



# Informe del presidente

Utilidad neta

# \$371.425

millones

## Estimados accionistas:

**M**e es grato presentarles nuestra Memoria Integrada, la cual da cuenta de la gestión económica, social y ambiental de Bci en 2017, un año que, sin duda, fue muy significativo para nuestra Corporación. Celebramos 80 años, sintiéndonos orgullosos de nuestra historia y desafiados por nuestra aspiración de ser el banco más querido y preferido hacia 2020.

En 2017 obtuvimos excelentes resultados, reconocimientos en diversos ámbitos, y un crecimiento significativo en nuestros negocios, que fortalece nuestra posición como uno de los bancos líderes en Chile y una de las instituciones financieras más grandes del estado de Florida, en Estados Unidos, a través de City National Bank of Florida (CNB).

El valor de la acción Bci en el mercado bursátil reflejó los avances que hemos ido consolidando y la confianza de los inversionistas en nuestras perspectivas. El precio de la acción cerró el 2017 con un máximo histórico a esa fecha, lo que se tradujo en una rentabilidad anual, incluido dividendo, de 31,18%.

El mercado recibió con alto interés los dos anuncios más relevantes que hicimos durante el año: los acuerdos para la adquisición de TotalBank, en Estados Unidos, a través de nuestra filial City National Bank of Florida y, por otra parte, del negocio financiero en Chile de Walmart, unido a una alianza estratégica con este líder mundial de la industria del retail.

Estamos frente a una transformación digital tanto a nivel global como local, en todo ámbito de negocios de la empresa,

ajustándonos a los nuevos requerimientos de los clientes, quienes aspiran a un servicio cada vez más inmediato, eficiente, seguro, personalizado, y con la capacidad de atenderse por distintos canales. Es por esto que hace tres años en Bci iniciamos una profunda transformación, con el objetivo de entregar una experiencia distintiva y diferenciadora a nuestros clientes, al mismo tiempo que potenciamos nuestra capacidad de administración de datos, para ofrecer un servicio personalizado, más acorde a las necesidades de cada cliente.

En esta Memoria les presentamos nuestros principales avances en esa dirección durante 2017, junto con el análisis de nuestros resultados financieros y no financieros del ejercicio.

En 2017, la economía chilena se mantuvo débil, a pesar de mostrar un repunte hacia la última parte del año, alcanzando un crecimiento en torno a 1,6%. La inversión completó cuatro años de caída, mientras el consumo exhibió algún mayor dinamismo. El escenario externo fue especialmente favorable, lo que llevó a una mejora en los términos de intercambio y a una recuperación en el sector de la minería. El tipo de cambio registró una tendencia a la baja, que se acentuó hacia el cierre del año, de la mano con el aumento del precio del cobre y mejores perspectivas de crecimiento para los próximos años.

Pese a lo anterior, 2017 fue un buen año para Bci. Durante el ejercicio, el Banco obtuvo una utilidad neta de \$371.425 millones, cifra que significa un crecimiento del 9,2% anual.

La rentabilidad sobre el capital (ROE) de Bci fue de 13,61% en 2017, 11 puntos base (pb) más alta que la obtenida en 2016, y superior al 11,75% promedio del resto del sistema bancario.

En relación con la industria, aumentamos nuestra participación de mercado en colocaciones nacionales, llegando a 13,62%. Si incluimos City National Bank of Florida, que aporta el 18,3% de nuestras colocaciones totales, nuestra participación se eleva a 15,68%.

Los indicadores de patrimonio efectivo sobre Activos Ponderados por Riesgo (APR) y de capital básico sobre activos totales, fueron de 13,19% y 7,51% respectivamente, manteniendo niveles similares en relación con el año anterior. Ambos índices superan los límites que hemos establecido internamente, así como los mínimos regulatorios, fijados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (8% y 3%, respectivamente). El ratio Tier 1, indicador del capital sobre Activos Ponderados por Riesgo, alcanzó un 10,21% a diciembre de 2017, lo que significó un aumento en 15 pb en relación con igual fecha de 2016, y el logro del límite interno establecido.

Fitch Rating elevó la clasificación de riesgo de solvencia de Bci desde "A-" a "A" en el mercado internacional, y desde "AA+" a "AAA" en el mercado local. En su evaluación, considera las mejoras en el perfil financiero de Bci, especialmente, en términos de rentabilidad, calidad de activos y suficiencia de capital.

Como en años anteriores, estas cifras fueron el resultado de una adecuada

# 22%

activos en el exterior

gestión y de los cambios introducidos en nuestras cuatro grandes divisiones: Banca Retail, Banca Mayorista, División Finanzas e Internacional.

En 2017, nuestra Banca Retail logró avances importantes hacia una atención omnicanal y, al mismo tiempo, personalizada, gracias a la exitosa implementación de la nueva plataforma de CRM (*Customer Relationship Management*). Esta área comenzó un plan de transformación, con foco en crecimiento rentable, innovación y desarrollo del ecosistema de pagos. Para esto, implementó una serie de iniciativas, tales como el mejoramiento de oferta de valor de segmento Bci Nova y Pyme. En el segmento Empresarios, la habilitación para sus clientes de la tarjeta de crédito Bci / AAdvantage permitió aumentar en un 14% el número de socios empresarios con tarjeta de crédito, con respecto al año anterior, y seguir avanzando en la consolidación de este *co-branding* con American Airlines, que permite la mayor acumulación de millas del mercado y ya cuenta con más de 30.000 usuarios.

El acuerdo de compra del negocio financiero de Walmart en Chile –sujeta a la autorización de las autoridades regulatorias–, permitirá aumentar nuestra participación de mercado en el negocio de tarjetas de crédito en Chile, un ámbito de desarrollo muy relevante para el negocio. Este acuerdo contempla la adquisición del 100% de las entidades que forman parte de Walmart Chile Servicios Financieros.

Quiero destacar también los avances en Banca Mayorista; en especial, las iniciativas en materia de efectividad comercial, inteligencia de clientes y el desarrollo de más y mejores campañas, combinando el poder de análisis de datos con una mayor cercanía con los clientes, sorprendiéndolos y anticipándonos a sus necesidades.

Durante 2017, Banca Mayorista participó en 15 seminarios en distintas regiones, con el propósito de generar instancias de relacionamiento con empresas, corporaciones y comunidades de distintas zonas del país. Además, realizó la VIII Conferencia Anual, con la presencia de más de 500 personas y la participación como expositores –entre otros– del ex ministro de Economía, Luis Felipe Céspedes, y del Doctor en Economía y profesor de Negocios sueco, Kjell A. Nordström, quienes se refirieron a la transformación digital y su impacto en la capacidad de los países, las empresas y la sociedad en su conjunto, de alcanzar un crecimiento sustentable y de largo plazo.

En el ámbito internacional, esta unidad de negocios gestionó la firma de un convenio exclusivo de Bci con Opportunity Network, *fintech* creadora de una comunidad digital de negocios, que conecta empresas nacionales e internacionales, permitiéndoles generar negocios con contrapartes que son clientes seleccionados de otros bancos o entidades financieras asociados a esta red.

La División Finanzas realizó una excelente gestión del Balance, que nos permitió mitigar los menores ingresos asociados a una inflación considerablemente menor a la esperada. Una de las acciones más destacadas en este ámbito, fue la emisión internacional de bonos por 500 millones de dólares, que recibió órdenes de más de 140 inversionistas y logró *spreads* históricos.

En 2017, también continuamos avanzando en nuestra estrategia de internacionalización. Durante el mes de noviembre, firmamos un acuerdo para la compra del 100% de TotalBank, a través de City National Bank of Florida, por un monto de US\$ 528 millones. TotalBank es un banco del sur de Florida, con más de 40 años de historia y representa un objetivo

lógico, debido a la similitud de segmentos con CNB, la geografía en que opera, su diversificación y solidez de cartera. La fusión –sujeta a las aprobaciones de los organismos regulatorios en Chile y Estados Unidos– permitirá ofrecer, con economías de escala relevantes, un servicio superior a todos sus clientes.

Por otra parte, a tres años de la adquisición de City National Bank of Florida, podemos decir que los resultados de esta filial han sido excelentes. Al término de 2017, las colocaciones totales de CNB alcanzaron los US\$ 7.100 millones, monto que representa un crecimiento anual de 33%. Sus activos, en tanto, superaron los US\$ 10.000 millones, con un incremento de 23% con respecto a 2016. Al cierre de 2017, la inversión en CNB representa el 18,2% de los activos consolidados de Bci, y sumadas las inversiones en Bci Miami y Bci Securities, las operaciones internacionales corresponden al 22% de los activos consolidados de nuestro Banco.

El resultado de nuestros negocios fuera de Chile fue afectado por la reforma tributaria que se aprobó en diciembre de 2017 en Estados Unidos, y que se reflejó en forma inmediata en los estados financieros. Este cambio significó que City National Bank of Florida y nuestra sucursal en Miami, tuvieran una menor utilidad de US\$ 48 millones, efecto negativo que se produce por una sola vez y que estimamos se mitigará en los próximos tres años.

En el ámbito de los colaboradores, durante 2017 se abordó un plan de gestión del cambio, corporativo e integral, con el objetivo de movilizar el compromiso de las personas con nuevas formas de organizarse e interactuar, lograr desarrollos con mayor rapidez y crear una convicción compartida transversalmente.

El mercado recibió con alto interés los dos anuncios más relevantes que hicimos durante el año: los acuerdos para la adquisición de TotalBank, en Estados Unidos y, por otra parte, del negocio financiero en Chile de Walmart, unido a una alianza estratégica con este líder mundial de la industria del *retail*.

En el marco de la celebración de los 80 años de la organización, más de 8.000 colaboradores de Bci y sus filiales festejaron, desde Arica a Punta Arenas, y en Miami, en torno a las diversas actividades de celebración, en un sano ambiente de alegría, respeto y camaradería. Asimismo, se lanzó un libro digital e interactivo titulado “80 años, una historia de futuro”, el cual combina música, videos y fotografías.

Estamos innovando en nuestra relación con la comunidad, para ampliar las instancias de apoyo al progreso de todos. Ejemplo de ello es la sucursal que inauguramos en 2017 en la comuna de Pedro Aguirre Cerda. Este fue un proyecto para el cual trabajamos con los vecinos y autoridades locales, escuchando sus preocupaciones y sugerencias al sistema bancario. Gracias a ello, pudimos generar juntos una sucursal que los atiende de la manera que ellos necesitan y que va más allá, apoyándolos en la gestión, la generación de redes de negocios y su formación en temas financieros.

En 2017, también nos unimos a Start-Up Chile, la mayor aceleradora de negocios de Latinoamérica, para ofrecer facilidades de bancarización a más de 250 *startups* que son apoyadas por esta entidad. En esta misma línea, nuestro programa Bci Nace desarrolló Social Store, una vitrina digital para 350 emprendedores apoyados por esta iniciativa. Asimismo, en nuestra alianza con Pyme UC, que cumplió 10 años, impulsamos la aplicación de un programa de autodiagnóstico empresarial unido a capacitación en la Red de Mentores UC.

Para financiar iniciativas de apoyo a los microempresarios y emprendedores, emitimos un bono social por US\$ 50 millones en el mercado internacional, que fue muy bien valorado por los inversionistas.

Esta forma de gestionar nuestro negocio, nos ha hecho merecedores de diversos premios y distinciones. Fuimos reconocidos con el primer lugar en Reputación Corporativa por Merco, que también nos dio el premio como la Empresa más Responsable y con el Mejor Gobierno Corporativo de Chile. Asimismo, fuimos destacados como la Empresa más Transparente de Chile y por promover una cultura de integridad al interior de la empresa. Obtuvimos, además, el cuarto lugar como la mejor empresa para trabajar en el *ranking* Great Place to Work. En la misma línea, fuimos reconocidos por ser una de las empresas más atractivas para trabajar en nuestro país y una de las mejores para jóvenes profesionales en América. Gracias a nuestro trabajo en transformación digital, Global Finance nos dio el premio al mejor Banco Digital Retail de Chile.

Esta visión integrada de los negocios y la gestión de nuestros impactos sociales y ambientales, fue reconocida por la familia de índices Dow Jones Sustainability, al seleccionarnos para conformar su nuevo índice regional, el DJSI MILA Pacific Alliance Index. Por otra parte, el Ministerio de Energía y la Asociación Chilena de Eficiencia Energética, nos otorgaron el Sello de Eficiencia Energética 2017, incluyéndonos en la lista de 22 compañías líderes en el desarrollo de iniciativas en esta área, a nivel nacional.

Todos estos reconocimientos que, por cierto, agradecemos, son coherentes con nuestro compromiso con el trabajo bien hecho, teniendo como centro a las personas y como sentido último y profundo de nuestras acciones, el aporte al desarrollo de la sociedad en su conjunto.

Estoy seguro que en los años venideros seguiremos trabajando arduamente por ser mejores, por seguir creciendo

y aumentando nuestra presencia tanto nacional como internacional, pero por sobre todo espero que mantengamos los pilares fundamentales de nuestra cultura y valores, los cuales nos han destacado durante estos 80 años. Porque esto es lo que nos permite decir, con convicción y orgullo, que Somos Diferentes.

Luis Enrique Yarur Rey  
**Presidente**