

MEMORIA 2019

JUNTOS CONSTRU- YENDO CHILE



Banco BICE
Banco BTG Pactual Chile
Banco Consorcio
Banco de Chile
Banco de Crédito e Inversiones
Banco Falabella
Banco Internacional
Banco Itaú
Banco Ripley
Banco Santander Chile
Banco Security
HSBC Bank Chile
JP Morgan Chase Bank Chile
Scotiabank Chile



ÍNDICE

06	CAPITULO 01 INSTITUCIONAL Carta del Presidente p.8 Directores Titulares p.12 Directores Suplentes p.14 Administración ABIF p.16
18	CAPITULO 02 HITOS ABIF Hitos ABIF p.18
34	CAPITULO 03 HITOS BANCOS Banco BICE p.36 Banco BTG Pactual Chile p.42 Banco Consorcio p.46 Banco de Chile p.50 Banco de Crédito e Inversiones p.56 Banco Falabella p.62 Banco Internacional p.66 Banco Itaú p.70 Banco Ripley p.74 Banco Santander Chile p.78 Banco Security p.84 HSBC Bank Chile p.90 JP Morgan Chase Bank Chile p.94 Scotiabank Chile p.100

Capítulo 01

INSTITU- CIONAL



Carta del presidente

JUNTOS CONSTRUYENDO CHILE

La industria bancaria es y ha sido un eje clave en el desarrollo del país. En los últimos 10 años la banca ha expandido sus servicios de una manera impresionante, donde, a modo de ejemplo de los numerosos avances, las colocaciones se duplicaron, los clientes con crédito aumentaron desde 4 a más de 8 millones, las cuentas transaccionales alcanzaron en lo más reciente a 26,5 millones de unidades, las transferencias electrónicas suman más de 800 millones, cifra que se compara con menos de 200 millones de operaciones una década atrás. Es decir, la banca ha estado marcada por un dinamismo sin precedente en materia de inclusión financiera, así como en el desarrollo de productos acordes a los avances digitales de los últimos años.

Este desarrollo se enmarca en un compromiso fundamental de la banca con las personas y con el país, tanto en el ámbito económico, como social y medioambiental, buscando siempre poner al cliente en el centro de sus decisiones, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y hacer un impacto positivo en sus proyectos. La industria ha incentivado constantemente a los emprendedores a lo largo de todo el ciclo de vida del negocio, financiando proyectos desde la etapa temprana con programas especialmente dedicados a este segmento, así como el financiamiento de proyectos emblemáticos que han significado una mejor calidad de vida para ciudades completas. **En términos de cifras, la presencia de las PYMEs en la banca casi se duplicó en los últimos diez años, registrándose actualmente 1,4 millones clientes PYMEs con créditos.** En este sentido, el compromiso con los peque-

ños y medianos empresarios ha sido aún más relevante en el reciente escenario de coyuntura social y política del país, otorgando apoyo financiero y asesorías acordes.

La banca también ha tenido un rol protagónico en la inclusión financiera de miles de familias chilenas, facilitando la vida cotidiana a través de productos y servicios financieros. Basta mencionar que la industria ha contribuido a materializar el sueño de la casa propia a más de 1.2 millones de familias en los últimos diez años, y ha desarrollado nuevas formas de interactuar con sus clientes, tales como medios de pago, apps de banca móvil y nuevos modelos de atención en sucursales, que mantienen el equilibrio entre tecnología y el contacto directo y cercano con las personas. La inclusión financiera sustentable va de la mano con la educación financiera, porque una sociedad más informada es una sociedad más responsable en la gestión de sus finanzas personales. Por este motivo, la banca ha desarrollado diversos programas educativos sobre endeudamiento responsable, conocimiento y seguridad de productos financieros.

De esta manera, en los últimos diez años la banca ha crecido junto a sus clientes, forjándose lazos fuertes y durables, basados en la transparencia y la confianza mutua. Este crecimiento ha sido sostenible, caracterizándose por el respeto hacia el medio ambiente y la conciencia de la responsabilidad social que tienen las instituciones. Nos debemos sentir orgullosos de esta industria bancaria. En este sentido, la Asociación de Bancos quiere apoyar a sus asociados en el camino hacia una industria cada vez más cercana y de valor para la comunidad. Por ello, ha definido los siguientes lineamientos estratégicos que constituyen los pilares del quehacer gremial de los próximos años:

- * **Solvencia:** Preservar un sistema financieramente sólido es asegurar el aporte de la industria al desarrollo del país. La banca chilena ha sido evaluada reiteradamente dentro de las cinco más sólidas del mundo, de acuerdo al Reporte de Competitividad Global del Foro Económico Mundial.
- * **Seguridad:** Los servicios financieros requieren gestionar diversos riesgos, incluyendo el riesgo crediticio, de mercado y operacional. En este último ámbito la ciberseguridad desempeña un rol cada vez más central.

- * **Clientes:** La relación de la banca con sus clientes es permanente y de largo plazo. Si los clientes crecen en solidez y patrimonialmente, el banco también crece.
- * **Sistema de pagos:** Debe cuidarse su fortaleza y continuidad. Cada eslabón de la cadena de pagos debe preservar los elementos de continuidad operacional, gestión de riesgos, cuidado de la información y prevención de lavado de dinero. Para ello, se requiere de simetría regulatoria.
- * **Inclusión financiera:** Chile ha avanzado, pero aún queda mucho por hacer. Las personas y los emprendimientos necesitan productos financieros propios del siglo XXI. En particular, el país puede avanzar hacia una economía con menos billetes y monedas.
- * **Banca y sociedad:** La banca debe acompañar al crecimiento del país, y acompañar a las empresas y personas en su paso al mundo moderno.

Estos lineamientos o principios estratégicos cobran especial relevancia en la actual coyuntura. Los eventos suscitados a partir del 18 de octubre de 2019, así como los efectos económicos y sociales que se derivarán de las medidas sanitarias vinculadas a la pandemia del Covid-19 requieren más que nunca de una banca sólida que apoye a sus clientes. **En concreto, el principal objetivo de la banca es apoyar a nuestros clientes, especialmente en esta coyuntura.**

Esto es precisamente lo que han realizado los bancos en los últimos meses, contactando proactivamente a sus clientes, con alternativas de financiamiento, postergación de cuotas o períodos de gracia. En otras palabras, comprender las necesidades de los clientes y ofrecer respuestas oportunas. Entre el 18 de octubre y finales de marzo, se habían flexibilizado las condiciones de crédito a más de 300 mil clientes, y se espera que la acción oportuna y coordinada de la autoridades económicas y regulatorias permitan continuar ofreciendo distintas medidas de alivio a un conjunto cada vez mayor de clientes.

Por su parte, la banca también ha dado muestras de resiliencia operacional y responsabilidad con sus colaboradores y clientes. Es así como a pesar de haber sufrido actos de vandalismo en más de 260 sucursales a finales del año pasado -y en lo más reciente se ha tenido que adecuar a una operación en el marco de las restricciones asociada a la crisis sanitaria- la banca ha adoptado medidas para mantener la continuidad de sus procesos, cuidar la cadena de pagos y seguir contactado con sus clientes.

Por otra parte, como respuesta a la coyuntura provocada por la pandemia del Covid-19, la banca se encuentra apoyando a sus clientes afectados con medidas y resultados concretos. En lo más reciente, desde marzo de este año, la banca ha aprobado más de 800 mil flexibilizaciones de créditos de consumo, hipotecarios y capital de trabajo para personas y pequeñas y medianas empresas. Esta cifra corresponde al 92% de las solicitudes recibidas por la industria durante los últimos meses, producto de la emergencia del Covid-19.

La masividad de las flexibilizaciones crediticias es reflejo del intenso trabajo de los bancos para ir en apoyo de sus clientes en la actual coyuntura, reforzando así el compromiso de la industria con el país y sus clientes.

Hacia adelante vienen tiempos difíciles. La prolongación de la emergencia sanitaria junto al deterioro de las perspectivas económicas son desafíos para todos los actores del país. La banca está preparada para enfrentar la crisis y seguirá trabajando para mejorar las condiciones económicas del país.

Con el apoyo de la banca, los emprendedores y las firmas volverán a levantarse...¡y con más fuerza!. Sin embargo, para que la industria bancaria pueda seguir contribuyendo a un desarrollo sostenible e inclusivo, es fundamental mantener vigentes algunos elementos básicos. En primer lugar, se debe restablecer el orden público y mantener un diálogo constructivo y encauzado, abordando los problemas dentro de los espacios institucionales que existen. Además, se debe contar con políticas públicas coherentes con el desarrollo de los mercados financieros, que permitan avanzar hacia una inclusión más profunda.

La invitación es a mantener e intensificar los logros alcanzados en los últimos diez años y así seguir juntos en la construcción del país que soñamos.

José Manuel Mena V.

DIRECTORES TITULARES 2019

12

13



DIRECTORES SUPLENTES 2019

14



Juan Guillermo Agüero V.
Banco BTG Pactual



Segismundo Schulín-Zeuthen S.
Banco Internacional



Ignacio Saavedra M.
HSBC Bank Chile

15



Barbara Favero dos Santos B.
Banco do Brasil



Alejandro Subelman A.
Banco Ripley



Alejandro Rubilar C.
JP Morgan Chase Bank, N.A.

ADMINIS- TRACION ABIF

16



Luis Opazo R.
Gerente General ABIF



Juan Esteban Laval Z.
Fiscal



Matías Bernier B.
Gerente de Estudios

17



Cristian Vega M.
Gerente de Operaciones y
Tecnología.



Carmen Gloria Silva Ll.
Subgerente de Estudios.

Capítulo 02

HITOS ABIF



La ceremonia de promulgación de la Ley General de Bancos fue encabezada por el Presidente de la República, Sebastián Piñera, y contó con la presencia de los principales ejecutivos de la ABIF.



1. Ley General de Bancos

Una activa participación en la discusión de la nueva Ley General de Bancos –promulgada por el Gobierno en enero de 2019- tuvo la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF). El gremio participó con una mirada técnica en los distintos grupos de trabajo, tanto en el Congreso, la Comisión para el Mercado Financiero y el Ministerio de Hacienda.



2. Seminarios y eventos

Los principales desafíos para la banca y el regulador en materia de adecuación de capital fue el tema que expuso el gerente de la ABIF, Luis Opazo, en el seminario Ley General de Bancos: Principales cambios y desafíos. El evento fue organizado por la ABIF en conjunto con la Escuela de Gobierno de la Universidad Adolfo Ibáñez y los estudios de abogados Carey y Morales & Besa.

Experiencias internacionales, propuestas e iniciativas para el mercado local e implicancias y lineamientos de brechas de información desde la mirada institucional fueron las tres grandes temáticas abordadas en el seminario Mercado Inmobiliario e Información: Cerrando Las Brechas – Sector Residencial, organizado por la Escuela de Gobierno de la Universidad Adolfo Ibáñez, encabezada por su ex decano y actual ministro de Hacienda, Ignacio Briones, junto con la Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI), el Banco Central y la ABIF.

Mayor inclusión financiera y fortalecimiento de la cadena de pagos fueron algunos de los temas que abordó el presidente de la ABIF, José Manuel Mena, en el 14 Congreso Nacional de Crédito Business Revolution 2019, organizado por CMS y Sinacofi.



El gerente de la ABIF, Luis Opazo, fue uno de los expositores en el seminario Ley General de Bancos: Principales cambios y desafíos.



Seminario Mercado Inmobiliario e Información: Cerrando Las Brechas – Sector Residencial.



El presidente de la ABIF, José Manuel Mena, en el 14 Congreso Nacional de Crédito Business Revolution 2019.



Patricio Parodi, Renato Peñafiel, Pablo Granifo, Jorge Andrés Saieh, Juan Manuel Matheu. Sentados: Luis Enrique Yarur, José Manuel Mena y José Said.



3. José Manuel Mena asume presidencia de la ABIF

En abril y por unanimidad, el directorio de la ABIF eligió a José Manuel Mena como presidente de la entidad gremial para el período 2019-2021. El máximo representante del gremio es ingeniero civil industrial de la Universidad de Chile, magíster en ingeniería Industrial y posee una amplia y destacada trayectoria en la industria financiera.

La mesa directiva quedó integrada también por Luis Enrique Yarur (BCI), como primer vicepresidente; y Claudio Melandri (Santander Chile), como segundo vicepresidente.

Además de los mencionados directores titulares, el nuevo directorio de la ABIF quedó integrado por Pablo Granifo (Banco de Chile), José Said (Scotiabank), Jorge Andrés Saieh (Itaú), Juan Manuel Matheu (Falabella), Renato Peñafiel (Security), Patricio Parodi (Consortio) y Bernardo Matte (BICE).

En julio, Luis Opazo, doctor en Economía de Georgetown, asumió la gerencia general del gremio. Previamente se desempeñó como gerente de Estudios de la ABIF, cargo que pasó a desempeñar, Matías Bernier, ingeniero civil industrial de la Universidad Católica.

Los lineamientos estratégicos de la nueva administración son los siguientes: i) Establecer un agenda común en la industria. ii) Apoyar y participar en el diseño de políticas públicas relacionadas a la industria. iii) Difundir el aporte de valor de la banca al país. iv) Gestionar la elaboración y adhesión de protocolos en diversas áreas. v) Apoyar proyectos de eficiencia operacional interbancaria. vi) Desarrollar acciones permanentes de educación financiera.



Luis Opazo, Gerente General de la ABIF.



Solange Berstein, gerente de División Política Financiera Banco Central; Mario Marcel, presidente Banco Central; José Manuel Mena, presidente ABIF; Mario Farren, asesor presidencial Ciberseguridad; Claudio Melandri, presidente Santander Chile; y Luis Enrique Yarur, presidente BCI.



4. Administración de tasas e índices de referencia y avance en principios IOSCO

Con el objetivo de avanzar en el cumplimiento de los principios IOSCO y en línea con las mejores prácticas internacionales, la ABIF externalizó la administración del cálculo de tasas e índices de referencia.

Para tales efectos, realizó una licitación internacional, adjudicando el servicio a la empresa independiente Global Rate Set Systems Limited a través de su filial en Chile, Chilean Benchmark Facility (CBF).

Este proceso fue informado a los organismos reguladores, quienes manifestaron su plena conformidad.



5. Informe de Estabilidad Financiera

Por novena ocasión la ABIF en conjunto con el Banco Central organizaron un encuentro con autoridades, ejecutivos del sector bancario y expertos para presentar el Informe de Estabilidad Financiera (IEF) elaborado por el Instituto Emisor.

En la oportunidad, el presidente del Banco Central, Mario Marcel, abordó los principales lineamientos y conclusiones del IEF correspondiente al primer semestre de 2019.



Proyecto de ley de portabilidad financiera.



6. Aporte a la discusión legislativa

Durante 2019, los máximos representantes de la ABIF asistieron en cinco oportunidades a las Comisiones de Economía de la Cámara de Diputados y del Senado para dar cuenta de la visión de la industria sobre diferentes proyectos de ley relacionados con el sector. Entre los proyectos abordados estuvieron el de protección de los derechos de los consumidores; el que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas; el que regula las formas de pago de los sobregiros de las cuentas corrientes bancarias; la portabilidad financiera y la iniciativa que busca establecer el avalúo comercial de los bienes raíces como mínimo de las subastas y la prenda pretoria.

El aporte de la ABIF a la discusión legislativa tuvo como finalidad contribuir al desarrollo de políticas públicas coherentes con el cumplimiento de los objetivos de defensa de los clientes bancarios, la inclusión financiera y la sostenibilidad y modernización de la industria.



Proyecto de ley que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones con tarjetas robadas o extraviadas.



Proyecto de ley que regula las formas de pago de los sobregiros de las cuentas corrientes bancarias.



La firma del 'Acuerdo Verde del Sector Financiero' contó con la presencia de las máximas autoridades de Hacienda, CMF y el Banco Central. La ABIF fue representada por su fiscal, Juan Esteban Laval.



7. Acuerdo Verde del Sector Financiero

La ABIF, en representación de sus asociados, suscribió el Acuerdo Verde del Sector Financiero, impulsado por la Mesa Público-Privada de Finanzas Verdes del Ministerio de Hacienda. Se trata de un compromiso voluntario entre distintos actores del sector financiero, el gobierno y los reguladores, cuyo objetivo es contribuir a la estabilidad financiera y que contiene iniciativas para promover aspectos económicos, sociales y ambientales.



8. Programa Adulto Mejor

La ABIF y el resto de las ramas de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC) suscribieron un convenio con el gobierno que incluye una serie de iniciativas para favorecer la inclusión laboral de las personas mayores que quieran seguir trabajando y mantenerse activas. Esta iniciativa se enmarca en el programa Adulto Mejor, liderado por la primera dama, Cecilia Morel.



La firma del convenio en el marco del programa Adulto Mejor fue encabezada por la Primera Dama, Cecilia Morel, y contó con la presencia del presidente de la ABIF, José Manuel Mena.



9. Educación financiera

La ABIF y la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile (FEN) firmaron un convenio con el fin de apoyar y fomentar la educación financiera en el país.

Se trata de una alianza que permitirá establecer mecanismos y entregar herramientas de educación financiera a los grupos más vulnerables.

En una primera etapa se realizará una investigación y elaboración de un informe para luego dar inicio a un intenso programa de educación financiera.

Los resultados del informe inicial así como la estrategia que se utilizará para llegar de la mejor forma a los grupos identificados se darán a conocer durante el primer semestre de 2020.



10. Apoyo a clientes, continuidad operacional y coyuntura político-social:

10.1 Medidas de apoyo a clientes

Ante la severidad de los hechos ocurridos en el país en los últimos meses del año, la banca adoptó diversas medidas de apoyo a sus clientes.

Cada institución implementó distintas opciones e instrumentos, tales como agilización de los procesos de liquidación de seguros frente a siniestros, postergación del pago de cuotas, flexibilización de líneas de crédito y refinanciamiento, entre otras.

A la fecha del cierre de este reporte, más de 500 mil clientes (personas naturales con giro y pymes) habían sido contactadas proactivamente por los bancos para apoyarlos con la flexibilización de las condiciones crediticias, entre las cuales figuran postergaciones de cuotas, plazos de gracia así como alternativas de financiamiento para reducir la carga financiera de aquellos que están enfrentando una situación compleja.

Para el caso de las micro y pequeñas empresas, la ABIF junto con la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH) elaboraron un documento con información relevante para facilitar el acceso a financiamiento.



10.2. Continuidad operacional

Ante la situación de emergencia que vivió el país a partir de octubre de 2019 y con el fin de garantizar la continuidad operacional del sistema y de la cadena de pagos, la banca implementó las siguientes medidas:

- Los bancos ajustaron sus planes de contingencia para asegurar que el sistema de pagos funcionara con normalidad.
- Las entidades bancarias realizaron evaluaciones permanentes y caso a caso respecto de la apertura a público de sus sucursales, velando en todo momento por la seguridad de sus clientes y colaboradores.
- La industria hizo llamados a privilegiar el uso de medios electrónicos para pagos y transferencias, así como a utilizar canales de autoatención para el retiro de efectivo.
- La severidad de los eventos y las restricciones propias del estado de emergencia, ocasionaron que el proceso de canje, compensación y liquidación de documentos valorados se extendiera a dos días hábiles bancarios, periodo superior al plazo habitual. No obstante, los esfuerzos de los equipos de los diferentes bancos por prestar un servicio en las mejores condiciones posibles permitió que este proceso retomara prontamente su plazo normal.

10.3. Coyuntura político - social

El presidente de la ABIF, José Manuel Mena, participó en el encuentro de trabajo convocado por el Presidente de la República, Sebastián Piñera, donde se abordó el impacto del estallido social y de las acciones de violencia, saqueos y delincuencia tanto en el empleo como en la actividad económica en general. A la reunión asistieron todas las ramas de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC), representantes de las pymes, centrales sindicales y emprendedores. Una de las principales preocupaciones, tanto del sector privado como del Gobierno fue el efecto que ello causaría en los puestos de trabajo.

En los últimos meses de 2019, la ABIF intensificó sus encuentros con diversas autoridades y actores del mundo público y privado producto de la situación de emergencia que enfrentó el país.

En este contexto, la ABIF se sumó al acuerdo de paz convocado por el Presidente Sebastián Piñera y apoyó todas aquellas acciones destinadas a garantizar el estado de derecho y la paz social, condiciones esenciales para la democracia, el desarrollo del país y para continuar apoyando a nuestros clientes y colaboradores.



Reunión de trabajo convocada por el Presidente de la República, Sebastián Piñera. La ABIF fue uno de los representantes del sector empresarial.



La ABIF participó en la reunión de las ramas de la CPC con el ministro de Hacienda, Ignacio Briones

Capítulo 03

HITOS BANCOS



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 163 años de tradición y experiencia en la entrega de educación de excelencia a más de 24.000 niños de escasos recursos, a través de la administración de 18 colegios particulares subvencionados en la Región Metropolitana.

A nivel corporativo, se ha definido que la educación moviliza a la sociedad y con esta declaración, el eje de Banco BICE en su relación con la Comunidad, se desarrolla a través de voluntariados que se enfocan en esta temática principalmente.



Banco BICE ha impulsado un programa de voluntariado, a través del cual, junto a Fundación Mi Parque, ha dado vida a proyectos de hermoseamiento de centros educativos.

Con la convicción de que la educación es el motor de la sociedad, y que desde ahí los impactos que se generan impulsan la movilidad social, en Banco BICE nos hemos abocado a desarrollar diversas instancias para abrir caminos de aprendizaje a través de alianzas y así brindar nuevas oportunidades a jóvenes, junto con fomentar en nuestros colaboradores un rol de agentes de cambio.

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 163 años de tradición y experiencia en la entrega de educación de excelencia a más de 24.000 niños de escasos recursos, a través de la administración de 18 colegios particulares subvencionados en la Región Metropolitana.

Este vínculo con la Red de Colegios SIP se inicia en el año 2010, como reflejo del compromiso a largo plazo que Banco BICE ha fomentado y que 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 2015 Banco BICE desarrolló un programa de voluntariado en el colegio Presidente José Joaquín Prieto, con el cual, junto a Fundación Mi Parque, dio vida a proyectos de hermoseamiento de estos centros educativos, mediante Jornadas de Construcción Participativa, donde los voluntarios de las 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.

En 2017, 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 estos establecimientos 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.

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: 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.

En este marco, reforzamos nuestro compromiso con la Red de Colegios SIP y la, que impulsa una serie de iniciativas con el fin de apoyar el proceso educacional de jóvenes de escasos recursos y potenciar la formación técnica de las futuras generaciones que se desempeñarán en el ámbito financiero.

Así, lanzamos el primer programa de pasantías y recibimos por primera vez a 20 alumnos de tercero medio de la especialidad de Contabilidad y Administración del Colegio Eliodoro Matte Ossa en 2018, quienes realizaron su pasantía en diversas gerencias del Banco apoyando en funciones asociadas a su currículum. La pasantía les permitió aplicar sus aprendizajes junto al apoyo de 20 colaboradores que actuaron como maestros guía en el proceso a lo largo del año. Este proceso fue evaluado por los mismos maestros guía en torno a la evolución del aprendizaje, así como también el propio colegio analizó el conocimiento que los jóvenes adquirieron durante su pasantía. La encuesta aplicada a los estudiantes además confirmó la

buena recepción de la experiencia, donde el 90% de ellos declaró estar muy satisfecho con su proceso de aprendizaje.

En forma paralela, continuamos con nuestro programa de prácticas para alumnos de educación superior de carreras técnicas y profesionales, incorporando a más de 80 estudiantes en diversas áreas del Banco para cubrir los distintos requerimientos que les permitió aplicar sus conocimientos teóricos y conocer el mundo laboral con el apoyo de nuestros colaboradores. El Banco considera esta instancia como fundamental para conocer a los jóvenes talentos y constituye una fuente importante para los futuros procesos de reclutamiento y selección.

A nivel corporativo, se ha definido que la educación moviliza a la sociedad y con esta declaración, el eje de Banco BICE en su relación con la comunidad, se desarrolla a través de voluntariados que se enfocan en esta temática principalmente. Actualmente, nos encontramos desarrollando un proyecto de Educación Financiera para los alumnos de la Red SIP, el cual debiese implementarse durante este 2020.

Bernardo Matte
Presidente Directorio Banco BICE

Alberto Schilling
Gerente General



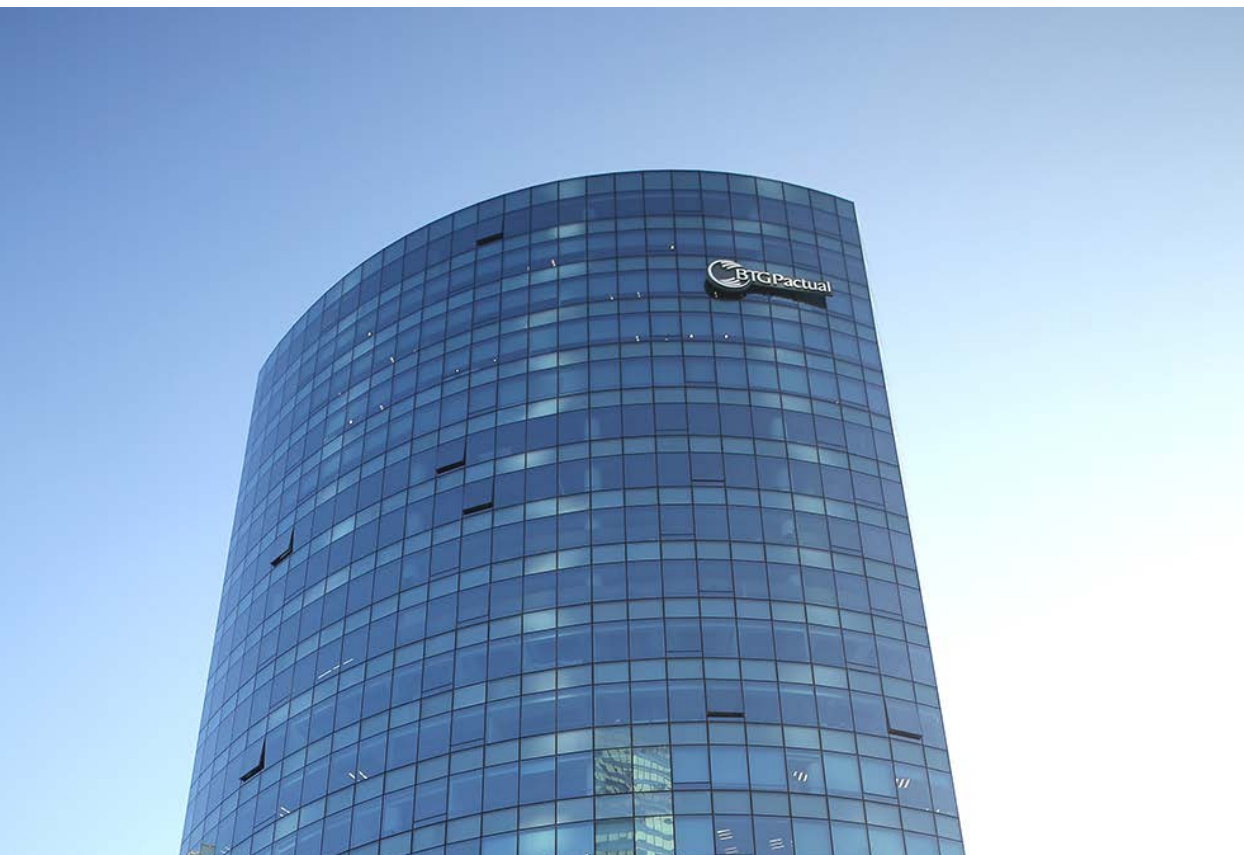
BANCO BTG PACTUAL CHILE

42

A lo largo de su historia, el BTG Pactual y sus sociedades filiales, han contribuido al desarrollo del mercado de capitales chileno, participando en las mayores y más innovadoras transacciones en el mercado local, aportando siempre de manera creativa al desarrollo y profundización del mercado de capitales chileno.

Como parte de la responsabilidad social que sentimos Banco BTG Pactual Chile tiene, hemos asumido el compromiso de aportar a la comunidad más allá de nuestro negocio, para lo cual hemos desarrollado y apoyado una amplia variedad de proyectos e iniciativas artísticas, culturales y deportivas.

43



Edificio corporativo BTG Pactual Chile.

Banco BTG Pactual Chile nació el año 2015 como respuesta a satisfacer las necesidades de nuestros clientes corporativos y de banca privada, complementando la gama de productos financieros que el grupo de empresas BTG Pactual Chile ofrecía a sus clientes. BTG Pactual ya era una de las principales instituciones financieras en Chile con un foco en asesorías de M&A, mercado de capitales, corretaje de acciones, administración de fondos de inversión y banca privada, entre otros. Estos servicios eran prestados a través de una administradora general de fondos y una corredora de bolsa, ambas líderes en sus segmentos. La decisión de convertirnos en Banco estuvo inspirada en la idea de ser el primer Banco de Inversión del país y desde esa posición poder cooperar al desarrollo del mercado de capitales, aportar en la asignación de recursos en la economía, conectar las empresas nacionales al exterior a través de nuestra plataforma latinoamericana y prestar un servicio de excelencia a nuestros clientes en la gestión de sus ahorros e inversiones.

Así, en diciembre del 2014, el Banco obtiene por parte de la CMF, en ese entonces Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la autorización para operar como banco establecido en Chile,

comenzando un periodo de consolidación y acelerado crecimiento, de la mano de una estrategia clara y efectiva. Durante el año 2017, el banco consolidó su estructura operativa incorporando como filiales a la corredora de bolsa y a la administradora general de fondos y asesorías financieras. De esta forma, el banco comenzó a operar de manera integrada, entregando servicios de banca de inversiones, intermediación financiera, administración de activos, asesorías financieras y crédito.

De esta manera, Banco BTG Pactual Chile se convirtió en el único banco en constituirse en Chile en los últimos 10 años estableciendo un full-fledged Investment Bank en el mercado local, entregando soluciones financieras integrales a una sofisticada base de clientes. Esto le ha permitido prácticamente duplicar anualmente su nivel de actividad en los últimos 2 años en todas sus líneas de negocio.

A lo largo de su historia, el banco y sus sociedades filiales, han contribuido al desarrollo del mercado de capitales chileno, participando en las mayores y más innovadoras transacciones en el mercado local, aportando siempre de manera innovadora al desarrollo y profundización del mercado de capitales chileno. Entre otros BTG Pactual es el banco que ha realizado más aperturas en bolsa, aumentos de capital, OPAs y asesorías de M&A en el mercado chileno. La ejecución de la estrategia y crecimiento experimentado en el último tiempo, sin duda han ayudado en el desarrollo de múltiples sectores de la economía, impulsando la inversión en sectores no tradicionales al mercado de capitales gracias a la creación de fondos de inversión alternativos, segmento en el que tenemos una posición de liderazgo administrando en la actualidad más de US\$ 1.600 millones.

Como parte de la responsabilidad social que sentimos que Banco BTG Pactual Chile tiene, hemos asumido el compromiso de aportar a la comunidad más allá de nuestro negocio, para lo cual hemos desarrollado y apoyado una amplia variedad de proyectos e iniciativas artísticas, culturales y deportivas. Tanto es así que el banco ha publicado más de 15 libros vinculados a la cultura, cuya más reciente obra titulada 100 X 100 Diseño en Chile ha sido un gran aporte a la historia del diseño chileno, a través de las más diversas manifestaciones del diseño en la voz de 100 artistas, arquitectos, diseñadores y periodistas, entre otros.

Por otro lado, y a través de una alianza con CorpArtes, el Banco ha contribuido a fomentar y facilitar el acceso de toda la sociedad a manifestaciones artísticas de calidad, gracias a esto, durante el 2019 más de 5.600 personas de diferentes edades y provenientes de distintas realidades, accedieron a actividades gratuitas como funciones escolares, ensayos abiertos, conversatorios y encuentros con artistas.

Juan Guillermo Agüero
CEO BTG Pactual Chile



BANCO CONSORCIO

Abrirnos paso en una industria competitiva y de excelencia ha sido muy desafiante y con orgullo podemos celebrar que en estos 10 años nos hemos fortalecido y hemos crecido a paso firme.

Nos quedamos cortos con los sueños que tuvimos el 2009 y en este tiempo nos hemos convertido en un actor relevante, manteniendo la cercanía con los clientes que desde siempre ha cultivado Consorcio.

El 26 de noviembre de 2019 Banco Consorcio cumplió 10 años de desarrollo como un proyecto empresarial joven y ambicioso. Es fácil decirlo y los años han pasado muy rápido, pero es un hito importante y una buena historia que merece ser destacada.

A fines de 2009 empezamos este gran sueño, partiendo con la adquisición por parte de Consorcio Financiero de Banco Monex, con la misión de ser un actor relevante y un aporte en la destacada industria bancaria chilena. En ese entonces éramos el banco más pequeño del país, del que conservamos excelentes colaboradores, clientes que nos distinguen y el servicio ágil por el que nos prefieren.

Abrirnos paso en una industria competitiva y de excelencia ha sido muy desafiante y con orgullo podemos celebrar que en estos 10 años nos hemos fortalecido y hemos crecido a paso firme. Al mirar lo avanzado sólo queda estar contentos y agradecidos. Aunque nos queda aún muchísimo por hacer, podemos destacar algunos de nuestros logros en este período:

Hemos aprovechado lo mejor de Consorcio, grupo empresarial de reconocido prestigio y una trayectoria de más de 100 años de liderazgo en la industria financiera. Desde ahí hemos formado nuestro Banco, manteniendo los valores tradicionales de Consorcio y agregando un propio sello e identificación como Banco.

Fortalecimos nuestros equipos y hoy estamos organizados para atender de mejor manera las necesidades nuestros clientes. Pasamos de ser 250 personas en negocios de crédito de las compañías de seguros Consorcio y 60 personas de Monex a ser hoy un equipo especialista de casi 1.200 colaboradores dedicados exclusivamente al negocio bancario, complementando y potenciando el negocio asegurador de las compañías de seguros Consorcio.

Hemos recibido aumentos de capital por más de US\$500 millones, completando un patrimonio superior a los US\$700 millones. Tenemos captados miles de depósitos a plazo y pactos por US\$4.000 millones y hemos colocado 20 series de bonos por un total de US\$2.000 millones, lo que confirma el compromiso de nuestros accionistas y la confianza del mercado en nuestro desarrollo.

Ampliamos nuestra oferta de servicios agregando opciones de financiamiento para empresas y personas, productos de tesorería, corredora de bolsa y medios de pago. Hoy contamos con una completa oferta de productos para servir a nuestros más de 150.000 clientes.

Hemos crecido fuerte, entre 4 y 5 veces el promedio de la industria. Así el nivel de activos se ha multiplicado por casi 50 veces, superando en 2019 los US\$7.000 millones. Nos propusimos llegar al 2% del mercado y hoy ya tenemos sobre el 3% del mercado de empresas y cerca del 2% en hipotecarios.

Sobre la base de la nueva capitalización del Banco, la diversificación de sus ingresos y su nueva estrategia de negocios, se han obtenido importantes mejoras en clasificación de riesgo, la que pasó de BBB+ a A.

Hemos sido rentables cada uno de nuestros primeros 10 años, generando US\$400 millones de utilidades acumuladas.

Para Consorcio es un orgullo formar parte de la industria bancaria. Nos quedamos cortos con los sueños que tuvimos el 2009 y en este tiempo nos hemos convertido en un actor relevante, manteniendo la cercanía con los clientes que desde siempre ha cultivado Consorcio. Partimos en el lugar 23 de una industria con 23 participantes, actualmente estamos en el número 10. Hoy nuestra visión, integrada con Consorcio en sus negocios de personas, es resolver todas las necesidades financieras de nuestros clientes, entregándoles la mejor experiencia personal y digital, sustentada en nuestra capacidad de conocerlos y personalizando el servicio que les entregamos.

Agradecemos a nuestros accionistas por haber confiado en este proyecto desde sus inicios, así como también a todos nuestros colaboradores que ponen su esfuerzo y pasión diariamente. Queremos que Banco Consorcio sea siempre un lugar donde se trabaje con la misma excelencia que caracteriza a esta gran industria, que nuestro crecimiento siga dando oportunidades de desarrollo a muchas personas, que nuestros clientes reciban servicios de calidad y que seamos un aporte al desarrollo del mercado financiero de Chile.

Patricio Parodi G.
Presidente del Directorio
Banco Consorcio

BANCO DE CHILE

Los sólidos resultados de Banco de Chile – propiciados por una buena gestión interna, un ciclo económico extraordinario de la economía chilena y políticas públicas reconocidas a nivel mundial– nos permitieron extinguir la deuda 17 años antes de cumplirse el plazo de 40 años establecido inicialmente.

Nuestro Banco reafirma el compromiso que hemos repetido incansablemente; compromiso con las personas, con sus emprendimientos, con el crecimiento...nuestro compromiso con Chile

Directivos y alta administración de Banco de Chile con las máximas autoridades del Banco Central de Chile durante la ceremonia del pago anticipado de la obligación subordinada de SAOS S.A. con el instituto emisor.



La contribución de la banca privada al desarrollo de los países es una afirmación que difícilmente alguien pudiera rebatir. Pero no es algo que se dé por sí solo, sino que requiere de ciertas condiciones básicas de funcionamiento, a las que deben aportar todos los actores involucrados: los propios bancos, el marco regulatorio, el contexto económico y los clientes, por nombrar solo algunos. Todo lo anterior deriva en la necesaria estabilidad financiera que permite a las personas confiar en las instituciones y hacer suyos los beneficios que éstas les ofrecen. Cuando todo anda bien, pocos se detienen a valorar la importancia de un escenario socio-económico estable y de una industria financiera sólida, que sea capaz de sortear las crisis que puedan presentarse; pero cuando algo se rompe, lo hacemos consciente. El mismo 18 de octubre pasado nos recuerda que esta estabilidad no siempre está dada y que muchas veces es frágil.

Los hechos de violencia que afectaron al país desde aquel día representan un remezón para todos los estamentos de la sociedad, y nos obliga a la banca a echar mano a aquellas lecciones que aprendimos de la crisis del 80, una crisis sin precedentes y con graves consecuencias sociales, de la que nos recuperamos y nos permitió construir una banca sólida, basada en un exigente marco regulatorio y una institucionalidad robusta.

Esta severa crisis nos persiguió por muchos años. Hasta el 30 de abril de 2019, fecha en que SAOS S.A., filial de SM-Chile S.A., pagó anticipadamente la última cuota de la deuda subordinada que mantenía con el Banco Central producto de la compra de la cartera crediticia en la mencionada crisis. Con esto, dejamos atrás el último vestigio de este doloroso episodio —no solo para la banca, sino para el país—, lo que constituye, probablemente, el hito histórico más importante para Banco de Chile en los últimos diez años y uno de los más importantes para la industria financiera de nuestro país.

En 1980 Chile comenzaba a vivir el desbarajuste financiero más profundo de su historia reciente. Los primeros años de la década estuvieron marcados por una caída del 15% del PIB, un desempleo por sobre el 20% y la depreciación de más del 100% del peso chileno.

A lo anterior se sumó la ausencia de una regulación en la banca respecto de apalancar empresas relacionadas y un crecimiento des-

medido del endeudamiento corporativo a un tipo de cambio fijo, que generó descalces cambiarios imposibles de absorber privadamente. Todo lo anterior fueron factores determinantes para la crisis y nos permiten dimensionar su gravedad.

Así las cosas, entre 1982 y 1983 la entonces Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) intervino un total de 22 bancos, seis de los cuales fueron liquidados y seis reprivatizados. Entre ellos, Banco de Chile, que quedó sujeto a una administración provisional para pasar en 1987 a manos de nuevos propietarios. El Banco Central compró las carteras de créditos vencidas con el compromiso de que los bancos recompraran esos créditos dentro de un plazo, con las utilidades generadas. En ese contexto, la Sociedad Matriz de Banco de Chile firmó el contrato de la deuda subordinada con el Central por un monto de UF 57 millones, a pagar en 40 años, con una tasa de interés de 5% anual. En ese momento, la obligación del Banco de Chile era la más alta de todos los bancos intervenidos.

Los sólidos resultados de Banco de Chile —propiciados por una buena gestión interna, un ciclo económico extraordinario de la economía chilena y políticas públicas reconocidas a nivel mundial— nos permitieron extinguir la deuda 17 años antes de cumplirse el plazo de 40 años establecido inicialmente; algo inimaginable en sus orígenes, cuando los cálculos indicaban que solo lograríamos pagar una deuda de tal magnitud, manteniendo constante una rentabilidad sobre capital de más del 24% durante todo el periodo.

En ese momento había razones para ser pesimistas, pero la historia de solidez y liderazgo comercial e institucional de Banco de Chile permitieron recorrer un camino exitoso. Este esfuerzo es parte de nuestro compromiso con Chile, pues estamos convencidos de que la banca ocupa un rol fundamental para el desarrollo de las personas y del país. Y así es como hemos impulsado una serie de actividades que refuerzan las bases de la sostenibilidad de nuestro Banco; hemos hecho un esfuerzo especial en la inclusión de personas con discapacidad, el apoyo en catástrofes que han azotado al país y el soporte que brindamos al emprendimiento.

En este último punto, y ya con la mirada puesta en el hoy, puedo afirmar que los hechos de violencia registrados en el país desde octubre de 2019 han golpeado fuertemente no solo la estabilidad y perspectivas de la pequeña y mediana empresa, así como de los microempre-

sarios, sino también el ánimo de todos los que se esfuerzan día a día por sacar su negocio adelante. Duele ver a los emprendedores atemorizados por la posibilidad de perder lo que les ha costado años construir. Muchos de ellos son clientes nuestros, por lo que conocemos sus historias de cerca. En situaciones como estas es cuando nuestro Banco reafirma el compromiso que hemos repetido incansablemente; compromiso con las personas, con sus emprendimientos, con el crecimiento nuestro compromiso con Chile.

En sus 126 años, Banco de Chile ha aportado desde distintas veredas al desarrollo del país y su gente. Desde lo corporativo, contribuyendo a la estabilidad financiera gracias a la implementación de una estrategia consistente, que ha privilegiado permanentemente el crecimiento responsable, basado en una adecuada relación de riesgo retorno. Por otra parte, la transformación digital que hemos implementado en los últimos años, la mayor inversión en tecnología, entre otros proyectos, nos darán las bases para seguir aportando al crecimiento y desarrollo de Chile y sus habitantes, lo cual constituye uno de los pilares estratégicos de Banco de Chile.

Pablo Granifo Lavín
Presidente
Banco de Chile



BANCO DE CREDITO E INVERSIONES

BCI sigue siendo un banco que cree en los sueños de las personas, sin perder nuestra esencia: un banco cercano y de relaciones duraderas, comprometido con quienes quieren comenzar a trazar su propio camino.

Estamos viviendo una gran transformación y hoy, al igual que en nuestros comienzos, seguiremos promoviendo y fortaleciendo la cercanía, la confianza y la escucha activa con nuestros clientes, colaboradores y comunidad.



Centro Nace, dedicado exclusivamente a emprendedores.

En el transcurso de nuestros más de 80 años de historia, Bci ha enfrentado innumerables cambios económicos, sociales y políticos. En momentos de incertidumbre y/o riesgos, nosotros vemos oportunidad de crecimiento y generación de valor para nuestros colaboradores, clientes y comunidad. Esta visión es gracias a nuestra cultura empresarial que tiene valores claros y foco en poner a las personas en el centro de todas nuestras decisiones, con el fin de una búsqueda incansable por hacer una empresa que aporte sustancialmente al crecimiento y desarrollo del País.

En 1937, un grupo de emprendedores de distintos orígenes y profesiones se unió para formar una Pyme, ya que habían experimentado personalmente la insuficiente respuesta del sistema financiero de la época a sus requerimientos, y vieron como una oportunidad el escaso apoyo que existía a las necesidades de los emprendedores de esos años. Este grupo de empresarios, fueron fieles representantes del espíritu que movía a la organización de ser una solución para la gente de esfuerzo, para aquellos que, partiendo desde cero, necesitaban pequeños aportes de alguien que apostara por sus empresas...un banco para servir.

Así, dieron vida a Bci, estableciendo ya por entonces que su principal objetivo de negocio era atender las necesidades financieras de los pequeños y medianos empresarios, así como de las personas.

Hoy, Bci sigue siendo un banco que cree en los sueños de las personas, sin perder nuestra esencia: un banco cercano y de relaciones duraderas, comprometido con quienes quieren comenzar a trazar su propio camino.

Es por esto, que en Bci siempre hemos incentivado el impulso emprendedor, desarrollando propuestas de valor diferenciadas que tienen como objetivo apoyar el emprendimiento en los distintos ciclos de vida del negocio, pero en especial cuando comienzan.

Por lo anterior, hace más de 14 años lanzamos el programa Nace, un modelo atencional y de evaluación para emprendimientos en etapa temprana, con el objetivo de apoyar a los emprendedores desde el inicio de sus negocios, otorgándoles bancarización y financiamiento, además de acceso a todos los productos y servicios financieros en sus primeros meses de operación. Además, hemos realizado alianzas con diferentes actores del mercado nacional e internacional, que nos permite entregar una oferta no financiera a nuestros clientes, con el fin de apoyarlos a desarrollar capacidades y competencias necesarias para hacer crecer sus negocios, en un contexto que cambia día a día y que debemos considerar en la administración y gestión de la empresa.

El 2019 fue un año de grandes logros, y a la vez, de grandes desafíos. Nos propusimos fortalecer aún más la propuesta de valor especia-

lizada para emprendedores y pymes, incluyendo alianzas con más actores del ecosistema y desarrollando un espacio físico donde todos accedieran a más oportunidades para ampliar las capacidades de gestión de sus negocios. Es así, como en marzo, inauguramos el Centro Nace: un espacio de trabajo colaborativo en donde emprendedores -clientes y no clientes del banco- pueden acceder a una oferta de servicios integral que ayude a impulsar el crecimiento de sus negocios.

Con más de 1.000 metros cuadrados, el Centro Nace tiene una capacidad para recibir a más de 100 personas trabajando simultáneamente. Cuenta con 11 salas de reuniones, y con un auditorio -con capacidad para 120 personas- en donde se ofrecen charlas, seminarios, talleres, cursos, asesoría técnica y donde los emprendedores también pueden presentar sus proyectos. Además, el centro cuenta con funciones de una sucursal bancaria, como por ejemplo, asesoría de ejecutivos especialistas en evaluación de emprendimientos tempranos y en escalamiento, a toda la gama de productos y servicios financieros de Bci, oportunidades comerciales, cursos de formación y capacitación, mentorías, espacios de coworking, y tener acceso a redes de contacto con los mejores actores del ecosistema del emprendimiento.

De esta manera, en el Centro Nace, los clientes pueden encontrar asesoría de todos los partners de Bci: Endeavor, Pyme UC, Startup Chile, Chile Global Venture de Fundación Chile, Magical Startups, Ganesha-lab, Innova 360, Escritorio Empresa y Sercotec, además de instalaciones que permiten el crecimiento y desarrollo de los emprendimientos, e instancias que facilitan las relaciones de confianza, durante todas las etapas de su crecimiento.

Asimismo durante el 2019, el modelo de atención Nace se expandió a 10 regiones del país, a través de un ejecutivo especializado en emprendimiento y conectado con el ecosistema regional público y privado. Así, en Arica, Iquique, Antofagasta, La Serena, Valparaíso, Talca, Temuco, Concepción, Puerto Montt y Punta Arenas, los emprendedores tienen también oportunidades de ampliar las capacidades de gestión de sus negocios.

Con orgullo, hoy podemos decir que los esfuerzos han dado frutos, apoyamos a más de 15.000 emprendedores y entregamos más de US\$600 millones en financiamiento y nuestros clientes Nace a lo largo de los años han generado más de 50.000 puestos de trabajo.

Quiero destacar también que a fines de 2019 y tras el estallido social vivido en nuestro país, Bci, junto con lanzar diversas medidas de apoyo para las Pymes, lanzamos Renace, programa que brinda apoyo financiero y asesoría a aquellos empresarios que necesitan reincorporarse al sistema bancario. En total son \$50 mil millones que destinamos a esta iniciativa, con lo que estimamos que serán aproximadamente 1.500 clientes que podremos apoyar, cuya situación empresarial haya cambiado desfavorablemente y que no estén en condiciones de afrontar sus obligaciones comerciales, financieras, laborales y tributarias. El foco es que nuestros clientes no pierdan años de trabajo y esfuerzo, y puedan levantarse con más fuerza.

Todo lo anterior implica una forma de hacer empresas que hoy distingue a Bci y que nos ha llevado ser una empresa reconocida en el mercado. Porque para nuestro banco, no se trata de ser una empresa que sólo busque generar valor económico, sino también generar valor social, ligado a lo que pasa y cómo se desarrolla el país en que nos desenvolvemos, la libertad de emprender y, sobretodo, el actuar siempre de acuerdo con los principios en los que uno cree.

Hoy, más que nunca, tenemos el gran desafío de ser un ejemplo en la forma de hacer empresa en nuestra sociedad y contribuir al crecimiento y desarrollo de nuestro país. Estamos viviendo una gran transformación y hoy, al igual que en nuestros comienzos, seguiremos promoviendo y fortaleciendo la cercanía, la confianza y la escucha activa con nuestros clientes, colaboradores y comunidad, para seguir siendo siempre un banco de personas para personas, fortaleciendo hoy, aún más, nuestro compromiso genuino con el desarrollo de nuestra comunidad y muy especialmente de nuestro país.

Luis Enrique Yarur
Presidente del Banco Bci



BANCO FALABELLA

Banco Falabella ha tenido un rol protagónico en la Inclusión Financiera en Chile, otorgando acceso a servicios financieros a miles de familias chilenas, facilitando su vida cotidiana y ayudándolas a cumplir sus objetivos.

Banco Falabella ha incorporado en su visión la convicción de que una sociedad más informada es también una sociedad más responsable y empoderada en la gestión de sus finanzas personales.



Juan Manuel Matheu, gerente general corporativo de Falabella Financiero, junto al ganador de la Gran Final del Torneo Aprende con Eddu, campeonato cuyo fin es enseñar el manejo responsable de las finanzas personales.

Desde su creación en 1998, Banco Falabella ha puesto su foco en mejorar la calidad de vida de las personas, superando sus expectativas a través de una oferta transparente, simple y conveniente. En los últimos 20 años, Banco Falabella ha tenido un rol protagónico en la Inclusión Financiera en Chile, otorgando acceso a servicios financieros a miles de familias chilenas, facilitando su vida cotidiana y ayudándolas a cumplir sus objetivos.

A mediados de la última década, 1.035.706 clientes de Banco Falabella¹ tenían acceso a servicios financieros únicamente a través de la oferta que el banco les otorgaba, siendo ésta su puerta de acceso al sistema financiero. Pese al mayor desarrollo de la industria bancaria en los últimos años, este número se ha reducido solo marginalmente y, hacia fines de 2019, 1.003.468 personas tenían acceso al sistema exclusivamente gracias a Banco Falabella. Esto ratifica la vigencia en el tiempo del rol bancarizador de Banco Falabella en Chile.

Una Inclusión Financiera sustentable implica a su vez una gran responsabilidad con la comunidad respecto a la Educación Financiera. Diversos estudios avalan la necesidad de priorizar el esfuerzo en esta línea; en Chile, por ejemplo, el manejo de conceptos financieros de la población es relativamente bajo en comparación a otros países. El puntaje de conocimiento financiero nacional está por debajo del nivel de referencia y solo 40% de la población presenta un alto nivel de conocimiento financiero².

En este contexto, desde su origen Banco Falabella ha incorporado en su visión la convicción de que una sociedad más informada es también una sociedad más responsable y empoderada en la gestión de sus finanzas personales, consciente de las herramientas y múltiples alternativas que el sistema le ofrece.

A través del Programa Eddu, lanzado en 2016 con el fin de acercar la Educación Financiera a la sociedad chilena, Banco Falabella ha enseñado conceptos básicos y ha entregado consejos prácticos a sus clientes, colaboradores, colegios y comunidad respecto del endeudamiento responsable, seguridad en el uso de productos y conocimiento de productos financieros.

De esta manera, Banco Falabella se ha transformado en un referente de Educación Financiera en el país, siendo los primeros en incorporar iniciativas de este tipo en Chile. Gracias al Programa Eddu, en 2016, el banco fue reconocido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con el primer lugar del concurso Educación e Inclusión Financiera, en la categoría Aporte a la Educación Financiera. Hoy Banco Falabella continúa fortaleciendo su programa educativo, realizando charlas de Arica a Punta Arenas, tanto a clientes como a colaboradores y comunidad, además de talleres de educación financiera para más de 680 alumnos y potenciando su tradicional torneo de Educación Financiera, Aprende con Eddu, en el que participan más de 40 colegios del Programa Haciendo Escuela de Falabella Retail³, con un total de 2.400 niños participantes.

Juan Manuel Matheu
Gerente general corporativo de Falabella Financiero.

¹Para Dic-14, se incluyen clientes de Banco Falabella y de CMR.

²Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos: Chile 2016 – CAF y SBIF.

³El programa de responsabilidad social y empresarial Haciendo Escuela de Falabella Retail, consiste en que cada tienda, junto a sus colaboradores, apoya de manera integral a un establecimiento educacional, de acuerdo a sus necesidades específicas. Actualmente, la iniciativa está presente en Chile, Perú, Colombia y Argentina, beneficiando a más de 100 establecimientos y cerca de 84 mil niños de la región.



BANCO INTERNACIONAL

Banco Internacional lideró el financiamiento del proyecto de fibra óptica submarina que ha permitido por primera vez, que Magallanes se conecte a Chile permanentemente a través de internet.

Para desarrollar un turismo sustentable, Antártica 21 encargó la construcción de un barco equipado con la más moderna tecnología medio ambiental. El barco Polar Code contó con una inversión total de US\$ 48 millones, de los cuales US\$ 20,5 millones fueron financiados por Banco Internacional.



Fibra Optica Austral.

Fibra Óptica Austral

La geografía chilena en la zona sur no hace fácil la conectividad. La carretera austral es un buen ejemplo de los esfuerzos realizados para mantener al país unido territorialmente. La dificultad no sólo se apreciaba en el plano físico, sino que también cuando se trataba de mecanismos de comunicación digital. La realidad de Punta Arenas era, hasta hace poco tiempo, un reflejo de lo ya mencionado, ya que la señal de internet que recibían los habitantes de la ciudad era de poca velocidad y calidad.

Banco Internacional lideró el financiamiento del proyecto de fibra óptica submarina que ha permitido, por primera vez, que la Región de Magallanes y la Antártica Chilena se conecten a Chile permanentemente a través de internet. Para ello, se desplegaron 2.800 kilómetros de cable submarino desde Puerto Montt a Puerto Williams, de éstos, 33 kilómetros se usaron en unir el continente con la Isla Tierra del Fuego.

Con este importante logro, Magallanes superará la desventaja de tener una conexión de cable óptico que viene desde Argentina. Para los habitantes de la zona austral del país la velocidad de conexión de

internet se incrementará significativamente, mejorará la calidad del servicio recibido y el precio pagado por el consumidor final para una conexión de superior calidad se redujo de manera importante.

La inversión en el proyecto fue de US\$100 millones de dólares, de los cuales US\$63 millones fueron aportados por un consorcio de bancos, donde el estructurador fue Banco Internacional.

Magellan Explorer

Los viajes a la Antártida han adquirido mayor atracción para el turismo. Por otra parte, los requisitos medioambientales requeridos a las empresas que llevan a turistas a esa región del mundo son, como es natural, cada vez más exigentes. Antártica 21 es una empresa chilena, creada a inicios del año 2000, cuyo propósito es desarrollar un nuevo modelo de turismo para la Antártida, alternativo al tradicional de navegación a través de las aguas turbulentas del Canal de Drake. Por esta razón y con el objeto de desarrollar un turismo sustentable, Antártica 21 encargó la construcción de un barco equipado con la más moderna tecnología medioambiental. El barco Polar Code, fue construido en los astilleros de Asenav, empresa chilena, ubicada junto al río Calle Calle en la ciudad de Valdivia. Esta nave cumple con exigentes estándares para navegar por esas aguas y su capacidad es para 100 pasajeros.

La inversión total alcanzó a los US\$ 48 millones, de los cuales US\$ 20,5 millones fueron financiados por Banco Internacional. El saldo fue aportado por tres grupos de empresarios: Von Appen, Kosmman y Antártica 21. De esta manera, una iniciativa como ésta ha permitido promover el turismo en el país y, además, generó puestos de trabajo, ya que la construcción del barco fue hecha íntegramente en el país y utilizó, en consecuencia, mano de obra nacional.

En noviembre de 2019 el barco tuvo su viaje inaugural y actualmente se encuentra prestando regularmente sus servicios en forma exitosa, con la temporada plenamente vendida.

Segismundo Schulín-Zeuthen
Presidente Directorio Banco Internacional



#10yearschallenge

70 **BANCO
ITAU**

V • Y
C • M •
S • Y

Itaú

El mundo ha cambiado y la comunidad y nuestros principales stakeholders, tienen altas expectativas de nuestro aporte en otros ámbitos (...) ello nos ha motivado a contraer un compromiso integral con Chile que aborda, entre otros, el ámbito social, medioambiental y económico.

Un banco sustentable es aquel que genera valor compartido para sus colaboradores, clientes, accionistas y la comunidad en general, garantizando la sustentabilidad del negocio y la satisfacción de sus clientes.

En Itaú Corpbanca estamos conscientes de nuestro rol como institución financiera y del impacto de nuestras acciones en la economía del país, su desarrollo y en la realización de los sueños de miles de compatriotas.

Somos el resultado del proceso de integración de dos entidades financieras de reconocida trayectoria y prestigio en sus respectivos países y en la región, que deciden unir sus operaciones y alcanzar un tamaño adecuado para enfrentar de buena manera los desafíos regulatorios y de mercado en una industria altamente competitiva. Entendiendo nuestro papel, hemos ido asumiendo con responsabilidad y seriedad compromisos en diversos ámbitos. Por cierto, tenemos un deber con nuestros accionistas de maximizar nuestro desempeño financiero y con ello, su retorno. Sin embargo, entendemos que el mundo ha cambiado y la comunidad y nuestros principales stakeholders, tienen altas expectativas de nuestro aporte en otros ámbitos, hasta hace poco, no considerados.

Ello nos ha motivado a contraer un compromiso integral con Chile que aborda, entre otros, el ámbito social, medioambiental y económico. Para promover una mirada integral de nuestra gestión en los ámbitos señalados, desde 2018 publicamos una Memoria Integrada que da cuenta tanto de nuestro desempeño financiero, como de los esfuerzos desplegados para convertirnos en un mejor banco, sustentable y socialmente responsable.

En esta mirada integral, los clientes siguen siendo el centro de nuestras decisiones. Nuestra cultura está orientada a su satisfacción. La incorporación de nuevas tecnologías a la industria financiera ha permitido que los bancos recuperen el protagonismo en la vida diaria de las personas. De instituciones dedicadas tradicionalmente al ahorro y al crédito, en la actualidad, y gracias a las nuevas herramientas digitales, un cliente con una pantalla puede, desde cualquier lugar del mundo, transferir dinero a sus hijos, pagar sus cuentas, comprar un producto, contratar un depósito o solicitar un crédito. Ello, sin considerar, que seguimos siendo imprescindibles en la materialización de proyectos relevantes en la vida de una persona, tales como, el inicio de un emprendimiento o la adquisición de una vivienda.

Debido a la importancia de nuestra tarea, en Itaú Corpbanca asumimos con entusiasmo el desafío permanente de adaptarnos, para ofrecer productos y servicios de calidad, facilitando y simplificando la vida de nuestros clientes. Trabajamos a diario para establecer con ellos nuevos y mejores vínculos, sobre la base de la transparencia, confianza y cercanía. La transformación digital es para el banco un proceso continuo. Nuestra estrategia digital tiene un objetivo muy claro: convertirnos en un banco digital end to end. A las 20 salas digitales inauguradas en 2018 y a las ventas en los canales online, durante 2019 sumamos la primera Sucursal Digital, con un modelo de atención que incorpora en un 100% las nuevas tecnologías. En una industria en constante evolución existe un camino de oportunidades por recorrer. Estamos orgullosos de ser un banco líder en la provisión de productos y servicios financieros creativos e innovadores, que agregan valor y nos permiten dar un mejor servicio a nuestros clientes.

En esta mirada amplia que demanda la sociedad, Itaú Corpbanca asume también un compromiso con el cuidado y preservación del medio ambiente y la promoción de una banca sustentable. Fuimos el primer banco en Chile en suscribir los principios del Ecuador. Por eso, contamos con una política de riesgos socioambientales, implementamos iniciativas de eficiencia energética y nos hemos destacado en el financiamiento de proyectos de energías renovables no convencionales. Nuestro trabajo sistemático y profesional en este ámbito, nos ha permitido desde hace algunos años aparecer listados en el Dow Jones Sustainability Index Chile, uno de los índices de sustentabilidad más prestigiosos del mundo. Ahora, terminamos el 2019 con una gran noticia al figurar por primera vez en el índice Dow Jones Sustainability Index MILA, manteniendo nuestra destacada

participación en el DJSI chileno. Nos queda mucho por aprender y avanzar en esta materia, pero todo indica que vamos en la dirección correcta.

En el ámbito de los proveedores nos hemos sumado con entusiasmo a diversas iniciativas que van en su directo beneficio. Asumimos así nuestra responsabilidad social con cientos de pequeños y medianos emprendedores de nuestro país que nos apoyan diariamente en el objetivo que nos hemos propuesto de ser un mejor banco. Entendemos muy bien su importancia en nuestra cadena de valor compartido y generamos una relación acorde a ello.

Nada de esto sería posible sin el apoyo y el trabajo profesional y comprometido de nuestros colaboradores en cada una de las sucursales en todo el país. Es una prioridad del Directorio y la administración ser un banco con los mejores talentos en todos los niveles, con foco en la meritocracia. Para ello trabajamos para crear el ambiente, las condiciones y el clima laboral que nos permita atraer y retener a los mejores profesionales, comprometidos, éticos y orgullosos de la organización. Ese esfuerzo ha sido reconocido en innumerables ocasiones por prestigiosos rankings que nos posicionan como uno de los mejores lugares para trabajar en Chile. Durante 2019 y como un reconocimiento a la gestión del banco en capital humano, alcanzamos la novena posición en el Ranking Merco, especializado en Atracción y Retención de Talentos, escalando trece posiciones respecto del año anterior.

Es un orgullo para Itaú Corpbanca contar con colaboradores profundamente comprometidos con la misión del banco. Este compromiso quedó demostrado una vez más durante los difíciles días vividos por nuestro país a fines del año pasado. Pese al clima de inseguridad que afectó a muchas de nuestras sucursales y a las dificultades para acceder a sus lugares de trabajo, nuestros colaboradores demostraron su sentido de pertenencia y su conciencia de nuestro rol social.

Itaú Corpbanca asume también su responsabilidad social empresarial en otros ámbitos. Nuestro compromiso con el arte, la cultura y la inclusión de personas con discapacidad cognitiva son buena prueba de ello. Auspiciamos el Centro de las Artes 660 y colaboramos con entusiasmo con la actividad cultural y educativa impulsada desde la Fundación CorpArtes. En tanto, nuestro apoyo a Fundación Descúbreme permite seguir abriendo espacios y oportunidades para una plena inclusión en la sociedad de las personas con algún grado de discapacidad. Finalmente, de la mano de Fundación Itaú, promovemos iniciativas sustentables de alto impacto en educación y desarrollo social para contribuir a crear una sociedad más equitativa y diversa, trabajando por el desarrollo e integración de los segmentos más vulnerables de nuestra sociedad.

Sabemos que tenemos una gran responsabilidad y actuamos de acuerdo a ello. Un banco sustentable es aquel que genera valor compartido para sus colaboradores, clientes, accionistas y la comunidad en general, garantizando la sustentabilidad del negocio y la satisfacción de sus clientes.

Como institución financiera, observamos con atención lo que está sucediendo en Chile. Sin duda, es un llamado de atención para que todos hagamos las cosas mejor. Atrás quedaron los tiempos en que solo importaba el desempeño financiero. Hoy, tan relevante como obtener una buena rentabilidad, resulta saber los medios empleados para generarla y los principios y valores que guían nuestro actuar en la industria. Un banco líder será aquel que comprenda esto y se haga cargo de las expectativas de la comunidad y sus stakeholders en los distintos ámbitos. Un banco líder será aquel que sea ejemplo de conducta ética para sus clientes, colaboradores, autoridades y el mercado.

Jorge Andrés Saieh
Presidente Itaú Corpbanca



BANCO RIPLEY

En Banco Ripley nos hemos propuesto acompañar a nuestros clientes, desde una perspectiva financiera, para que puedan alcanzar sus metas. Para cumplir con ello, hemos desarrollado a lo largo de nuestra historia soluciones financieras que faciliten la vida de las personas y refuercen nuestro compromiso con su crecimiento, permitiéndonos establecer relaciones duraderas con nuestros clientes.

Queremos continuar siendo un aporte concreto a la inclusión financiera del país, a través de una propuesta de valor simple, cercana e innovadora. Nuestro compromiso es seguir acompañando a nuestros clientes desde una experiencia omnicanal, estar presentes donde ellos estén, ofrecerles múltiples canales de atención y soluciones digitales que faciliten su vida.



banco ripley

Hoy más de un millón de clientes de Banco Ripley realiza sus trámites y solicitudes desde la comodidad de su hogar, utilizando nuestros canales digitales.

Desde nuestra fundación, en el año 2002, en Banco Ripley nos hemos propuesto acompañar a nuestros clientes, desde una perspectiva financiera, para que puedan alcanzar sus metas. Para cumplir con ello, hemos desarrollado a lo largo de nuestra historia soluciones financieras que faciliten la vida de las personas y refuercen nuestro compromiso con su crecimiento, permitiéndonos establecer relaciones duraderas con nuestros clientes.

Hace un par de décadas, una gran cantidad de chilenos tenían limitadas sus opciones financieras, quedando sin acceso a créditos en el sistema bancario tradicional. En este contexto, Banco Ripley surgió como una alternativa para los segmentos socioeconómicos medios y bajos, contribuyendo a la inclusión financiera de millones de personas y brindando un servicio de calidad y de fácil acceso para todos. Con las Tarjetas Ripley no solo hemos entregado opciones crediticias en nuestras tiendas, sino también en todos los comercios de Chile y el mundo a través de nuestras Tarjetas Ripley Mastercard y débito, logrando una mayor penetración del acceso a medios de pago y créditos.

Durante el año 2018 nació un nuevo Banco Ripley, con una imagen de marca moderna e innovadora, con la determinación de acompañar financieramente a nuestros clientes. Con este nuevo banco, nacieron

también otros objetivos: ser un banco cercano, simple, transparente y ágil. Estos valores están plasmados en todo lo que hacemos y ya se han convertido en el eje central de nuestra cultura organizacional. Junto con el lanzamiento de la nueva imagen de Banco Ripley y la transformación digital de la banca en Chile y el mundo, surge la urgencia de impulsar la omnicanalidad. Es así como en abril de 2018, lanzamos una nueva versión de nuestro sitio web y una nueva aplicación móvil, que nos permite estar presentes en todo momento y lugar. Hoy, tenemos más de un millón de clientes que hacen sus trámites y solicitudes desde la comodidad de su hogar, ahorrando dinero, tiempos de traslado y mejorando su experiencia.

En el último año, hemos complementado nuestra oferta de medios de pago con dos importantes innovaciones. La primera, es la incorporación de las tecnologías Google Pay, Garmin Pay y Fitbit Pay, que mejoran la experiencia de compra de nuestros clientes, ya que brindan la posibilidad de pagar desde smartwatches o smartphones Android. En segundo lugar, desarrollamos Chek, nuestra propia billetera virtual, que permite pagar desde celulares sin necesidad de tener tarjetas ni efectivo. Este último desarrollo permite democratizar el acceso a los medios de pago para segmentos que tradicionalmente no estaban bancarizados.

Hoy, queremos continuar siendo un aporte concreto a la inclusión financiera del país, a través de una propuesta de valor simple, cercana e innovadora. Nuestro compromiso es seguir acompañando a nuestros clientes desde una experiencia omnicanal, estar presentes donde ellos estén, ofrecerles múltiples canales de atención y soluciones digitales que faciliten su vida. Esta innovación, democratiza el acceso a los medios de pago para personas que hasta ahora no estaban bancarizadas.

BANCO SANTANDER CHILE



Hemos dado cuenta de una importante transformación en Santander que nos ha permitido adaptar nuestra oferta a lo que genuinamente queremos ser: una empresa que contribuye al progreso de sus clientes y de la sociedad en su conjunto, que trabaja cada día para ser el mejor banco.

Nos importa el impacto de los proyectos de los que somos parte y a los que otorgamos financiamiento, porque sabemos que tenemos una responsabilidad profunda en cuanto al país que vamos construyendo y proyectando a futuro. Somos conscientes que las decisiones actuales son la piedra angular de los tiempos que vienen.



Work Café Banco Santander

Como Banco Santander hemos buscado durante la última década ser protagonistas dentro de un sector que ha movido sus fronteras, desafiándose a establecer una relación de mayor horizontalidad con sus clientes. Y así como en una perspectiva global, la banca ha ido marcando pauta en torno a mayor transparencia, equidad de trato y abrir oportunidades para que las personas puedan trazar un camino que les permita ir concretando sus proyectos, en lo particular Banco Santander ha buscado permanentemente la institución que explora nuevos territorios y abre nuevas rutas.

En efecto, Santander Chile se ha propuesto estar a la vanguardia de una industria en constante transformación y mejora, abriendo caminos que permiten a los ciudadanos a no sólo progresar en términos personales, sino que también disponer de más y mejores productos y servicios financieros y tener un lugar en los mercados globales, entregando opciones renovadas de financiamiento para proyectos de valor público e incursionado decididamente en los desafíos que impone el cuidado y la protección del medio ambiente.

Chile cuenta con una industria bancaria sólida y en condiciones de asumir compromisos públicos de excelencia en todo el espectro de su

quehacer. Por eso, en el caso de Banco Santander en 2019 adherimos formalmente a los principios de la banca responsable, impulsados por la industria y la UNEP-FI, perteneciente a las Naciones Unidas, preceptos que nos guían hacia la construcción de un negocio más sostenible, una gestión proactiva en cuanto a derechos y deberes hacia los clientes, movilizandando mayor equidad y vinculando nuestra oferta en una gestión de la más alta calidad.

Y la historia reciente nos avala. En los últimos diez años hemos dado cuenta de una importante transformación en Santander que nos ha permitido adaptar nuestra oferta a lo que genuinamente queremos ser: una empresa que contribuye al progreso de sus clientes y de la sociedad en su conjunto, que trabaja cada día para ser el mejor banco.

En esa línea, hemos promovido con fuerza la necesidad de avanzar hacia Basilea III, para aportar mayor transparencia y fortaleza a la gestión y hemos sido persistentes en dar cuenta de la necesidad de progresar en materia de deuda consolidada, una herramienta que nos permitirá seguir profundizando a nivel de industria en la inclusión y empoderamiento financiero de los chilenos. Dejar a una parte importante de la población marginada o en manos de la especulación y la usura, termina causando daño en el corto y mediano plazo a quienes más requieren de oportunidades de desarrollo.

Pero no basta con defender solamente las grandes causas que van encaminadas hacia una mayor inclusión y empoderamiento. También se debe dar el ejemplo con acciones concretas. Es así como en 2018 lanzamos Cuenta Life, una oferta con la que se decidió eliminar barreras habituales de ingreso al sistema bancario -como la renta o sueldo mínimo, y además recompensar el buen comportamiento financiero de nuestros clientes con beneficios concretos al buen comportamiento financiero, con reducciones en el nivel de la tasa de interés o postergación de cuotas.

Asimismo, en estos últimos diez años tomó forma en nuestra estrategia uno de los proyectos más simbólicos de Santander Chile y que hoy es un producto de exportación. Nos referimos a Work/Café, modelo que transformó el modo de atención para clientes y no clientes en la industria bancaria global. Son varios los elementos que permiten entender la buena recepción que ha tenido y también lo que ha significado a nivel de nuestros colaboradores.

Lo primero es que se trata de una innovación 100% pensada y ejecutada en Chile, que responde a la disyuntiva de encontrar una fórmula de atención que permitiera combinar lo mejor del mundo presencial con el digital. Es así como Work/Café se ha instaurado como un espacio de diálogo e interacción, un aporte a la comunidad, pensado para favorecer el trabajo colaborativo, por ejemplo, de los emprendedores, usuarios intensivos de estos espacios.

En esa línea, a poco andar con este modelo de banca, establecimos con la Asociación de Emprendedores, ASECH, un convenio de colaboración en que nuestros espacios se ponen a disposición para generar aulas de intercambio y aprendizaje, en que mes a mes se permite abordar, junto a especialistas, temas de buenas prácticas y resolución de dudas frecuentes.

De esta forma, Work/Café se ha ido desplegando a lo largo del país, rescatando espacios patrimoniales o levantando el estándar de cursos ya existentes. Tal ha sido el reconocimiento logrado, que a nivel de Grupo, y esto nos llena de orgullo, se transformó en un modelo exportable y que ya se ha replicado en distintos países en los que Santander está presente, como Inglaterra, España, Portugal, Estados Unidos, Polonia, Argentina y Brasil.

Pero no sólo ha tenido impacto a nivel externo, también entre los colaboradores Work/Café tiene un significado especial. Da cuenta de una compañía que escucha las propuestas de sus trabajadores, que las buenas ideas siempre tienen cabida y apoyo desde la institución y de los pares. Nos ha permitido ver cómo una propuesta nacida acá tiene un impacto global; y más aún, ha abierto la posibilidad de generar una relación de mayor cercanía con clientes y no clientes y, con ello, obtener una mejor visión de los temas que resultan relevantes en el día a día. Sin duda una relación virtuosa, que aporta de manera integral a todos.

Así como con Life y con Work/Café hemos querido traspasar las fronteras, para Santander ampliar los límites de la banca es y seguirá siendo una tarea permanente. Esta fue la inspiración para diseñar e implementar una red propia de adquirencia bajo el modelo de cuatro partes, con el objetivo de generar una alternativa competitiva, eficiente y distinta a la que se ofrecía hasta ahora en el país. De esta forma, no sólo hemos canalizado nuestra permanente vocación innovadora, sino también estamos abriendo la puerta para que otros actores amplíen su oferta en un ambiente de mayor competencia, lo que redundará en beneficios para las personas y las empresas.

Generar oportunidades y reconocer el mérito son dos variables fundamentales en nuestro quehacer. Somos el principal Banco en oferta de becas estudiantiles, lo que ya ha significado que miles estudiantes de pre y postgrado hayan accedido a mayor especialización y conocimientos gracias al apoyo de Santander. Una beca de convocatoria abierta, cuya única restricción es la excelencia.

De la misma forma, hemos venido trabajando con Techo en un esfuerzo conjunto primero en mediaguas y hoy en la consolidación de

barrios, junto a un compromiso concreto en cuanto a proveer oportunidades de finalización de estudios y aprendizaje de nuevos oficios, que permitan apoyar el esfuerzo de quienes han logrado acceder a su primera vivienda.

Junto a todo lo anterior, hoy estamos también enfocados en movilizar nuevos desafíos, asociados a mitigar nuestra huella de carbono y la de nuestros clientes, entendiendo que es parte de una política mayor de finanzas climáticas. Nos importa el impacto de los proyectos de los que somos parte y a los que otorgamos financiamiento, porque sabemos que tenemos una responsabilidad profunda en cuanto al país que vamos construyendo y proyectando a futuro. Somos conscientes que las decisiones actuales son la piedra angular de los tiempos que vienen.

Es justamente en momentos complejos cuando tenemos una mayor obligación de revisar lo que hemos venido haciendo y profundizar los mejores aprendizajes e integrar nuevos saberes. Es así como entendemos nuestra labor fundamental como parte de una industria sólida, que ha sido capaz de ir avanzando con el conjunto de la sociedad y aportando en cada uno de sus nuevos desafíos. Será ésta la clave para los tiempos que siguen. Ese es nuestro desafío para ser un banco cada vez más responsable.

Claudio Melandri
Presidente del Directorio y country head



BANCO SECURITY

84

El aporte de las mujeres al crecimiento, a la diversidad, a la cultura y al desarrollo de las empresas Security, ha sido fundamental para armonizar la relación trabajo y familia. Nuestra experiencia en Banco Security puede ser útil para muchas compañías que, al igual que nosotros, se motivan diariamente por mejorar las relaciones laborales y los ambientes de trabajo de todos sus empleados.

Creemos que los esfuerzos públicos y privados, deben concentrarse en establecer acciones corporativas para la adaptabilidad laboral para empleados con responsabilidad familiar que permitan armonizar la relación trabajo, familia y vida personal en nuestras empresas.

85



Las políticas corporativas de conciliación trabajo, familia y vida personal de Security, además de pioneras en la industria, han sido ampliamente reconocidas.

Desde nuestros inicios, en Grupo Security desarrollamos un compromiso con la promoción de valores familiares, que nos permitieran contar con equipos diversos, mejorar la calidad de servicio a los clientes, construyendo relaciones permanentes, cercanas y profundas que se convirtieran en un factor diferenciador de nuestra empresa, en la industria y, lo más importante, en nuestros clientes.

Hace 30 años, definimos una cultura corporativa orientada a la conciliación entre trabajo y familia. Esta política y su consistencia se ha traducido en acciones y resultados concretos a través del tiempo. Es un proceso que la empresa debe vivir y apoyar en todos los niveles de la organización y en particular un incondicional apoyo del Gobierno y del Directorio de cada compañía. Adicionalmente, y como tenemos clara conciencia de nuestro rol y responsabilidades con la sociedad, hemos intentando transmitir este desafío, no solo internamente,

sino también al resto de la sociedad. Nuestro crecimiento y nuestro progreso, está ciertamente vinculado a la implementación de esta política a través del tiempo.

El aporte de las mujeres al crecimiento, a la diversidad, a la cultura y al desarrollo de las empresas Security, ha sido fundamental para armonizar la relación trabajo y familia. Nuestra experiencia en Banco Security puede ser útil para muchas compañías que, al igual que nosotros, se motivan diariamente por mejorar las relaciones laborales y los ambientes de trabajo de todos sus empleados.

En ese marco, hemos desarrollado, por ejemplo, distintos programas concretos para impulsar el trabajo de la mujer en Banco Security, aumentando no solo nuestra tasa de contratación femenina, sino que impulsando su desarrollo dentro de la compañía.

Desde el año 2004, decidimos implementar un sistema de regreso paulatino de las mujeres al trabajo una vez concluido su postnatal, reintegrándose totalmente solo después del sexto mes junto con la entrega de un bono para auxiliar de párvulos hasta los dos años del hijo. Dos años después, en 2006, se sumó un programa de flexibilidad laboral para los hombres que fueran padres, durante el primer mes de nacida su guagua. Con estas medidas, fuimos pioneros en una iniciativa que, recién en octubre de 2011, se convirtió en ley en Chile.

En forma complementaria, nuestra política de favorecer ambientes de trabajo basados en la ética y honestidad profesional se ha traducido en la eliminación de la brecha salarial, la ausencia de discriminación por sexo y en el reconocimiento por 19 años consecutivos entre las mejores empresas para trabajar en Chile y América Latina por el prestigioso ranking internacional Great Place to Work.

A ello se suma, que en el año 2012 Grupo Security fue la primera empresa en Chile en acreditarse como Familiarmente Responsable, de acuerdo al estudio IFREI (International Family-Responsible Employer Index). Para esto, se tomó en consideración, entre otros aspectos, la flexibilidad de horario y espacio, los servicios a los empleados, el apoyo a la trayectoria profesional, los beneficios extrasalariales y todas las acciones que nos han permitido poner en práctica una cultura de flexibilidad y responsabilidad.

En 2019, y por segundo año consecutivo, la compañía recibió el premio IMPULSA Talento Femenino en la categoría Banca e Instituciones Financieras como una de las empresas que más ha avanzado en la incorporación femenina.

RESULTADOS

Más allá de los reconocimientos, la consistencia de nuestra política se ha traducido en resultados concretos que nos han permitido desarrollar un estrecho compromiso con nuestros empleados. La conciliación entre trabajo y familia, nos ha permitido incorporar a nuestra plana ejecutiva una importante representación de mujeres en todas las compañías. Por ejemplo, el 61% de la dotación de Banco Security es femenina, mientras que en el país es cercano al 49%. El 70% de las mujeres de la compañía son madres y tenemos una tasa de natalidad de 2,4 hijos por familia, un 33% superior a nuestro país, la que solo alcanza en promedio a 1,8 hijos, de acuerdo con las cifras del INE, sin que la dotación femenina y la tasa de natalidad hayan producido una caída en la productividad de la empresa. La permanencia de las mujeres en la compañía es de 7,5 años, y de 8,5 años la de los hombres. La calidad del ambiente laboral es apreciada también por las nuevas generaciones, cuya permanencia de 3,2 años, supera ampliamente al promedio nacional, que alcanza 2,2 años.

Además, en Banco Security no existe brecha salarial, ya que se utiliza la metodología HAY para gestionar las compensaciones. Esta evalúa mediante métricas objetivas tres grandes factores: el conocimiento requerido para desempeñar el cargo, el pensamiento necesario para enfrentar sus desafíos asociados y las responsabilidades asignadas, entendidas como el impacto que tienen sus acciones en los resultados. De acuerdo con esta metodología, la evaluación de desempeño, a la luz de estos factores, asigna un puntaje y una banda de renta asociada. Según la madurez en el cargo, es decir, la antigüedad en el puesto, el posicionamiento dentro de la banda de renta varía entre el 0% y el 100%, por lo que, dentro de una misma banda, puede haber distintos niveles de renta. El uso de esta metodología nos permite tener una base objetiva para gestionar las compensaciones asegurando así la equidad interna y la competitividad externa para atraer y retener talento independiente del nombre, título o sexo del ocupante del cargo.

El apoyo a un desarrollo profesional en armonía con la vida familiar y personal, favorecido por la implementación de los programas que promueven la conciliación trabajo, familia y vida personal, tienen un claro impacto en la relación que se establece entre empleados y clientes. En el caso de Banco Security nos ha permitido contar con profesionales capaces, comprometidos y dispuestos a abordar todos los desafíos que el mejor servicio requiere. Nuestro principal activo es su calidad humana, un factor diferenciador y transversal a todas las áreas del banco. Esto ha sido reconocido por nuestros propios clientes y por los consumidores a través de diversos reconocimientos durante

varios años, tales como el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes en la categoría contractual (Pro-calidad); Premio a la mejor empresa en Experiencia de Cliente a Nivel Nacional y en el sector Bancos; Premio Nacional de Satisfacción de Clientes en la categoría bancos medianos, entre otros; logrando, desde nuestras políticas de conciliación trabajo familia y vida personal, subir el estándar de la industria en cuanto a la calidad que requieren los clientes.

Y no solo eso. El impacto de estas políticas se reconoce también en la confianza que genera la empresa. El año pasado, Banco Security fue distinguido como una de las empresas que generan mayor confianza entre los consumidores chilenos por el Centro de Experiencias y Servicios (CES), de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez. Esta distinción mide la confianza, transparencia, preocupación y cumplimiento percibido por los clientes, lo que es, sin duda, un reflejo de nuestros valores y un ambiente laboral satisfactorio para todos los trabajadores.

Los esfuerzos que ha realizado la empresa por más de 30 años en este ámbito, así como escuchar las necesidades de sus empleados e integrar los valores familiares a su misión corporativa, han ayudado a Banco Security a ser una empresa líder en esta materia, cuyos impactos han sido recogidos incluso a nivel de políticas públicas, dando cuenta del compromiso de Security de contribuir al logro de una mejor calidad de vida de todos los chilenos.

Creemos que los esfuerzos públicos y privados, deben concentrarse en establecer acciones corporativas para la adaptabilidad laboral para empleados con responsabilidad familiar que permitan armonizar la relación trabajo, familia y vida personal en nuestras empresas.

A pesar de los avances, la conciliación de los distintos aspectos de la vida de cada trabajador sigue siendo un gran reto. Las organizaciones que sean capaces de entender su relevancia tendrán, sin duda alguna, una ventaja competitiva y un futuro con mejores perspectivas.

Renato Peñafiel
Gerente general de Grupo Security

HSBC BANK CHILE



Por 10 años consecutivos, HSBC Bank (Chile) ha sido el principal auspiciador del Chile Day, una iniciativa llevada adelante por Inbest con la colaboración del Ministerio de Hacienda, y otros sponsors.

Asimismo, HSBC Bank (Chile) ha sido pionero en las transacciones en Renminbi en el mercado local, facilitando de esa forma el comercio exterior con China, el primer socio comercial de Chile.

Celebración de la IX versión de Chile Day Londres, presidida por el ex Ministro de Hacienda Felipe Larraín. Evento organizado por InBest y el Ministerio de Hacienda de Chile, y que contó con el apoyo de su Main Sponsor: HSBC.



Por 10 años consecutivos, HSBC Bank (Chile) ha sido el principal auspiciador del Chile Day, una iniciativa llevada adelante por Inbest con la colaboración del Ministerio de Hacienda, y otros sponsors. El evento, el cual se ha desarrollado anualmente en Londres o Nueva York, tiene por objeto promover la inversión en el país mediante el acceso a mercados financieros globales a través de dar a conocer el entorno económico chileno a inversionistas institucionales y financieros extranjeros. Así, en el Chile Day del 2019, el Ministro de Hacienda anunció 10 medidas concretas para convertir a Chile en un centro financiero regional. Además, se lograron acuerdos de cooperación en materia de ciberseguridad, y entre otros temas, se destacó la importancia de las inversiones con impacto social, y se analizaron los efectos del cambio climático. Adicionalmente el Banco Central de Chile anunció su intención de internacionalizar el peso chileno.

Asimismo, HSBC Bank (Chile) ha sido pionero en las transacciones en Rembimbi en el mercado local, facilitando de esa forma el comercio exterior con China, el primer socio comercial de Chile. Como reconocimiento a esta labor, por segundo año consecutivo HSBC Bank (Chile) fue reconocido en The Asset Asian Awards 2019 como Best Reminbi Bank.



JP MORGAN CHASE BANK CHILE

94

J.P. Morgan ha sido coordinador global de las mayores ofertas de acciones realizadas en la historia del país.

En 2018, Boston Consulting Group incluyó a J.P. Morgan en el ranking de las empresas mundiales más innovadoras.

95



J.P. Morgan en Park Avenue, Nueva York.

J.P. Morgan tiene presencia en Chile desde hace 150 años, país donde patrocinó su primer gran préstamo internacional. Este crédito al gobierno chileno marcó el inicio de una larga relación de inversiones de la compañía con Latinoamérica.

A fines de la década de 1990, J.P. Morgan lideró el lanzamiento de los primeros bonos Yankees con una emisión de US\$500 millones. Un nuevo hito se alcanzó en 2010 con la primera emisión global denominada en pesos chilenos, con la colocación de US\$1.520 millones de la República de Chile.

J.P. Morgan ha sido además coordinador global de las mayores ofertas de acciones realizadas en la historia del país.

La expansión en Chile ha venido de la mano del crecimiento del país. A lo largo de este tiempo la cultura corporativa del banco también se ha ido fortaleciendo para ajustarse a la normativa local y a las mejores prácticas internacionales, lo que se puede apreciar en el compromiso de la firma con la diversidad, los derechos humanos y el medioambiente.

Diversidad, inclusión y derechos humanos

La estrategia de diversidad se basa en las siguientes ideas matrices Workforce, Workplace y Marketplace.

Workforce se basa en reclutar, retener y promover el mejor talento, teniendo en cuenta las capacidades técnicas y personalidad de los candidatos. Para ello, J.P. Morgan participa de manera activa en ferias de reclutamiento y promovemos un ambiente inclusivo donde todos los empleados se sientan parte de la organización y puedan desarrollar su carrera profesional, encontrando oportunidades y utilizando su talento.

Workplace, busca crear un ambiente inclusivo y diverso donde todos se sientan valorados y respetados. Para lograrlo, la firma cuenta con una política de igualdad de oportunidades, anti-acoso y anti-discriminación, la cual establece expectativas sobre la conducta y el comportamiento de todos los empleados, proveedores y clientes.

En tal sentido, contamos con diversas iniciativas en Chile organizadas como grupos de interés (BRG, Business Resource Groups) que están conformados por empleados que voluntariamente trabajan en favor de la estrategia de diversidad e inclusión de la compañía, tales como:

- * **Pride**: enfocado en crear conciencia y apoyo a la comunidad LGBT+ promoviendo la educación de los empleados y compartiendo sus buenas prácticas en el mercado local.
- * **WOTM (Women on the Move)**: con el objetivo de fomentar el desarrollo y talento de la mujer en todo nivel de la compañía. **NextGen**: promueve la educación de jóvenes profesionales para el trabajo del futuro.
- * **AccessAbility**: fundada en 2019 para integrar a los empleados y familias que tengan una condición de discapacidad.

Todos estos esfuerzos ayudan a promover un ambiente inclusivo en la firma, generando oportunidades profesionales y permitiéndoles a los equipos alcanzar su máximo potencial.

En términos de Marketplace, el banco busca ser reconocido como una empresa inclusiva y diversa en Chile. Como resultado de sus buenas prácticas, Human Rights Campaign (HRC) reconoció a J.P. Morgan como Best Place to Work LGBT+ en Chile, siendo el único banco del país que cuenta con dicho reconocimiento. La firma participa además en el Out & Equal Workplace Summit, evento anual enfocado en concientizar y construir ambientes de trabajo inclusivos.

Además, y por segundo año consecutivo, el banco formó parte de la red chilena de Mujeres Empresarias, espacio que promueve la inclusión de la mujer en el mundo de los negocios y en los directorios de empresas. También participamos del Ranking PAR, sobre equidad de

género y diversidad en las empresas privadas y que se realizó por primera vez en Chile, obteniendo el primer lugar de la industria.

Asimismo, J.P. Morgan está comprometido con el respeto y aplicación de los derechos humanos en todas sus formas. Por ello ha implementado mecanismos de capacitación y sensibilización en derechos humanos para sus empleados, cuenta con un plan de acción al cual se le hace seguimiento y con protocolos de actuación y canales formales de denuncia.

Innovación

La innovación no es algo que sólo se promueve dentro del banco, sino que lo define.

En 2018, Boston Consulting Group incluyó a J.P. Morgan en el ranking de las empresas mundiales más innovadoras. Las patentes del banco demuestran el enfoque de J.P. Morgan en innovaciones en sus productos y servicios, y como entidad propulsora de tecnologías emergentes, como Blockchain, Inteligencia Artificial y Robótica.

J.P. Morgan ha desarrollado la red IIN, que permite a las entidades financieras utilizar tecnología Blockchain para compartir información, transformando el sector de pagos internacionales y potencialmente reduciendo a minutos un proceso que actualmente puede tardar semanas. En la actualidad hay más de 400 bancos, incluidas instituciones chilenas, que son miembros de esta red.

El banco reconoce asimismo el poder de las nuevas firmas que emergen en el sector tecnológico con programas para asociarse, como es In-Residence. Esta iniciativa permite que estas nuevas empresas sean acogidas dentro de la compañía para que puedan desarrollar diversos productos y servicios.

También hemos desarrollado portales específicos para que empleados presenten sus propuestas en innovación, y contamos con un concurso interno, denominado Originate, donde equipos presentan sus ideas y si son seleccionadas reciben los recursos necesarios para desarrollarlas. Las iniciativas pueden estar relacionadas con promover un aumento de los ingresos, disminuir los gastos, satisfacer mejor las necesidades de los clientes, reducir los riesgos, mejorar el clima laboral o incrementar el impacto en la comunidad. Las propuestas de los empleados son evaluadas por un grupo interdisciplinario de la alta gerencia para asegurarse que estén alineadas con los objetivos estratégicos de J.P. Morgan.

J.P. Morgan además se mantiene a la vanguardia en el asesoramiento en fusiones y adquisiciones y en la emisión de títulos valores representativos de deuda y capital en los mercados internacionales de capitales a empresas del sector público y privado.

Compromiso con comunidades y medio ambiente

J.P. Morgan es una empresa socialmente responsable a nivel mundial y busca participar de manera activa en las comunidades en donde opera. A través de sus programas de Responsabilidad Social Corporativa trabaja en comunidades vulnerables para crear oportunidades y apoyar el desarrollo de personas, pequeñas empresas y comunidades.

A nivel global el esfuerzo se extiende en tres áreas específicas:

- * Preparación de la fuerza laboral: apunta al desarrollo de habilidades de personas pertenecientes a grupos vulnerables para que puedan acceder a empleos de calidad con una mirada hacia el mercado laboral del futuro.
- * Desarrollo de micro empresas: tiene como objetivo ayudar a pequeñas empresas a adquirir los recursos que necesitan para crecer, generando nuevos empleos y proporcionando acceso a capacitación, trabajadores calificados, instalaciones y nuevos mercados.
- * Inclusión financiera: orientada a ayudar a las personas a adquirir los conocimientos, habilidades y herramientas necesarias para promover la seguridad financiera y crear una mayor estabilidad económica.

Para 2023, la firma va a destinar US\$1.750 millones para el desarrollo de las comunidades en todo el mundo. Anualmente en Chile, JP Morgan Chase Foundation apoya a organizaciones sin fines de lucro en los ejes mencionados destacándose las siguientes iniciativas recientes:

- * Capacitación de 482 técnicos en la instalación y mantención de paneles solares en colaboración con Fundación Chile.
- * Capacitación de 78 mujeres programadoras y el apoyo al programa de Talentos para el Mundo Digital en conjunto con Fundación Kodea y DUOC.
- * Asesoría al Consejo Consultivo en la definición e implementación del Marco de Cualificaciones de Competencias de Mantenimiento 4.0 en conjunto con Fundación Chile y la CPC, incluyendo la capacitación de 1.000 jóvenes en dichas cualificaciones en todo el país.

La firma se ha comprometido a obtener el 100% de la energía que consume de fuentes renovables para 2020 y facilitar US\$ 200.000 millones de financiamiento a nivel global para proyectos de energía limpia para 2025.

Alejandro Rubilar C.
Managing Director
J.P. Morgan



SCOTIABANK CHILE

100

En el año 2013 se tomó la decisión de reorientar la estrategia del banco y, pensando en cómo satisfacer mejor las necesidades de un cliente cada vez más exigente, decidió enfocarse en cinco pilares: contar con líderes de primer nivel; potenciar el crecimiento orgánico; productividad y digitalización; control del riesgo; y adquisiciones estratégicas.

Hoy, el foco está en ser competitivos y acompañar a sus clientes en todas las etapas de su vida, ayudarlos a cumplir sus sueños y ambiciones. Estamos comprometidos con entender sus expectativas y necesidades y darles una experiencia diferenciadora, omnicanal, cada vez más a la medida de sus necesidades.

101

Tras la integración con BBVA Chile, Scotiabank se convirtió en un banco de primera línea en la industria local, capaz de entregar un servicio que reúne lo mejor de ambos mundos, poniendo a disposición de sus clientes un banco integral, con grandes atributos para competir y servir mejor a sus clientes.



La historia de Scotiabank (The Bank of Nova Scotia) ha estado marcada por trascender más allá de sus fronteras. Es uno de los principales bancos de Canadá y actualmente tiene como principal objetivo ser el banco de las Américas, con foco en seis mercados: Canadá, Estados Unidos, México, Colombia, Perú y Chile. Hoy, éstos representan más del 85% de sus ganancias. Si se incluye la operación en el Caribe y Centroamérica, ese número aumenta a 95%.

Sus clientes son su prioridad y permanentemente busca transformarse para entregar soluciones integrales que faciliten la vida de sus clientes. Con esa motivación Scotiabank dio sus primeros pasos en el mercado local en los años '90, cuando ingresó a la propiedad del Banco Sud Americano. Por ese entonces, tenía una participación cercana al 3,5%, lo que finalmente lo situaba como una entidad pequeña en una industria altamente competitiva.

En 2007, la casa matriz tomó la decisión de reforzar su apuesta por el mercado local. Fue ahí cuando se presentó la opción de comprar el Banco del Desarrollo. En el año 2013 se tomó la decisión de reorientar la estrategia del banco y, pensando en cómo satisfacer mejor las necesidades de un cliente cada vez más exigente, decidió enfocarse en cinco pilares: contar con líderes de primer nivel; potenciar el crecimiento orgánico; productividad y digitalización; control del riesgo; y adquisiciones estratégicas.

Es justamente este último pilar el que explica los dos grandes hitos que marcan la historia reciente del banco y que dan cuenta del compromiso de largo plazo que la institución tiene con Chile y, sobre todo, con sus clientes.

Conscientes que para consolidarse en el mercado chileno había que encontrar oportunidades de crecimiento, Scotiabank comenzó a buscar oportunidades en el mercado local. Así, en 2014 identificaron la posibilidad de unir fuerzas con Cencosud, una de las firmas de retail líder a nivel local y regional. En mayo de 2015 el banco adquirió el 51% de CAT - Cencosud Administradora de Tarjetas, el negocio de servicios

financieros del retailer. Juntos se complementan y tienen un acople perfecto: son dos empresas apasionadas por sus clientes, que ponen a su disposición la mejor y más conveniente oferta financiera.

Esta inversión tuvo varias ventajas estratégicas. Primero, diversificó la cartera del banco y, segundo, trajo 2 millones de nuevos clientes. Desde que se materializó el acuerdo, han registrado un crecimiento por sobre la industria y es uno de los líderes del mercado de las tarjetas de crédito.

CAT pasó de \$ 20.000 millones de utilidades en 2014 a \$ 40.000 millones aproximadamente en 2018, específicamente en este segmento de mercado, donde se ha consolidado como uno de los líderes de la industria. De esta manera, a partir del 2015, Scotiabank ha mostrado un ROE entre 12% y 14%, tal como el resto del mercado.

Más fuertes y convencidos que para proyectar su posición en el mercado local debían buscar oportunidades de crecimiento, tras una profunda búsqueda del socio y momento perfecto, en 2018 Scotiabank fue protagonista de un nuevo hito de la industria financiera local. El 6 de julio de ese año, anunció el cierre de la compra a BBVA de su operación en Chile. La entidad canadiense realizó una inversión cercana a los US\$ 2.200 millones, el cheque más alto que ha entregado la institución en toda su historia para consolidar un negocio fuera de sus fronteras.

Este hito permitió a Scotiabank convertirse en un banco de primera línea en la industria local, capaz de entregar un servicio que reúne lo mejor de ambos mundos, poniendo a disposición de sus clientes un banco integral, con grandes atributos para competir y servir mejor a sus clientes, poniendo la mejor tecnología y capital humano a su servicio.

Hoy, Scotiabank es el tercer banco más grande del mercado en colocaciones, con un 14,1% de participación. Cuenta con más de 1 millón de clientes -3 millones si se considera la alianza con Cencosud-, y emplea a más de 9 mil personas a través de una red de oficinas y 158 sucursales, ubicadas de Arica a Punta Arenas.

La integración de ambos bancos se realizó con los más altos están-

dares de excelencia, de una manera planificada y poniendo atención a todos los detalles asociados al proceso. La Casa Matriz en Canadá confió en el talento local, y juntos lograron un nuevo hito en la historia financiera, lográndolo en tiempo récord (16 meses) y cumpliendo con todos los objetivos: seguir creciendo, total apego a la normativa vigente y captura eficiente de las sinergias esperadas.

En 2020, Scotiabank cumple 30 años en Chile. Y lo hace lleno de orgullo por lo que ha construido en estas tres décadas y por los pasos que ha dado para cumplir su principal meta: ser el mejor banco para sus clientes, accionistas, colaboradores y proveedores, y un aporte en las comunidades en que está inserto.

Por nuestro futuro es el lema que guía cada una de las acciones de Scotiabank. Hoy, el foco está en ser competitivos y acompañar a sus clientes en todas las etapas de su vida, ayudarlos a cumplir sus sueños y ambiciones. Estamos comprometidos con entender sus expectativas y necesidades y darles una experiencia diferenciadora, omnicanal, cada vez más a la medida de sus necesidades.

José Said
Presidente Banco Scotiabank

