



Entrevista al gerente general

"Nuestra trayectoria de 80 años ha demostrado que, además de adaptarnos y visualizar oportunidades, hemos generado procesos y metodologías para lograr una ventaja competitiva en el largo plazo".

Luego de tres años a cargo de la Gerencia General de Bci, Eugenio Von Chrismar, nos entrega su visión de futuro y los principales desafíos para el 2018.

¿Cómo visualiza la industria bancaria hoy?

El mundo tal como lo conocemos ya cambió. La forma en que nos relacionamos, trabajamos, o consumimos está en permanente transformación.

En todas las industrias, los consumidores buscan experiencias personalizadas, inmediatas, intuitivas y transparentes. Y prefieren a aquellas empresas que los empoderan y les dan confianza.

Por otro lado, la entrada masiva y agresiva de nuevos jugadores al mercado -entre ellas las llamadas fintech-, está cambiando el estándar de experiencia, ya que ellas interpretan bien las demandas y anhelos de los clientes, entregándoles una

experiencia fluida, instantánea, segura, intuitiva e integral, ganándose su confianza al establecer una relación transparente y horizontal con ellos.

La industria financiera no está al margen de esos cambios, que reconfiguran todo lo que hacemos y nos desafían a estar constantemente transformándonos.

¿Cómo Bci hace frente a estos cambios?

Tenemos una aspiración clara: de aquí al 2020 vamos a convertirnos en el "Banco Más Querido y Preferido", brindando la mejor experiencia de servicio omnicanal a los clientes, ofreciendo el mejor lugar para crecer personal y profesionalmente a los colaboradores y siendo un socio estratégico para las comunidades donde nos desenvolvemos.

Para hacer posible esta aspiración, hemos definido capacidades estratégicas distintivas que debemos construir y

fortalecer, con foco en la experiencia omnicanal, integración con el ecosistema, consolidación de la una cultura colaborativa, fortalecimiento de la innovación disruptiva y explotación analítica de datos.

Asimismo seguiremos avanzando en nuestra estrategia de internacionalización, con el objetivo de acompañar a nuestros clientes en su expansión regional. A través de nuestra gran plataforma comercial en Estados Unidos, que incluye a City National Bank of Florida, Bci Miami y Bci Securities, somos el banco latinoamericano con mayor presencia en Florida.

¿Qué beneficios tendrán los clientes con esta transformación?

El propósito de esta transformación es fortalecer la experiencia de nuestros clientes, somos un banco hecho por y para personas. La tecnología sólo agrega valor cuando está al servicio de ellas.



"En Bci estamos en un proceso de transformación profundo, donde una de nuestras metas es ser un banco 100% digital de cara al 2020".

Por esto estamos en camino a conseguir que nuestros clientes puedan auto-atenderse en cualquier canal, estén donde estén, con soluciones más amigables y simples. Hoy, pueden abrir una cuenta corriente en 30 minutos, sin papeles y ahorrando tiempo.

Gracias a las inversiones que hemos hecho, hoy tenemos un 99,78% de uptime de nuestros sistemas. Una app que no funciona o una web que está caída son inaceptables para nuestros clientes, que requieren de nosotros 24 horas al día y 7 días a la semana.

El uso intensivo de datos nos permite, por un lado, simplificar los procesos de cara a los clientes, para entregarles una oferta de valor personalizada de acuerdo a las necesidades de cada uno de ellos de manera omnicanal. Por otro lado, también nos permite gestionar el riesgo de crédito de manera más ágil, simplificando las interacciones del cliente con el banco.

¿Qué beneficios tendrán los colaboradores con esta transformación?

Estamos transformando nuestro banco y ese desafío requiere de personas que complementen nuestras habilidades.

Tenemos colaboradores que tienen años de experiencia en Bci, con valiosísimos conocimientos y embajadores de nuestra cultura, que han contribuido a posicionarnos como una empresa ejemplar en la región. Asimismo, tenemos nuevos talentos que han llegado, con conocimientos y visión que nos ayudan a ampliar y a hacer aún más diversa nuestra mirada y la manera de enfrentar los retos futuros.

El gran desafío que tenemos todos, es hacer, a través de estas miradas complementarias, una mejor versión de nosotros mismos. Para ello, hemos implementado nuevas formas de trabajo y metodologías de punta, creando un centro de excelencia para instalar y escalar este nuevo esquema.

¿Cómo aporta Bci a la Comunidad y al desarrollo del país?

Bci promueve el bienestar económico, social y ambiental de las personas y comunidades vinculadas con nuestra actividad. Asimismo, buscamos generar valor a todos nuestros clientes a través de iniciativas innovadoras e inclusivas.

Un ejemplo concreto de lo anterior es Bci Accesible, iniciativa que entrega servicios financieros a las personas con discapacidad visual, auditiva, y de movilidad reducida, a través de un modelo de atención e infraestructura diseñado de acuerdo a estándares internacionales.

Queremos eliminar las barreras que impiden la interacción entre el Banco y las personas con discapacidad, haciéndonos cargo de una realidad social, contribuyendo al desarrollo de su vida autónoma e independiente, así como su plena participación en la sociedad. Con esto, el banco se convierte en la



"Evolucionaremos de la mano de los cambios sociales, tecnológicos y económicos, considerando las tendencias disruptivas y los nuevos desafíos que se nos presentan".

primera y única empresa de Latinoamérica que tiene un modelo de atención que ya cuenta más de 70 sucursales y canales virtuales 100% accesibles.

¿Cómo vislumbra el futuro de Bci en los próximos años?

Soy un convencido que en 2020 seremos líderes regionales en Innovación, Cercanía y Experiencia de Clientes entregando la mejor propuesta de valor y seremos reconocidos como el mejor lugar para trabajar y desarrollarse.

Evolucionaremos de la mano de los cambios sociales, tecnológicos y económicos, considerando las tendencias disruptivas y los nuevos desafíos que se nos presentan. De esta manera, seguiremos soñando en grande y nos transformaremos en el banco más querido y preferido.