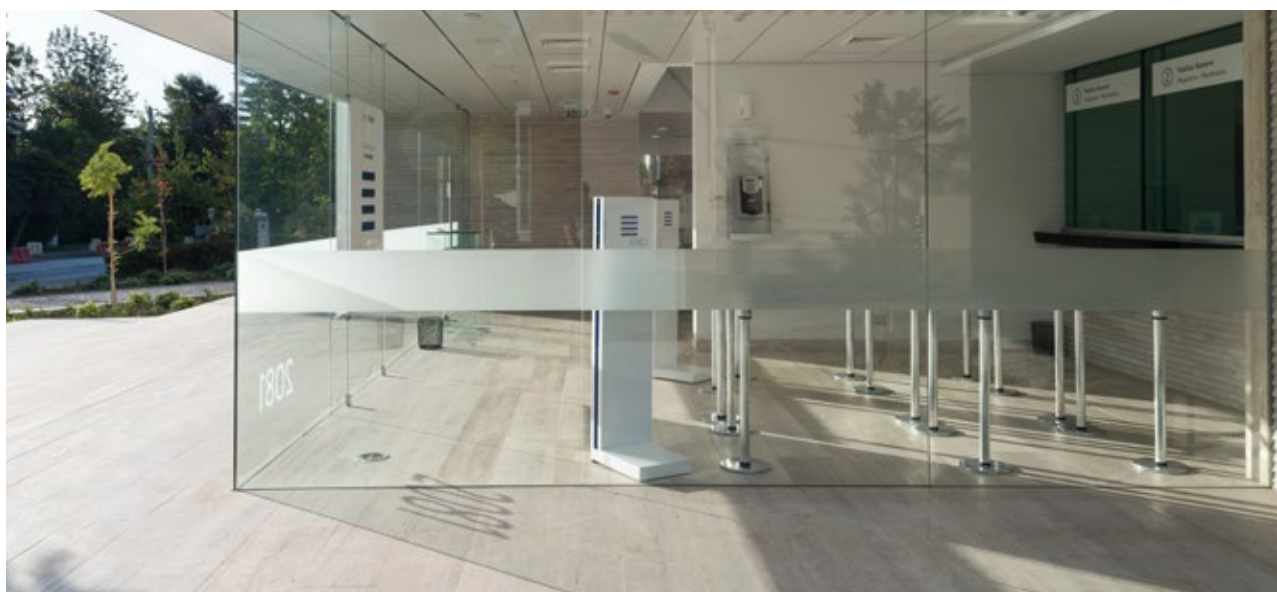
Comparativamente con la industria financiera, durante el período 2016, en Banco BICE fuimos la institución bancaria que reportó una menor tasa de reclamos efectuados ante el SERNAC.

- _ A través de Praxis Xperience Index (PXI), que mide la experiencia de los clientes en relación con tres dimensiones: funcional, operacional y emocional, logran capturar su percepción, que se resume en la sigla EFA (efectivo, fácil y agradable). Podemos destacar que en el Ranking PXI, realizado durante el período 2016, Banco BICE obtuvo el tercer lugar, siendo la segunda institución bancaria con mejor experiencia de cliente del país.
- _ *Focus groups* en diversos segmentos de clientes que nos permiten conocer en profundidad nuestras fortalezas y oportunidades de mejora, que luego se transforman en programas concretos.

Adicionalmente, la compañía posee un Comité de Clientes y Transparencia abocado a supervigilar, mantener e implementar las políticas, procedimientos y estándares de calidad relacionados con la adecuada atención de clientes, la resolución de reclamos y controversias, el control sobre la ejecución de acciones de mejora en ámbitos de servicio, y la entrega de información sobre las condiciones y cobros.

Banco BICE se relaciona de manera cercana y oportuna con sus clientes. Por esta razón, dispone de distintos canales de atención y presta especial cuidado a las situaciones planteadas en materia de reclamos formales presentados tanto a través de canales corporativos como mediante organismos fiscalizadores, como el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y la Superintendencia de Valores y Servicios (SVS).

Durante el año 2016 solo se desconocieron el 0,007% de las 11.825.860 de transacciones realizadas.





Reclamos efectuados a Banco BICE desglosado por tipo de canal durante 2016

Canal de ingreso de reclamo	N°
Recibidos en Banco BICE	257
Recibidos desde el SERNAC	57
Recibidos desde la SBIF	24
Recibidos desde la SVS	2
Total de reclamos recibidos	340*

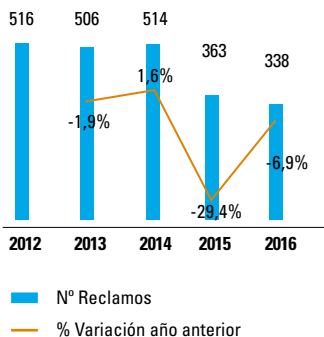
* Sernac en su indicador de reclamos del segundo semestre del 2016, presenta a BICE como el Banco con el menor índice de reclamos (3,67) por cada 10.000 deudores.

Respecto a la seguridad, Banco BICE prefiere, en primer término, resguardar los bienes materiales, realizando una fuerte inversión en tecnología para contar con los mejores sistemas que permitan generar barreras efectivas contra los fraudes.

Los compromisos de Banco BICE en materia de transparencia de la información de productos y servicios son:

- _ Publicar las condiciones crediticias para que los clientes puedan contrastar esta información con las condiciones del mercado.
- _ Informar a los clientes respecto al cobro de tasas, fechas de pago, modalidad de recepción de intereses y otros aspectos relacionados.
- _ Disponer en los canales de atención las tarifas de todos los productos conforme a lo que disponen las normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y la Política de Atención al Cliente.

N° de reclamos efectuados a Banco BICE (últimos 5 años)



BICE Vida

BICE Vida orienta la gestión de clientes de acuerdo con la premisa que es necesario entregar una experiencia de servicio de excelencia, mediante asesorías especializadas, que faciliten la toma de decisiones informadas y alineadas con las reales necesidades de protección, ahorro y financiamiento de su público.

Para cumplir con este objetivo, la compañía desarrolla procedimientos enfocados a gestionar proactivamente los incidentes y/o reclamos recibidos a través de los diferentes canales de recepción, a la vez que monitorea permanentemente el cumplimiento de sus compromisos de servicio, todo, con el propósito de generar lealtad en sus clientes.

Propósito BICE Vida

“Otorgar a nuestros clientes soluciones, servicios y productos orientados a satisfacer sus necesidades de protección, ahorro y financiamiento durante todo su ciclo de vida”.



BICE Vida cuenta con políticas, procedimientos y reglamentos orientados a entregar información integral a su público y a sus potenciales clientes para que puedan tomar decisiones informadas y, de esta manera, minimizar las posibilidades que existan prácticas confusas, engañosas o fraudulentas.

El modelo de negocio de BICE Vida se sustenta en la identificación de la razón de compra que un cliente posee con relación a cómo se encuentra preparado para enfrentar económicamente diferentes escenarios vitales como, por ejemplo, la educación de sus hijos (o dependientes económicos), la renta que desea recibir a la edad de pensionarse, la situación económica de la familia frente a su fallecimiento o invalidez, así como la protección de su patrimonio frente a grandes gastos derivados de una enfermedad y/o accidente.

En función de estos requerimientos, los Agentes de Venta de Seguros de Vida desarrollan un Estudio de Protección e Inversión (EPI) en la etapa de venta presencial, en la que cuantifican cada uno de los diferentes escenarios, que son priorizados de acuerdo con lo que preocupa mayormente al cliente. Esto con el objetivo de establecer el monto de la prima a invertir y estructurar un plan de soluciones conforme a sus necesidades reales.

BICE Vida cuenta con un Modelo de Gestión de Satisfacción que mide y monitorea permanentemente la experiencia de bienestar percibida por sus clientes respecto a la calidad de sus servicios. Esto mediante la implementación de instancias de consulta que permiten recoger y aplicar toda la retroalimentación efectuada en los procesos de atención para focalizar los esfuerzos en generar valor y permitir el crecimiento de la compañía, teniendo a los consumidores como promotores de la marca. Para ello, BICE Vida utiliza el indicador Net Promoter Score (NPS). Esta métrica muestra la disposición que tienen los clientes para recomendar los servicios de la empresa y mide el cumplimiento de los niveles de las prestaciones establecidos.

Consecuentemente BICE Vida realiza encuestas diarias de la satisfacción de sus clientes, mediante la evaluación en línea de 24 "momentos de verdad" o puntos clave, que determinan el nivel de experiencia del público en las diferentes líneas de negocio e instancias de interacción con la compañía. Entre ellas, por ejemplo, durante la realización de consultas y reclamos, mientras se realiza la entrega del servicio a través de canales presenciales o en las comunicaciones con el Contact Center y la Sucursal Virtual.

Las respuestas entregadas por los clientes en cada una de las consultas permiten desarrollar un proceso de seguimiento y revisión diaria, así como levantar comentarios y sugerencias de mejora a partir de la voz del propio público para cada uno

de los "momentos de verdad" evaluados. Adicionalmente, todos los meses se procesan y analizan los resultados de las preguntas, lo que permite a la compañía contar con indicadores acumulados y evolutivos del nivel de servicio para orientar la gestión de clientes.

Indicador de recomendación NPS BICE VIDA 2016* 67

En la medición del Indicador Net Promoter Score (NPS) BICE Vida obtiene un nivel de 67%, destacando la satisfacción alcanzada en Rentas Vitalicias, la principal línea de negocio de la compañía. En ella se alcanza un NPS de 83% para un promedio en la industria de 64%, lo cual nos posiciona como líder en el rubro.

Durante el período 2015-2016, el foco de la gestión de clientes en BICE Vida fue "mejorar la experiencia y la calidad de servicio", por lo cual se fortalecieron los procedimientos para recepcionar, tramitar, documentar y registrar cada una de las consultas y/o reclamos, y para entregar respuestas efectivas a las situaciones operacionales sobre productos o servicios planteadas por los usuarios.

Reclamos efectuados a BICE VIDA desglosado por tipo de canal durante 2016

Canal de ingreso de reclamo	N°
Recibidos en BICE Vida	324
Recibidos desde Defensor del Asegurado	4
Recibidos desde Tribunales	4
Recibidos desde SSS	2
Recibidos desde el SERNAC	35
Recibidos desde la SVS	115
Total de reclamos recibidos	484*

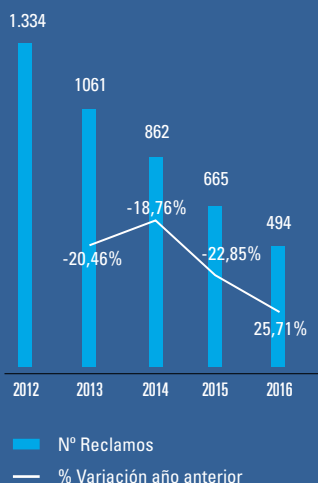
* El Indicador NPS 2016 de BICE VIDA consideró las siguientes líneas de negocio: Rentas Vitalicias, Seguros Individuales y Seguros Colectivos. La muestra de clientes encuestados fue de 25.823.

* BICE Vida se encuentra dentro de las 10 compañías con menor número de reclamos en el mercado.



De manera sostenida, BICE Vida ha descendido la cantidad de reclamos emanados desde los diferentes canales de recepción.

N° de reclamos efectuados a BICE VIDA (últimos 5 años)



BICE VIDA cuenta con diferentes canales de atención y relacionamiento con sus clientes:



Círculo BICE Vida

Durante 2016 se implementó en el sitio web www.bicevida.cl la sección "Círculo BICE Vida", que entrega información a la comunidad, en materia de salud y vida sana, cultura y entretenimiento, convenios y beneficios liberados ofrecidos en las diferentes ciudades de Chile (talleres, cursos y actividades culturales), así como también informa los beneficios y convenios exclusivos para clientes de la Compañía.

Durante 2016, la Subgerencia de Marketing y Servicio al Cliente trabajó en la creación de una campaña publicitaria que acercara la marca BICE Vida al público y potenciara la cercanía del vínculo mediante la entrega de asesorías y consejos para tomar decisiones informadas, de acuerdo con las necesidades particulares.



NUESTRO ENFOQUE HACIA LA COMUNIDAD SE BASA EN LA COLABORACIÓN, LA GENERACIÓN DE ALIANZAS CON UNA MIRADA DE LARGO PLAZO Y EN LA CAPACIDAD DE INVOLUCRARNOS CON NUESTROS COLABORADORES.

07

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



En BICECORP estamos orgullosos de la relación establecida con la sociedad, ya que los vínculos han sido contruidos desde el corazón de nuestro negocio, generando alianzas que buscan aportar, desde nuestras competencias, a aquellos actores que están en los extremos del ciclo vital y que representan el pasado y el futuro, el legado y la sustentabilidad. Así, para nosotros, la educación, el cuidado hacia las personas más vulnerables y la conservación de nuestro patrimonio, constituyen los principales pilares que orientan nuestro quehacer.

Nuestro enfoque hacia la comunidad se basa en la colaboración, la generación de alianzas con una mirada de largo plazo y en la capacidad de involucrarnos con nuestros colaboradores porque sabemos que de esta forma contribuimos a su desarrollo integral, generamos orgullo, y profundizamos la pertenencia y el sentimiento de legado.

Si bien cada una de nuestras filiales tiene su propio foco, durante el año 2016 realizamos un importante esfuerzo por generar programas conjuntos, lo cual se materializó en el Primer Voluntariado BICECORP, en alianza con Fundación Mi Parque. Nuestro desafío para 2017 es seguir potenciando este tipo de actividades, ya que queremos ampliar nuestro impacto en las comunidades y en nuestra familia BICECORP.

Banco BICE

Banco BICE materializa su compromiso social en los establecimientos de la Sociedad de Instrucción Primaria (SIP), corporación de derecho privado, sin fines de lucro, con más de 150 años de tradición y experiencia en la entrega de educación de excelencia a niños de escasos recursos que administra 17 colegios particulares subvencionados en la Región Metropolitana.

Este vínculo con la Sociedad de Instrucción Primaria es reflejo del compromiso a largo plazo que Banco BICE ha fomentado, ya que en sus ocho años de existencia ha ido renovándose con un enfoque de mejora continua, pasando desde contribuir económicamente para desarrollar distintos proyectos, como la construcción de una biblioteca y el fortalecimiento del talento académico de sus alumnos, a generar proyectos de mayor impacto y de alianza con otros actores.

En el año 2016, Banco BICE desarrolló un programa de voluntariado, con el cual, junto a Fundación Mi Parque, dio vida a proyectos de hermoseamiento de centros educacionales, mediante "Jornadas de construcción participativa" donde los voluntarios de la comunidades educativas (niños y jóvenes estudiantes, padres, apoderados y profesores) y los colaboradores de Banco BICE, se organizaron en cuadrillas de trabajo según tareas como pintura, jardinería y remoción de escombros.

Estas actividades, si bien se desarrollaron en días no laborales, contaron con una gran acogida por parte de los colaboradores de Banco BICE, aspecto que promueve el orgullo hacia la organización, ya que constituye el reflejo de la toma de conciencia respecto de la responsabilidad hacia la sociedad.

Donaciones BICECORP

- _ Centro de Estudios Públicos
- _ Corporación Cultural de La Cámara Chilena de la Construcción
- _ Corporación Cultural Teatro del Lago en Frutillar.
- _ Corporación Deportiva Mundo Deporte
- _ Fundación Federico Carvallo Pérez
- _ Fundación Juan Pablo II (P.U.C. de Chile)
- _ Fundación Mi Parque
- _ Fundación Paz Ciudadana
- _ Fundación San José
- _ Hermanitas de los Pobres
- _ Hogar de Cristo
- _ Casa de Acogida la Esperanza
- _ Sociedad de Instrucción Primaria
- _ Fundación las Rosas
- _ Corporación RED de Alimentos
- _ Club Andes



Durante el período 2016, Banco BICE efectuó dos voluntariados corporativos en los Colegios José Agustín Alfonso y Jorge Alessandri Rodríguez, ubicados en las comunas de Pedro Aguirre Cerda y Renca, respectivamente. Estas actividades impactaron a más de 3.000 personas de la comunidad educativa, entre alumnos, padres y apoderados, docentes del colegio y colaboradores de la compañía.

El voluntariado corporativo de Banco BICE no sólo se concentra en la Región Metropolitana, sino que también se implementa en otras regiones del país, mediante visitas a instituciones que abordan temáticas de niñez y riesgo social, como el Hogar San José de Talca y la Corporación Los Laureles de Antofagasta.

Además, Banco BICE sostiene un acuerdo que impulsa una serie de iniciativas abocadas al fortalecimiento de la educación formal de niños y jóvenes estudiantes pertenecientes a establecimientos de la Red SIP de la Región Metropolitana. La preocupación de la compañía por contribuir al bienestar de los estudiantes, ubicados en sectores con altos niveles de vulnerabilidad social, proviene de la toma de conciencia de que otorgando herramientas técnicas se expanden sus oportunidades de desarrollo.

Durante el período 2016, Banco BICE realizó pasantías de alumnos del Colegio Jorge Alessandri Rodríguez, en las que se seleccionaron alumnos de 3º y 4º medio con el objetivo de que conocieran desde dentro cómo opera una institución financiera, además de palpar en profundidad la realidad del mundo laboral.

Para 2017 el compromiso que asume Banco BICE es ampliar sus actividades de voluntariado, mediante la implementación de un programa de educación financiera dirigido hacia la comunidad educativa de la Red de Colegios SIP: Estudiantes, apoderados y docentes. Este énfasis en la educación financiera facilitará herramientas de conocimiento para el desarrollo de un comportamiento responsable con el recurso económico y contribuirá con la futura empleabilidad de los jóvenes estudiantes de dichos establecimientos.

Por otra parte, Banco BICE destina fondos para la ejecución de programas de becas sociales a Fundación Esperanza y a la Red de Colegios SIP.

BICE VIDA

BICE Vida quiere constituirse como socio estratégico de Fundación Las Rosas, mediante un aporte económico sostenido. Por esta razón, apadrina un Hogar de Acogida de Adultos Mayores de esta institución, ubicada en la Región Metropolitana, proveyendo de mejoras en la infraestructura del recinto y entregando los recursos necesarios para contribuir al bienestar de las personas.

Asimismo, los colaboradores de BICE Vida desarrollan visitas de acompañamiento y colaboración a los adultos mayores del hogar de acogida e implementan el programa "Ser amigo de la Fundación Las Rosas", con lo cual buscan aumentar el número de socios de esta institución.

Por otra parte, BICE Vida tiene un importante vínculo con el centro de Santiago, fundamentalmente con el entorno de la Plaza de Armas, dado que representa una zona con alto valor patrimonial y turístico y que cuenta con una agitada actividad comercial.

En función de esta mirada, BICE Vida ha desarrollado proyectos de mejoramiento y remodelación de este entorno patrimonial, para hacer del lugar un espacio más confortable y seguro, y para que entregue experiencias de calidad, tanto a los visitantes que día a día concurren a él, como a quienes desempeñan sus actividades de negocio en el sector.



Durante 2016, BICE Vida se concentró también en la mejora de la infraestructura del Portal Bulnes. Este proyecto implicó el cambio de letreros publicitarios y cortinas metálicas, el retiro de barrotes de ventanas y la restauración de perfiles metálicos de acceso en las fachadas de diversos locales comerciales.

El compromiso de BICE Vida se materializará, entre otros, en la realización de un proyecto gastronómico en el Portal Bulnes, el cual planea, además de restaurar y hermosear la zona, incluir seis restaurantes en la edificación, con el objetivo de consolidar el valor patrimonial de este sector, haciéndolo atractivo para todos nuestros grupos de interés.



08

NUESTROS PROVEEDORES

Para BICECORP, nuestros proveedores representan un importante aliado estratégico, debido a que la compra de bienes y contratación de servicios resultan fundamentales para la continuidad y funcionamiento de nuestras operaciones.

Por otra parte, cautelamos que las relaciones establecidas se enmarquen en escenarios de mutuo beneficio y dentro de marcos éticos y valóricos consistentes con nuestro sello.

Banco BICE

El Banco tiene una Política de Administración de Proveedores que entrega los lineamientos a los procesos de abastecimiento de la organización, basándose en los estándares que representan sus valores.

La relación con sus proveedores se centra en cuatro principios que guían el funcionamiento de los procesos de abastecimiento y la gestión de proveedores en sus distintos ámbitos: Evaluación, selección, formalización de las compras, contratos de servicios y controles asociados. Todo esto hasta el término de la relación contractual.

Relaciones de Confianza

Banco BICE establece relaciones comerciales basadas en la confianza, con una visión del proveedor como aliado estratégico en la cadena de valor.

Cumplimiento Normativo

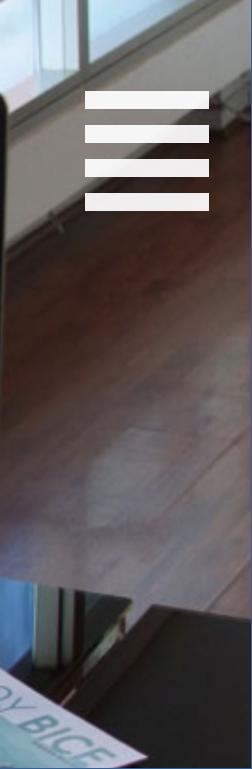
Vocación de cumplir la normativa y también las políticas. Para ello cuenta con modelos de evaluación y monitoreo en distintas dimensiones, como las prácticas laborales y la prevención de delitos (ley 20.393).

Responsabilidad Recíproca

Cumplimiento de los compromisos asumidos por ambas partes, y de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos. El banco tiene el compromiso de pagar a sus proveedores (independientemente de su tamaño) en menos de 30 días.

Procesos con Calidad, Eficiencia y Continuidad

Banco BICE y sus proveedores buscan que los bienes y servicios provistos sean entregados con calidad, y que ello a su vez permita lograr eficiencia y mantener la continuidad de los procesos de negocio de manera sostenible.



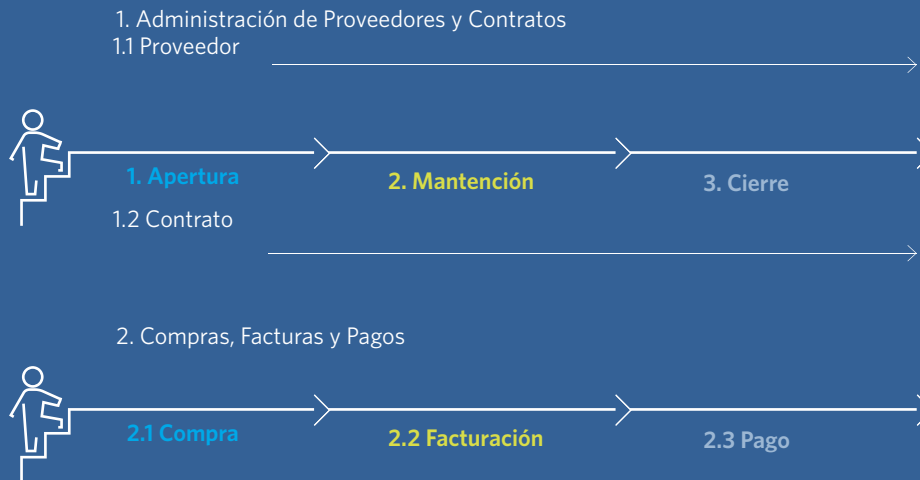
Para aplicar las políticas y desarrollar los procesos de abastecimiento, Banco BICE ha definido distintos roles en la organización, y el principal de ellos lo tienen los colaboradores, usuarios que mantienen la relación directa con el proveedor. No obstante lo anterior, la empresa cuenta con un Comité de Proveedores, que es una entidad que vela por el cumplimiento de las políticas y la normativa vigente (la norma RAN 20-7 de “externalización de servicios”, entre otras) y, además hace seguimiento a la información relevante para la gestión de los servicios contratados.

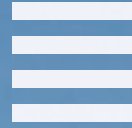
De la misma manera, el área de Administración de Proveedores es el órgano ejecutivo que apoya a los usuarios internos en materias de las políticas y gestión de abastecimiento y realiza las evaluaciones y controles que cautelan el buen funcionamiento de las operaciones. Por otra parte, evalúa el cumplimiento de los proveedores en materia financiera, legal y laboral.

La metodología de trabajo establecida le permite al banco realizar dos acciones claves, siendo la primera, la categorización del nivel de criticidad de los servicios contratados. Para ello, aplica una encuesta anual que permite evaluar el impacto que genera la falla en alguno de ellos. Adicionalmente, se evalúa la calidad del servicio por parte de las áreas que los utilizan, de manera de asegurar que se produzca una mejora continua y así se promuevan círculos virtuosos en las relaciones.

Durante 2016, en BICECORP no contamos con reclamos o quejas sobre prácticas laborales de nuestros proveedores.

Procesos de Abastecimiento





COMPROMISO CONCRETO POR
IDENTIFICAR, MITIGAR Y CONTROLAR
ADECUADAMENTE LOS IMPACTOS Y
RIESGOS QUE NUESTRAS OPERACIONES
DE NEGOCIO PUDIERAN TENER SOBRE EL
MEDIOAMBIENTE

*Plantas solares fotovoltaicas en el Sistema
Interconectado del Norte Grande (SING).*

09

NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Teniendo en consideración que la naturaleza de nuestro negocio es eminentemente de servicios financieros, como BICECORP, tenemos la convicción que una gestión empresarial sustentable implica el compromiso concreto por identificar, mitigar y controlar adecuadamente los impactos y riesgos que nuestras operaciones de negocio pudieran tener sobre el medioambiente.

Comprendemos que la promoción de una cultura corporativa sustentable implica generar condiciones organizacionales que motiven y faciliten en nuestros colaboradores la toma de conciencia que nuestras acciones tienen efectos directos e indirectos en el medioambiente.

Durante 2016 nuestras dos principales filiales Banco BICE y BICE Vida efectuaron un esfuerzo sistemático en materia de reciclaje y recuperación de papeles y cartones, permitiendo:



Ahorro
188 MWh
de energía



Ahorro de
584 M³
de agua



Se dejaron
de cortar el
equivalente a
375 árboles



Ahorro en espacio
de vertedero
equivalente a
275 mt³

Disminución de
22 MTCE* Efecto
Invernadero

* Toneladas métricas de carbón equivalentes.



Banco BICE

Banco BICE ha desarrollado una Política de Gestión del Riesgo Socioambiental específica para el financiamiento de proyectos de inversión en los sectores de las energías renovables no convencionales, agrícola, y aquellos otros ámbitos con potenciales impactos socioambientales. De esta manera, la organización se adecúa a los estándares internacionales y da cumplimiento a los requerimientos establecidos en esta materia por los fondos multilaterales de inversiones, tales como el International Finance Corporation (IFC) -a través de sus Performance Standards- y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) -a través de los Principios del Ecuador y el Fondo Monetario Internacional (FMI)-.

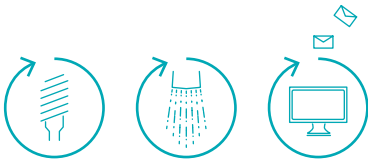
Banco BICE Apoyando el financiamiento de energías limpias

Banco BICE está consciente del protagonismo e impacto positivo que las fuentes renovables de energía poseen en la mitigación de las emisiones de gases invernadero, principales sustancias responsables de las problemáticas asociadas al cambio climático. Esta realidad no sólo resalta la urgencia de abordar integralmente los riesgos medioambientales de sus operaciones, sino que también entrega oportunidades para el desarrollo de nuevas líneas de negocio.

Desde 2008 Banco BICE ha materializado su compromiso medioambiental a través del financiamiento de proyectos de generación y transmisión de Energía Renovable No Convencional (ERNC). Esta línea de negocio ha permitido expandir su participación en el segmento de financiamiento de las energías limpias, ampliar su cartera de clientes del sector de la generación energética con bajas emisiones e impacto medioambiental, a la vez que ha otorgado viabilidad a la introducción de energías alternativas a las generadas con combustibles fósiles en la matriz energética del país.

Dentro de los proyectos financiados recientemente, se destacan:

- _ Plantas solares fotovoltaicas en el Sistema Interconectado del Norte Grande (SING).
- _ Parque eólico Las Peñas.
- _ Proyecto hidroeléctrico de pasada Río Colorado.



Banco BICE ha materializado su compromiso medioambiental a través del financiamiento de proyectos de generación y transmisión de Energía Renovable No Convencional (ERNC).

Además durante el 2016, Banco BICE financió la construcción de cuatro proyectos hidroeléctricos correspondientes a siete mini centrales de pasada, ubicadas entre la Región del Biobío y la Región de Los Lagos, que han contribuido con 45,6 MW de potencia instalada al Sistema Interconectado Central (SIC).

La gestión medioambiental interna desarrollada en los espacios laborales del banco se ha centrado en los siguientes ámbitos:

Eficiencia energética:

- _ Recambio de luminarias de edificio corporativo y sucursales por tecnología LED.
- _ Sistema centralizado de control de luces para las sucursales y procedimientos para el apagado nocturno de luces y aire acondicionado.
- _ Implementación del programa de renovación tecnológica, que implicó la compra de equipos y monitores computacionales con bajo consumo energético.
- _ Reemplazo del sistema de calefacción del edificio corporativo; del tradicional, sobre la base de petróleo, cambió al gas natural, que utiliza la energía de manera más eficiente.
- _ Inauguración de la primera sucursal que opera parcialmente con energía solar.

Tratamiento de residuos:

- _ Para minimizar el impacto medioambiental, la basura electrónica y otros residuos son eliminados con empresas certificadas.

Eficiencia de materiales:

- _ Implementación de iniciativas de manejo responsable de materiales, a través de la digitalización de los procesos, lo que permite disminuir la utilización de papel para efectos de impresión.
- _ Desarrollo de campañas internas de reducción y reutilización de papel.
- _ Incentivo progresivo a los clientes a recibir sus cartolas por correo electrónico.
- _ Adhesión a la campaña "Bota por mi Vida" implementada por la "Fundación San José para la Adopción," que busca promover el reciclaje de papel en las empresas, con el fin de aportar económicamente a los niños acogidos por esta institución y, asimismo, contribuir con el cuidado del medioambiente.



Proyecto hidroeléctrico de pasada
Río Colorado.



Contamos con una
cartera de más de
33 proyectos
de ERNC y más de
440 MW de
capacidad instalada

*Plantas solares fotovoltaicas en el Sistema
Interconectado del Norte Grande (SING).*

BICE Vida

En esta misma línea BICE Vida contribuye, a través de su compromiso, a privilegiar en sus inversiones en renta inmobiliaria a aquellas que utilizan como criterio de construcción la certificación LEED. Esto le permite garantizar la sustentabilidad de los edificios donde invierte, en términos de utilización de criterios de eficiencia energética y de agua, uso de energías alternativas y selección de materiales y diseño, pensando en la disminución del impacto ambiental.

De igual manera, la aseguradora potencia internamente la adhesión a buenas prácticas que permitan utilizar eficientemente los recursos y materiales involucrados en las operaciones de negocio y, de esta manera, contribuir a la reducción del impacto en el medioambiente.

La gestión medioambiental interna, desarrollada en sus espacios laborales, se ha centrado en los siguientes ámbitos:

Eficiencia energética:

- Reordenamiento de los espacios físicos para aprovechar la luz natural, instalando interruptores en forma individual, por oficina y espacios.
- Desactivación de ascensores después de las 8 PM.
- Instalación de vidrios de tipo termopanel y fill en los pisos superiores de casa matriz.
- Definición de horario para el uso responsable del aire acondicionado.

Eficiencia hídrica:

- Desarrollo de campañas internas de concientización en la utilización de este recurso.
- Modificación de la grifería por tecnología de ahorro de agua.



10

ANEXOS

Anexo 1: Valor generado y distribuido

Desde BICECORP resulta relevante que nuestros públicos de interés gocen del éxito económico de la compañía, lo cual se traduce en beneficios directos para nuestros colaboradores, accionistas, proveedores, estado y la comunidad.

Durante el ejercicio del año 2016, el valor económico generado por la Sociedad corresponde a MM\$ 966.121. Respecto al valor distribuido la Sociedad repartió MM\$ 916.612 entre nuestros distintos públicos de interés.

Valor económico generado y distribuido BICECORP 2016 (G4-EC1)

	MM\$
Valor económico generado	966.121
Ingresos operacionales	964.591
Resultado por inversión en sociedades	1.530
Valor económico distribuido	916.612
Gastos operacionales	673.894
Costo de venta ¹	535.607
Gastos de administración ²	51.886
Sueldos y prestaciones de los colaboradores ³	79.425
Depreciación y amortización	6.976
Pago a los proveedores de capital	208.128
Dividendos a los accionistas ⁴	26.482
Pago de intereses a los proveedores de crédito ⁵	181.646
Pagos al Estado	33.820
Impuesto a la renta ⁶	29.038
Patentes	1.406
Contribuciones	1.835
Aporte a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	1.541
Inversiones comunitarias	770
Donaciones	770
Valor económico retenido	49.509

1. Total costo de venta deducidos los costos de financiamiento, depreciación, contribuciones y patentes comerciales.
2. Total gastos de administración deducidos los gastos de remuneraciones, indemnización por años de servicio, donaciones, aportes, depreciación y amortización.
3. Incluye remuneraciones e indemnizaciones por años de servicio.
4. Monto extraído del Estado de Cambio en el Patrimonio, línea dividendos.
5. Costos de financiamiento que en el EERR se encuentran dentro del costo de venta.
6. Total gasto por impuesto a la renta deducidos los gastos por impuestos diferidos y el crédito por donaciones.



Anexo 2: Índice de Contenido GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

		Página	Comentario
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordarla.	Pág. 3 y 5.	
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Pág. 23.	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	Pág. 8.	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Pág. 11.	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Pág. 8.	
G4-6	Países en los que opera la organización.	Pág. 8.	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	Pág. 17.	
G4-8	Mercados servidos.	Pág. 8.	
G4-9	Dimensiones de la organización.	Pág. 11.	
G4-10	Desglose de empleados de la organización.	Pág. 11, 28, 30 y 40.	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pág. 33 y 42.	
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Pág. 60.	
G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.		No existen cambios significativos en BICECORP durante 2016.
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	Pág. 64.	
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.		BICECORP no suscribe a principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental.
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Pág. 14.	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	Pág. 67.	
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Pág. 6.	

G4-19	Listado de aspectos materiales.	Pág. 6.	
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	Pág. 6.	
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	Pág. 6.	
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	Pág. 6.	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Pág. 6.	

PARTICIPACIÓN DE LOS PÚBLICOS DE INTERÉS

G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pág. 7.	
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	Pág. 7.	
G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	Pág. 6.	
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	Pág. 6.	

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28	Período objeto de la memoria.	Pág. 6.	
G4-29	Fecha de la última memoria.	Pág. 6.	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		Anual.
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	Pág. 7.	
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.	Pág. 6.	
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		No se verifica externamente el Reporte de Sustentabilidad BICECORP 2016.

GOBIERNO

G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	Pág. 16.	
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Pág. 18 y 20-22.	
G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Pág. 17.	
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del primero.	Pág. 17.	



G4-41	Procesos para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses en el órgano superior de gobierno.	Pág. 19.	
G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Pág. 17.	
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.	Pág. 19.	
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	Pág. 20.	
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.	Pág. 20.	
G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.	Pág. 17.	
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Pág. 20.	

ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56	Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	Pág. 12.	
G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	Pág. 25.	
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	Pág. 25.	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

		Página	Comentario
ECONOMÍA	DESEMPEÑO ECONÓMICO		
	G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 67.
	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 67.
	PRESENCIA EN EL MERCADO		
	G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 25, 32 y 42.
G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Pág. 25, 32 y 42.	

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
EMPLEO			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 27.	
G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	Pág. 32 y 40.	
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Pág. 32.	
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	Pág. 32 y 40.	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 36 y 42.	
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 30, 36 y 42.	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Pág. 30, 36 y 42.	
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	Pág. 35.	
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 29, 34 y 41.	
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	Pág. 29 y 41.	
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	Pág. 34 y 41.	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	Pág. 35 y 41.	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 27.	
G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Pág. 19 y 29.	
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 32.	

	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Pág. 29.	
	MECANISMO DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES			
	G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 61.	
	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	Pág. 61.	
DERECHOS HUMANOS	NO DISCRIMINACIÓN			
	G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 27.	
	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Pág. 30.	
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
	G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 27.	
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Pág. 30.	
SOCIEDAD	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
	G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 25.	
	G4-S03	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 25.	
	G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	Pág. 25.	
	G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Pág. 25.	
	PRÁCTICA DE COMPETENCIA LEAL			
	G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 25.	
	G4-S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	Pág. 25.	
	CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
	G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 25.	
	G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Pág. 25.	
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL			
	G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 25.	
	G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Pág. 25.	

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 46.	
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	Pág. 46.	
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 48.	
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	Pág. 46.	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Pág. 48, 50 y 53.	
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Pág. 34.	
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 64.	
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Pág. 64.	
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Pág. 64.	
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Pág. 64.	
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/Pymes/grandes) y el sector de actividad.	Pág. 13.	
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 46.	
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	Pág. 46.	
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 46.	
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Pág. 46.	
CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	Pág. 46.	
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	Pág. 46.	

