



**BCI SEGUROS GENERALES S.A.**  
**MEMORIA ANUAL 2009**  
**Y ESTADOS FINANCIEROS**

## INTRODUCCIÓN

El año 2009, Bci Seguros logró un importante incremento en sus resultados y niveles de venta, pese a las dificultades económicas que se vivieron durante el año, producto de la crisis económica mundial que golpeó fuertemente en algunos sectores del país. Bajo este clima de incertidumbre y pesimismo provocado por la crisis financiera, y la competitividad en el mercado, la Compañía continúa creciendo y así lo demuestran los resultados.

El sostenido crecimiento que ha experimentado Bci Seguros Generales S.A. durante los últimos años, se debe a diversos factores que han permitido marcar la diferencia, dentro de los cuales cabe destacar:

- Alineación en los objetivos trazados en el Plan Estratégico.
- Un equipo de colaboradores comprometidos con la Compañía y una fuerte vocación de servicio al cliente.
- La búsqueda continua de la excelencia y eficiencia en la ejecución de las actividades diarias de la Compañía, teniendo siempre presente la innovación, como factor diferenciador en nuestra oferta de servicios.
- Una constante preocupación de la necesidad de nuestros canales de venta, buscando relaciones comerciales de largo plazo.

Otro hito importante en el logro de los objetivos, fue el lanzamiento del plan "Vívelo" el cual busca ordenar y profesionalizar la gestión de las comunicaciones dentro de la Compañía. Bci Seguros entiende que la forma de trabajar es en base al equilibrio entre la vida personal y laboral, por lo que dentro de nuestra jornada de trabajo debemos disfrutar y participar con alegría de las actividades que nos ofrece la Compañía.

Bci Seguros tiene aún, grandes desafíos para el futuro. Sin embargo, la innovación, la calidad de servicio al cliente, el ambiente laboral, la preocupación por los colaboradores, el retorno y la información a los accionistas, son las claves para enfrentar estos desafíos con tranquilidad y con absoluta seguridad de que serán cumplidos.

## INDICADORES RELEVANTES 2005 – 2009

### Bci Seguros Generales S.A.

	2005	2006	2007	2008	2009
	valores en UF y %				
Prima Directa	2.327.668	2.670.120	3.673.777	4.460.169	4.953.336
Resultado Operacional	23.014	96.230	162.324	220.622	126.643
Resultado de Inversiones	27.259	56.821	30.674	16.158	98.722
Resultado no Operacional	22.016	9.464	3.522	158	26.895
Resultado del Ejercicio	72.289	162.515	196.520	236.938	252.259
Participación de Mercado	5,80%	6,65%	7,98%	8,11%	8,82%
Retención Neta	80,43%	80,77%	81,77%	84,49%	84,53%
Siniestralidad contable Retenida	58,20%	51,49%	48,08%	53,38%	57,13%
Costo Adm/ Prima Directa	18,20%	20,84%	18,05%	18,31%	18,31%
Rentabilidad Inversiones	2,10%	3,57%	1,58%	0,77%	4,06%
Result. Ejerc./ Prima directa	3,11%	6,10%	5,52%	5,31%	5,09%
ROE	13,20%	22,80%	20,70%	21,18%	18,93%

El Resultado no Operacional incluye int.p.primas otros, corr. mon, e impuesto

## CARTA DEL PRESIDENTE

Junto con el Directorio que presido, nos complace dirigirnos a ustedes para informar el resultado de la gestión desempeñada y los hechos más relevantes ocurridos durante el año 2009.

Durante el año 2009 la economía mundial comenzó la recuperación de la recesión generada por la crisis financiera vivida el año anterior. En este contexto, los gobiernos del mundo desarrollado debieron continuar las medidas para mantener la liquidez y los intereses bajos. Los mercados bursátiles y de commodities tuvieron fuertes recuperaciones no exentas de una alta volatilidad. La economía local frente a este escenario, tuvo una leve caída del Producto Geográfico Bruto, un incremento del precio del cobre, una caída del tipo de cambio, una inflación negativa, un desempleo alto y una recuperación de los indicadores de las expectativas de la población.

En el escenario anterior, nuestra Compañía obtuvo un rendimiento de las inversiones muy superior a los años anteriores por la exposición a renta variable y el efecto de la inflación negativa. Sin embargo, el margen operacional se vio afectado por el incremento de valor de repuestos y crecimiento en el robo y mayores ventas a más de un año aumentando el costo de comisiones.

El año 2009, Bci Seguros ha seguido en su proceso de consolidación de diversos canales de distribución, potenciando su exitoso desarrollo de su actividad de Bancaseguros junto al Banco de Crédito e Inversiones, incrementando su participación en la comercialización a través de corredores, marcas automotrices y casas comerciales. Esta estrategia ha permitido dar una mayor sustentabilidad al crecimiento de la Compañía, obteniendo así importantes economías de escala en la administración de los seguros y una rentabilidad adecuada a la inversión de los accionistas. Cabe destacar, que durante este año la Compañía ha hecho grandes esfuerzos para continuar con la difusión de su misión, los valores que la sustentan y también difundir la cultura del grupo al interior de la empresa.

El resultado de Bci Seguros Generales S.A. fue de M\$ 5.283.013.- con un crecimiento de un 6,4% respecto al ejercicio anterior, el cual ha sido consecuencia de políticas de suscripción estables, una muy buena gestión en la reducción de los costos de siniestros, un extraordinario control de los costos de administración y un importante crecimiento de ventas de un 10,6% en un mercado que decreció un 2,5%. La siniestralidad retenida alcanzada fue de un 49%, generando así un resultado de explotación un 41,9% inferior al del año anterior. El resultado de inversiones creció en un 510,2% compensado el menor margen.

La Compañía en la búsqueda del liderazgo e innovación de todas sus actividades continúa haciendo un profundo análisis de sus procesos para mejorar la calidad de servicio, el control interno, potenciar los nuevos canales de distribución y apoyar con nuevas tecnologías a nuestros corredores.

El Comité de Auditoría ha sido un factor importante en reforzar el cumplimiento de las políticas de la Compañía y ejercer una mayor supervisión de las actividades de ésta, reforzando así en la sociedad el concepto de Gobierno Corporativo.

La Compañía está en buenas condiciones para enfrentar las exigencias planteadas por el sismo que sufrió nuestro país, dado que se mantiene una adecuada cobertura de sus riesgos vía reaseguros y por lo tanto, el futuro se ve con optimismo dado el proceso de consolidación de los distintos canales de comercialización, manteniendo el esfuerzo en desarrollar actividades que incrementen el valor de las empresas, continuando con la búsqueda de incorporar tecnología e innovación en el desarrollo de la actividad de seguros para entregar un mejor servicio a nuestros clientes y aumentar la rentabilidad a nuestros accionistas. Estamos confiados que ello traerá muy buenos resultados para los clientes, colaboradores y accionistas de la Compañía.

Jorge Cauas Lama  
Presidente  
BCI Seguros Generales S.A.

## DIRECTORIO

### Directorio

Presidente

**Jorge Caus Lama**

Vicepresidente

**Fernando Alvarado Elissetche**

Director

**Roberto Belloni Pechini**

Director

**Carlos Mackenna Iñiguez**

Director

**Roberto Maristany Watt**

Director

**Carlos Spoerer Urrutia**

Director

**Lionel Olavarría Leyton**

Director

**Abraham Romero Pequeño**

Director

**Luis Enrique Yarur Rey**

Gerente General

**Mario Gazitúa Swett**

Gerente de Finanzas y Gestión

**Roberto Haramboure Galaz**

### Comité de Auditoría

**Fernando Alvarado Elissetche**

**Carlos Mackenna Iñiguez**

**Carlos Spoerer Urrutia**

Secretaria

**Ana María Masías Guzmán**

## ADMINISTRACIÓN

Gerente General  
**Mario Gazitúa Swett**

Gerente de Finanzas y Gestión  
**Roberto Haramboure Galaz**

Gerente de Calidad de Servicios y Operaciones  
**Jaime Witto Munizaga**

Gerente Comercial Tradicional  
**Juan Espejo Yoacham**

Gerente de Nuevos Negocios  
**Rodrigo Heredia Peña**

Gerente Técnico  
**María Soledad Hojas Hidalgo**

Gerente de Siniestros  
**Juan Salinas Rogazy**

Gerente Desarrollo de Personas y Administración  
**Marcelo Vergara Velásquez**

Fiscal  
**María Isabel Schmitz Bielefeldt**

Contralor  
**Hernán Oyanedel Mancilla**

Subgerente de Finanzas  
**Luis González Muñoz**

Subgerente Comercial  
**Lorena Quevedo González**

Subgerente Tecnología  
**Carlos Soublette Cortés**

Subgerente de Operaciones  
**Felipe Reyes Torres**

Gerente Sucursales  
**Miriam Vega Guerrero**

Gerente Sucursal Iquique  
**Juan Carlos Salgado Magna**

Gerente Sucursal La Serena  
**Miriam Vega Guerrero**

Gerente Sucursal Viña del Mar  
**Felipe Correa Martínez**

Gerente Sucursal Manquehue  
**Cristián Arriagada Soto**

Gerente Sucursal Oriente  
**Rubén Labbe Pezoa**

Gerente Sucursal Talca  
**Esteban Avila Yáñez**

Gerente Sucursal Concepción  
**José Luis Rojas Uribe**

Gerente Sucursal Temuco  
**Carlos Devaud Fuentes**

Gerente Sucursal Puerto Montt  
**Lorenzo Kohan Hurtado**

## NUESTRA HISTORIA

Junto con entregarles a nuestros clientes y colaboradores la Memoria 2009 como un resumen de las gestiones llevadas a cabo durante el año, hemos querido reconstruir, parte de la historia de Bci Seguros.

A través de ésta queremos recorrer todos los años en los cuales Bci Seguros Generales S.A., se ha dedicado a entregar respaldo y seguridad a los clientes que confían en nuestros productos. Una historia de fusiones, servicio y dedicación, centrados en proteger el patrimonio de las personas y entregar calidad, a cada uno de aquellos que han optado y preferido confiar en nosotros transfiriéndonos los riesgos de su patrimonio.

La historia de Bci Seguros Generales S.A., se inicia en 1936 con la constitución de la Sociedad Compañía de Seguros la Acción Social. En el año 1980 una reforma de estatutos lleva a cambiar la razón social a Compañía de Seguros Generales y Crédito Continental. Siete años más tarde, la Compañía adquiere todos los activos y pasivos de la Compañía de Seguros Generales La Austral S.A.

Sin embargo, su historia más reciente se remonta a la adquisición en 1992 y por el grupo asegurador de origen francés UAP, de todos los activos y pasivos de la Compañía.

En el año 1996, la Compañía se fusionó a nivel internacional con el grupo asegurador también francés AXA, tras lo cual su compañía en Chile modificó su razón social a AXA Seguros Generales S.A.

No es hasta el año 1998, cuando la sociedad de capitales locales "Empresas Juan Yarur S.A.", ingresa a la propiedad de la Compañía por medio de una alianza estratégica con el grupo francés AXA. A los pocos años de formalizada la alianza, el grupo AXA redefinió la orientación de sus negocios a nivel internacional y limitó sus inversiones en el cono sur, situación que determinó que el grupo Yarur adquiriera, en el 2002, el paquete accionario que mantenía el grupo francés en el holding AXA-BCI S.A (51%), modificando la razón social a BCI Seguros Generales S.A.

La propiedad de BCI Seguros Generales S.A. se concentra prácticamente en un 100% en Inversiones EJV S.A., por medio de la cual se mantiene ligada a Empresas Juan Yarur S.A.C..

El grupo ligado a la familia Yarur presenta una larga data en la actividad empresarial chilena, cuyo origen se remonta a 1929, año en que se crea la sociedad Yarur S.A. Manufacturas Chilenas de Algodón. Si bien actualmente Empresas Juan Yarur S.A.C. (EJV) concentra el grueso de las actividades en el sector financiero (Banco BCI y filiales, y su actividad en seguros), sin embargo desde comienzos del 2002 el grupo ha impulsado inversiones en diversos sectores de la economía (Empresas Lourdes, Inversiones Belén, Agromorandé S.A., cementerios Parque del Sendero, Carnes Nuble y cadena de farmacias SalcoBrand).

## LA EMPRESA

### ■ IDENTIFICACIÓN

**Bci Seguros Generales S.A.**, es una sociedad anónima cerrada constituida de acuerdo a las leyes chilenas por escritura pública de fecha 24 de octubre de 1936, en la notaría de Santiago de don Luis Cousiño Talavera, cuyo extracto se inscribió a Fs. 2.739 N° 1.174 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 1936.

El rol principal que cumple la empresa es asegurar y reasegurar, basándose en primas, los riesgos de pérdidas o deterioros de las cosas o el patrimonio. Este objetivo se desarrolla a través de actividades afines o complementarias con el comercio de seguros y otras contempladas en sus estatutos.

La Sociedad opera en el Primer Grupo (Seguros Generales), y su estrategia comercial está orientada tanto a las personas como a las pequeñas y medianas empresas.

Su actual domicilio se encuentra en Huérfanos 1189, pisos 2, 3, 4 y 8, su Rut es el N° 99.147.000-K.

### ■ PERÍODO CUBIERTO POR LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los presentes estados financieros cubren el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009.

### ■ CLASIFICACIÓN DE RIESGO

La clasificación de riesgo que se presenta a continuación, corresponde a los estados financieros al 30 de septiembre de 2009.

Clasificadora	Clasificación de riesgo	Fecha de Emisión del informe	Fecha de Clasificación
Feller & Rate	AA-	18/01/2010	30/09/2009
Fitch Ratings	AA-	04/01/2010	30/09/2009

### ■ AUDITORES EXTERNOS

La Compañía es auditada por la firma de Auditores independientes PriceWaterhouseCoopers registro N° 024.

### ■ PRINCIPALES ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA

Accionista	# de Acciones Suscritas y pagadas
Inversiones EJY S.A.	69.013.221.579
Garesse B. Lidia	783.267
Garesse De Sepúlveda Nelda	291.977
Braun M. Oscar	131.415
Fundación Van Buren	102.012
Ganadera Eberhard S.A.	76.520
Sucesión Castannon C. José	50.000
González P. Pedro	44.591
Blaya D. Roque	30.050
Ewing G. Arturo	25.000
Otros accionistas	535.624
<b>TOTAL</b>	<b>69.015.292.035</b>

## SUCURSALES

### SANTIAGO

- **Casa Matriz**  
Huérfanos # 1189, Pisos 2,3,4 y 8  
Teléfonos: (2) 679 92 00  
Fax: (2) 679 93 00
- **Sucursal Manquehue**  
Av. Manquehue Norte # 1880  
Teléfono: (2) 211 44 10  
Fax: (2) 224 23 65
- **Sucursal Oriente**  
Reyes Lavalle 3160 Of. 22  
Teléfono: (2) 234 45 37 - 2337436  
Fax: (2) 335 89 77

### REGIONES

- **Iquique**  
Patricio Lynch # 420  
Teléfonos: (57) 42 28 92 - 42 28 94  
Fax: (57) 42 34 14
- **La Serena**  
Eduardo de la Barra # 336  
Teléfono: (51) 21 72 06 - 22 60 47  
Fax: (51) 22 24 91
- **Viña Del Mar**  
10 Norte # 746 Esquina Medio Oriente  
Teléfono: (32) 269 13 32  
Fax: (32) 269 12 48
- **Concepción**  
Castellón N° 98, Oficina 201  
Teléfono: (41)  
Fax: (41)
- **Talca**  
1 Norte N° 841, Depto. 1 Block B1  
Teléfono: (71) 34 06 54 - 34 06 55  
Fax: (71) 34 06 59
- **Temuco**  
Antonio Varas # 979, Of. 201, piso 2  
Teléfono: (45) 23 80 91 - 23 84 31  
Fax: (45) 23 81 72
- **Puerto Montt**  
Illapel 121, local 104  
Edificio Torre del Puerto  
Teléfono: 65-560880  
Fax: 65-560885

## ORGANIZACIÓN

### ■ DIRECTORIO

El Directorio compuesto por nueve miembros se reúne mensualmente donde se analiza, junto con la administración, la evolución de la Sociedad y el cumplimiento de las políticas de administración establecidas, además de definir la estrategia de la Compañía.

### ■ COMITÉ EJECUTIVO

urante el 2009, el Comité Ejecutivo se reunió una vez a la semana continuando con sus funciones de:

- Ayudar a coordinar las relaciones, comunicaciones y esfuerzos comerciales del Gerente General de la Compañía con la Corredora de Seguros, Banco y clientes de alianzas y negocios especiales.
- Asesorar al Gerente General en la definición de políticas de administración de la misma, como también en los comités de áreas.
- Desarrollar todas las tareas específicas que le encomiende el Directorio de la Sociedad y que estén destinadas al correcto y eficaz desempeño de los negocios.

El Comité Ejecutivo está compuesto por los Directores don Carlos Mackenna Iñiguez, don Roberto Belloni Pechini y el Gerente General don Mario Gazitúa Swett.

### ■ COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría está integrado por: don Fernando Alvarado Elissetche; don Carlos Mackenna Iñiguez; don Carlos Spoerer Urrutia, quien lo preside; y doña Ana María Masías Guzmán, secretaria.

Los temas más relevantes que se trataron fueron los siguientes:

- Auditoría interna: Se examinaron los informes elaborados durante el año y se avanzó en el análisis del modelo de supervisión basado en riesgos.
- Reuniones con la empresa de Auditores Externos, destinadas a conocer el grado de avance y al fortalecimiento del ambiente de control, así como la revisión de los informes emitidos por esta empresa.
- Operaciones con relacionadas. Se examinaron las principales transacciones.

### ■ COMITÉ DE INVERSIONES

Desde hace más de una década que Bci Seguros estableció por primera vez un Comité de Inversiones de acuerdo a sus estatutos. En septiembre de 2004, el Directorio acordó formalizar esta instancia y establecer sus funciones principales: Proponer al Directorio, al menos una vez al año, las Políticas de Inversiones y establecer una estrategia general para alcanzar las metas. Monitorear el desempeño y cumplimiento de las Políticas de Inversiones definida, siempre velando que su ejecución sea apropiada a los intereses de Bci Seguros. El Comité se reunió mensualmente para definir, en mayor detalle, las acciones a seguir y establecer las estrategias a corto plazo.

El Comité de Inversiones está actualmente formado por los Directores, don Carlos Spoerer U., don Fernando Alvarado E., y don Carlos Mackenna I. La administración de Bci Seguros está representada por el Gerente General, don Mario Gazitúa S. y el Gerente de Finanzas y Gestión, don Roberto Haramboure G.. Cuando se considera necesario, también participan asesores externos en las reuniones.

## ■ POLÍTICA DE DIVIDENDOS

La política de dividendos consistirá en distribuir a sus accionistas un dividendo de al menos el 30% de las utilidades netas, según se refleje en los Estados Financieros auditados de la Compañía, después de hacer provisión por el monto del capital mínimo requerido por la ley chilena, para cumplir con los márgenes de solvencia mínimos requeridos en todo momento durante el próximo año fiscal conforme al presupuesto anual y siempre que no hayan pérdidas acumuladas. En este caso, las utilidades del ejercicio se destinarán primeramente a absorber las pérdidas.

En todo caso, habiendo utilidades y no existiendo pérdidas acumuladas sin absorber, siempre deberá efectuarse una distribución mínima de conformidad a la ley, del 30% de las utilidades líquidas de cada ejercicio.

El esquema antes referido corresponde a la intención del Directorio de la Sociedad, por lo que su cumplimiento quedará condicionado a las utilidades que realmente se obtengan, así como también a los resultados que señalen las proyecciones que periódicamente pudiere efectuar la Sociedad, o a la existencia de determinadas condiciones, según corresponda.

En lo que dice relación a las medidas para evitar el cobro indebido de dividendos, los respectivos cheques se emiten nominativos a nombre de cada accionista, requiriéndose al momento de su entrega la identificación del accionista y firma de los respectivos recibos, o bien, se despachan por correo certificado, previa solicitud por escrito del accionista a su domicilio registrado. Las publicaciones relativas al pago de dividendo se realizan en el periódico aprobado por la Junta de Accionistas.

También la Sociedad ofrece a sus accionistas la alternativa de depositar su respectivo dividendo en cuentas corrientes bancarias, que le sean comunicadas por escrito por los señores accionistas. Los certificados de tales depósitos son enviados a las direcciones que los interesados tienen registradas en la Sociedad.

## ■ DIVIDENDO DEL EJERCICIO

El Directorio de la Sociedad propondrá a la Junta de Accionistas el reparto de un dividendo por la suma total de \$4.188.576.000.- que equivale a un 79,3% de las utilidades netas del ejercicio del año 2009. Lo anterior, es sin perjuicio de la provisión efectuada por el monto del capital mínimo requerido por la ley chilena, para cumplir con los márgenes de solvencia mínimos requeridos en todo momento durante el próximo año fiscal conforme al presupuesto anual. En consecuencia, el patrimonio de la Sociedad al cierre del ejercicio financiero del año 2009 y posteriormente, a la aprobación del balance, quedará como sigue:

	Pre-Aprobación \$	Post-Aprobación \$
Capital autorizado, suscrito y pagado	23.994.569.693	23.442.694.591
Sobreprecio en venta de acciones propias	355.244.110	347.073.496
Otras reservas por calce, fluctuación de valores	168.361.918	161.580.683
Revalorización Legal	(624.501.446)	-
Pérdidas acumuladas	-	-
Dividendos por pagar	-	4.188.576.000
Utilidad del ejercicio	5.283.013.628	
Utilidades acumuladas	1.826.793.943	2.863.557.076
Total patrimonio	31.003.481.846	31.003.481.846

## ■ REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO

Durante los ejercicios 2009 y 2008, el Directorio de la Sociedad percibió las siguientes remuneraciones.

Directores	Dietas	Dietas
	2009	2008
		\$
Jorge Cauas Lama	4.414.706	4.479.018
Fernando Alvarado Elissetche	3.531.119	3.550.671
Carlos Mackenna Iñiguez	2.207.352	2.236.691
Roberto Maristany Watt	2.207.352	2.235.868
Lionel Olavarría Leyton	2.207.910	2.238.816
Abraham Romero Pequeño	2.207.352	2.239.509
Carlos Spoerer Urrutia	2.207.352	2.047.435
Luis Enrique Yarur Rey	2.207.352	2.238.816
Roberto Belloni Pechini	2.207.352	1.483.312
	23.398493	23.497.907

Directores	Honorarios	Honorarios
	2009	2008
	\$	\$
Fernando Alvarado Elissetche	2.220.119	2.218.400
Carlos Mackenna Iñiguez	14.802.942	14.931.466
Carlos Spoerer Urrutia	1.106.770	2.192.613
	18.129.830	19.342.479

Las remuneraciones por dietas de directorio incluyen el valor neto pagado más la retención de impuestos de tasa 10%.

## ■ PRINCIPALES INDICES FINANCIEROS

	2009 M\$	2008 M\$
Patrimonio	31.003.479	25.263.964
Endeudamiento Total	3.13	3.27
Endeudamiento Financiero	0.49	0.46
Obligación de invertir las reservas técnicas y patrimonio de riesgo	99.841.530	82.250.951
Inversiones representativas de reservas técnicas y patrimonio de riesgo	109.302.348	89.584.632
Superávit inversiones representativas de reservas técnicas y patrimonio de riesgo	9.460.818	7.333.681
Costo de administración sobre prima directa	18%	18%
Costo de siniestro sobre prima retenida neta devengada	49%	46%

## **VISIÓN-MISIÓN-VALORES**

### ■ **VISIÓN**

Bci Seguros Generales S.A. deberá ser en el año 2012, la referencia en el mercado de la protección del patrimonio de sus clientes, entregándoles un servicio basado en la calidad, eficiencia y cercanía, pretendiendo lograr la satisfacción y orgullo de todos sus colaboradores, así como la rentabilidad esperada por sus accionistas.

### ■ **MISIÓN**

Bci Seguros se define como una empresa dedicada principalmente a la protección del patrimonio de las personas, ofreciendo a la comunidad productos y servicios con procesos de alta eficiencia operacional y excelencia en la calidad, con una permanente innovación tecnológica, prudentes políticas de administración de riesgos y exigentes estándares éticos, los que deben ser respetados por todas las personas que se desempeñan en la empresa. En este marco y con el propósito de cumplir sus objetivos y políticas, Bci Seguros se compromete a cuidar que dichos logros se obtengan con especial énfasis en los que considera sus cuatro pilares fundamentales:

#### **Accionistas**

Las políticas y decisiones de negocios deben estar siempre destinadas a incrementar el patrimonio que los accionistas tienen invertido en la empresa, procurando que el retorno sobre su inversión sea superior al promedio del sistema asegurador, acompañado de niveles de riesgo normales para los negocios en que se desenvuelve la empresa y con el máximo nivel de transparencia en su conducta de acuerdo a las leyes, reglamentación y marco ético vigente.

#### **Los Clientes y Proveedores**

Los productos y servicios que Bci Seguros entregue a sus clientes deben ser de óptima calidad, a precios competitivos, innovadores y destinados a satisfacer adecuada y oportunamente sus necesidades. Siempre se debe considerar que los clientes son la base del éxito de la empresa y por ende, se debe facilitar el acceso de éstos a través de la multicanalidad y las relaciones comerciales con ellos deben ser mantenidas con una perspectiva a largo plazo.

Con los proveedores se debe mantener relaciones de mutuo beneficio, lealtad en el tiempo y altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia.

#### **Los Colaboradores y sus familias**

Bci Seguros debe procurar que todos sus colaboradores tengan una calidad de vida digna, un trabajo estable y con posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar, incentivando y retribuyendo adecuadamente el buen desempeño, el esfuerzo individual y grupal, entregando al mismo tiempo las directrices y normas que mantengan un ambiente laboral de excelencia y un comportamiento profesional y ético exigente.

Bci Seguros se define como una empresa familiarmente responsable, en términos que se encuentra comprometida a procurar que las funciones de los colaboradores se desarrollen en condiciones compatibles con una adecuada vida personal y familiar.

#### **La Sociedad**

El compromiso de Bci Seguros es desarrollar sus negocios y actividades dentro de la legislación vigente, con plena observación de los principios éticos que aseguran el respeto de los derechos e intereses ajenos, de acuerdo con los cánones establecidos y aceptados por la sociedad. Como empresa también está interesada en contribuir efectivamente a mantener un medio ambiente sano y a incrementar el patrimonio social, cultural y económico del país, apoyando iniciativas en esa dirección.

Todo ello, con plena conciencia de la responsabilidad social que Bci Seguros asume como empresa.

## VALORES

### **INNOVACIÓN**

Es la capacidad de inventar algo nuevo, de relacionar algo conocido de forma novedosa o de apartarse de los esquemas de pensamientos y conductas habituales, con el objetivo de agregar valor.

### **LEALTAD**

Compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos. Es la disposición a realizar nuestro trabajo con rectitud, siendo fieles al compromiso y misión institucional.

### **HONESTIDAD**

Es la rectitud y confianza en todo lo que se hace y que se ve reflejado en las actitudes y acciones que realicen todos los colaboradores para el bien propio y de toda la organización.

### **VOCACIÓN DE SERVICIO**

Disposición permanente a satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes, colaboradores y la organización.

Es brindar ayuda de manera espontánea en los detalles más pequeños, para hacer la vida más fácil a los demás.

### **TRABAJO EN EQUIPO**

Capacidad de las personas de trabajar por un objetivo común empresarial, por sobre los objetivos individuales de manera coordinada y efectiva en la ejecución de sus tareas.

### **RESPECTO**

Es la decisión firme, responsable y auténtica de no transgredir los derechos y dignidad de las personas. Es la capacidad de aceptar al otro a pesar de las diferencias, sin discriminación alguna.

### **PROACTIVIDAD**

Capacidad de estudiar y ejecutar acciones destinadas a anticiparse a las necesidades futuras, evaluando permanentemente su efectividad.

### **RESPONSABILIDAD**

Es la disposición a responder siempre de manera eficaz a las obligaciones y compromisos adquiridos.

## LOS ACCIONISTAS

Nuestra Compañía ha mantenido una filosofía de negocio orientada en aumentar la rentabilidad, siempre aplicando una política de riesgo técnico controlado con rigor y profesionalismo. Este enfoque ha rendido frutos durante el 2009, manifestándose en un mayor retorno sobre el capital aportado por nuestros accionistas, ayudando a construir una Compañía más rentable y más competitiva a la vez.

Gracias a un equipo comprometido con el logro de los objetivos planteados, podemos mostrar excelentes resultados de Bci Seguros Generales S.A. con un resultado de M\$ 5.283.013.-.

El aumento en la rentabilidad nos permite ver el futuro con optimismo, fortaleciendo el desafío que nos hemos impuesto; agregar valor a la empresa y acelerar el proceso de consolidación de la Bancaseguros, Corredores y Nuevos Canales. Nuestro objetivo es continuar con la búsqueda de nuevas formas de entregar un mejor servicio a nuestros clientes y aumentar la rentabilidad a nuestros accionistas.

Empresas Juan Yarur S.A.C. es la controladora de Bci Seguros Generales S.A., a través de la sociedad Inversiones EY S.A. A mediados de los noventa el holding, que ya tenía una fuerte presencia en el mercado financiero a través del Banco de Crédito e Inversiones, decidió expandir su presencia ampliándose al sector asegurador.

Los servicios financieros –banca y seguros- son el foco prioritario de negocios de Empresas Juan Yarur, comprendiendo prácticamente el 90% de sus activos y siendo su principal fuente de ingresos. En los últimos tiempos el holding ha puesto en práctica una estrategia de diversificación, ampliando sus inversiones a nuevos nichos como el sector vitivinícola, faenamiento de carnes, el negocio de los cementerios y farmacias.

### ■ REASEGURADORES

La Compañía orientada a resguardar el patrimonio de sus asegurados ha desarrollado políticas de reaseguros bajos estrictos criterios, con lo cual nuestros programas de reaseguros cuentan con la participación de reaseguradores de primer nivel, que nos permiten garantizar un sólido respaldo financiero a nuestros clientes. Entre las compañías con las cuales mantenemos contratos de reaseguros figuran principalmente:

Partner Re.  
Munchener Re.  
Mapfre Re.  
Everest Re.  
Odyssey Re.  
AXA Re.  
Swiss Re.  
Scor Re.

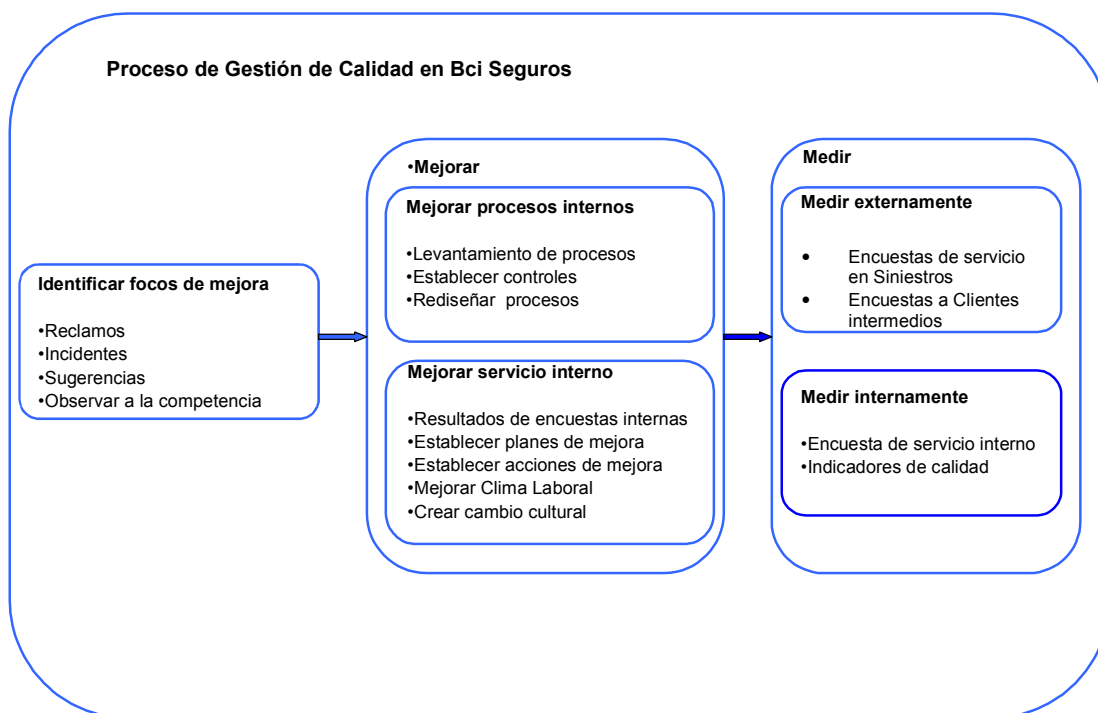
## NUESTROS CLIENTES

Continuando con el programa de calidad de servicio, tendiente a fidelizar a nuestros clientes y enfocado a la percepción del servicio otorgado por Bci Seguros, se llevaron a cabo diversos estudios para medir los servicios entregados y sus niveles de calidad, en los procesos de venta, postventa, renovación y principalmente los procesos de siniestros. Estos últimos son uno de los más importantes en temas de percepción de los clientes, y por tanto es fundamental conocer la experiencia que ellos viven, para determinar la calidad con que valoran posteriormente a la Compañía.

Para llevar adelante este programa, el departamento de Calidad de Servicio, definió su misión dentro de la Compañía que consiste en la **"Gestión Continua de la Calidad de Servicio"**, cuyo objetivo es identificar y satisfacer las necesidades de sus clientes, así como aumentar permanentemente la competitividad de la organización.

Para lograr lo anterior se trabaja con distintos componentes:

- Información interna: Incidentes, sugerencias, etc.
- Información externa: Reclamos, estudios de mercado, etc.
- Rediseño de procesos
- Mediciones



Bci Seguros entiende la calidad de servicio como "cumplir una promesa de servicio, intentando que esa promesa tenga una garantía". Es por eso que se establecieron parámetros y se estudió cada uno de los reclamos recibidos, abordándolos y generando soluciones preventivas e inmediatas.

## NUESTRA ACTIVIDAD COMERCIAL

### ■ NUEVOS NEGOCIOS

Para Bci Seguros es y siempre será fundamental contar con un grupo de personas que se dediquen, permanentemente, al desarrollo de nuevos productos y nuevos canales de venta que permitan ofrecer soluciones efectivas a las necesidades de nuestros clientes. Es así como nuestra Gerencia de Nuevos Negocios se dedicó, durante todo el año, en desarrollar innovadoras propuestas de valor para sus socios, fidelizándolos y poniendo a su disposición estrategias que permitieron mejorar y establecer lazos de cercanía y confianza con cada uno de ellos al igual que con los clientes finales.

Durante este año, se sumaron nuevos socios tanto en el área especializada en retail como en el área especializada en el canal automotriz, implementando innovadores productos en todos ellos, lo que permitió acercar nuestras soluciones a una mayor cantidad de personas y ofrecer una manera diferente de acceder a ellos.

El área de Nuevos Negocios y su constante desarrollo, con una clara estrategias, es fundamental para posicionar a Bci Seguros como la compañía de seguros líder del país.

### ■ CORREDORES:

Los esfuerzos de la Gerencia Comercial, responsable del canal de corredores, se focalizaron en dos aspectos: por una parte mantener la tradicional cercanía que caracteriza a Bci Seguros en este canal realizando acciones tendientes a fidelizar a los corredores vigentes y por otra parte acciones que permitieron la integración de nuevos corredores.

Las acciones comerciales realizadas y el permanente trabajo en equipo de los miembros de esta gerencia permitieron alcanzar el objetivo planteado para el 2009 de mantener fidelizados a sus corredores y crecer sobre un 13% en las ventas.

La estrategia estuvo centrada en mantener a los corredores vigentes y atraer a nuevos corredores desarrollando actividades que permitieron mantenerlos a ellos a y a sus respectivos equipos de trabajo más cerca de la compañía fomentando el trabajo en equipo con los colaboradores de Bci Seguros para así cumplir con de los objetivos de la Compañía y los presupuestos de venta.

La creciente exigencia y competitividad del mercado asegurador, se materializa en necesidades y requerimientos cada vez más complejos, tanto de nuestros canales de venta como de los clientes finales. Una de las maneras de responder a estos nuevos desafíos, es a través de una comunicación fluida con nuestros corredores. Para llevar a cabo lo anterior, implementamos una plataforma tecnológica que permite tener a los ejecutivos conectados con toda la plataforma de negocios de la Compañía y así ser más eficientes. Esto los ayuda a estar más presente en las oficinas de los corredores generando nuevos negocios y otorgando un servicio de aún mayor calidad.

Durante el año se realizaron diversas actividades, dentro de las cuales cabe mencionar "Locos por Sudáfrica" concurso de Ventas que comenzó en el mes de Mayo y que culminará en Abril de 2010, el cual premia mensualmente a los Corredores con mayor crecimiento en ventas y que al final premiará a los diez mejores con un viaje a ver el mundial de fútbol de Sudáfrica 2010.





Finalmente, dentro del programa de fidelización de corredores podemos destacar la creación de la marca "Seguros por la Naturaleza" Iniciativa que busca optimizar el uso del papel y generar conciencia sobre la importancia de preocuparse por la naturaleza. Lo anterior, se vio materializado en que muchos regalos y elementos promocionales durante el 2009 fueron diseñados y construidos con materiales biodegradables y reciclados.

#### ■ **BANCASEGUROS:**

BANCASEGUROS es una de nuestras más importantes redes de distribución, asociado al Grupo BCI en el que se ofertan y asocian nuestros seguros tanto vinculados a los productos que el banco ofrece a sus diferentes segmentos de clientes, como a nuestros seguros de contratación voluntaria que entregan protección al patrimonio, bienes y situación laboral de los clientes del Banco BCI.

El estar siempre renovando nuestra oferta en seguros, nos permitió adelantarnos a la situación de crisis vivida durante el 2009 y entregarle la seguridad a nuestros clientes de que podrían hacer frente a posibles situaciones de desempleo o imposibilidad de cumplir con sus obligaciones financieras, lo que representó un importante incremento en el cruce de seguros de cesantía vinculados a crédito de consumo.

Durante el 2009 también buscamos ampliar nuestra oferta en productos vinculados para segmentos que aún no tenían seguros que protegieran su actividad este fue el caso de los seguros vinculados a créditos comerciales como responsabilidad civil, protección de datos, asistencias operativas e incendio, preocupándonos así también de nuestros clientes microempresarios y de sus necesidades específicas.

Destaca también la consolidación de este canal en la comercialización de seguros de vehículos, representando para nuestros clientes una excelente alternativa a la oferta existente en el mercado.

## NUESTRA GESTIÓN

### ■ Innovación Tecnológica

El foco principal de las áreas de Operaciones y Tecnología ha sido la maximización en el uso de tecnologías adquiridas por Bci Seguros, orientadas a mejorar la productividad, el control y la gestión del negocio, fortaleciendo los procesos a través de una infraestructura tecnológica robusta de alta disponibilidad. En la senda de esa visión de innovación generada para soportar el crecimiento, se abordaron diversas iniciativas.

Bci Seguros centró sus esfuerzos en implementar mejoras tecnológicas que permitan perfeccionar su calidad de servicio. Es así como se decidió renovar las plataformas de atención telefónica, accediendo a tecnología que permite entregar los niveles de servicio de excelencia que esperan nuestros clientes.

El área de Canales Remotos, cuya función es el desarrollo, asistencia y soporte de los canales remotos con los que cuenta la Compañía, vale decir, servicios vía web y telefonía móvil, continuó realizando múltiples proyectos orientados a facilitar la operación y a hacer más efectivos los procesos de servicio. Dentro de los proyectos que se realizaron durante el 2009, cabe mencionar los siguientes:

- Ampliamos la disponibilidad de nuestra herramienta de Cotización y Emisión de pólizas de vehículos a través de Internet, incorporando a los Distribuidores automotrices.
- Durante las Campañas de SOAP de Marzo, realizamos varias y exitosas integraciones a través de Internet, lo que permitió la venta de SOAP para nuevos canales de distribución, tales como Autopista Central, Falabella, etc.
- Otra herramienta que se puso en marcha fue la entrega de información de Siniestros a través de SMS, medio por el cual entregamos información de la apertura de Siniestros a nuestros asegurados.

Todas nuestras soluciones han generado un importante impacto en nuestros clientes, ya que en Bci Seguros hemos desarrollado soluciones que nos permiten atenderlos desde cualquier lugar y en cualquier momento.

### ■ Eficiencia Operacional

El año 2009 iniciamos la emisión de pólizas electrónicas, proceso a través del cual generamos y despachamos pólizas en formato digital, firmadas electrónicamente, y distribuidas a través de correo electrónico a los clientes que así lo solicitan.

Nuestra área de Tecnología, en conjunto con el área de Siniestros, desarrolló una nueva versión de la Solución de liquidación de PDA Vehículos, que incorporó un módulo para la compra de repuestos, lo cual agiliza los procesos de liquidación de siniestros y reparación de vehículos.

En el ámbito de la relación con nuestros canales de distribución, se rediseñó y automatizó el proceso de Pago de Comisiones a Distribuidores Automotrices, acortando los plazos e incorporando a todos los actores involucrados en este tipo de negocios.

El área de Operaciones puso en marcha la Oficina de Correos, medio por el cual se implementaron procesos de control de envíos y tratamiento de correspondencia devuelta, con lo cual la tasa de correspondencia devuelta ha bajado considerablemente.

## LOS COLABORADORES

La Gestión de los departamentos de Desarrollo Organizacional y Bienestar durante el 2009 estuvo marcada por un nuevo concepto; "Vívelo" cuyo slogan es "*El protagonista eres tú*", que comprende una nueva forma de comunicarnos (Endomarketing) y una serie de actividades fuertemente orientadas a la participación activa de nuestros colaboradores.

¿Por qué "Vívelo"? Porque vivir implica estar atento, dispuesto a participar y aportar, asumiendo la responsabilidad sobre sí mismo, en actitud positiva, contagiosa, porque Vivir es más entretenido que "quedarse fuera" y en Bci Seguros no queremos meros espectadores sino personas que contribuyan en la construcción cotidiana de un mejor lugar para trabajar. Fue así, que durante el año se generaron instancias de distensión y esparcimiento, tales como: Gimnasia en Pausa, Cicletadas, Partidos de fútbol, encuentros "After Office", Concurso de cortometrajes, entre otros.

El programa Vívelo tiñó nuestra Compañía de color, a través de su colorido logo y entretenidas manchas que se apoderaron de cada espacio en nuestras instalaciones.

### UNIDAD DE BIENESTAR

Durante el 2009 la Unidad de Bienestar estuvo enfocada en implementar estrategias de promoción de la salud y recreación en nuestra Compañía, junto con el autocuidado y la prevención. Estas estrategias intentan mejorar los estándares de vida sana al interior de la organización.

### Mejores empresas para Madres y Padres que trabajan

Nuestra Compañía participó por segunda vez en el Estudio Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan 2009, realizado por Fundación Chile Unido y El Mercurio a través de su Revista Ya. El proceso contempló la aplicación de un cuestionario a una muestra representativa de colaboradores con hijos menores de 20 años.

Este estudio pretende conocer las distintas políticas laborales que se practican actualmente en nuestro país, estudiando las mejores empresas en temáticas de conciliación trabajo/familia y haciendo mención especial aquellas empresas que presentan las mejores políticas para padres y madres que trabajan.

De esta forma nos planteamos el desafío de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, logrando ubicarnos en el lugar número 19 del ranking, de entre más de 70 empresas participantes.

### UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

En Bci Seguros sabemos que uno de nuestros principales pilares es nuestro capital humano, por lo que constituye una preocupación constante aumentar las oportunidades de desarrollo profesional y personal para cada uno de nuestros colaboradores. A su vez, otorgamos especial relevancia a mantener un grato ambiente laboral que facilite y apoye nuestro quehacer diario, por lo que trabajamos para que los colaboradores estén a gusto y se sientan tranquilos.

#### Formación

En Bci Seguros creemos en el potencial de desarrollo de cada uno de nuestros colaboradores y estamos convencidos de que los esfuerzos en capacitación tienen como resultado un incremento en la motivación, compromiso y resultados de los mismos. Es por eso que el año 2009 aumentamos en un 40% el número de horas de capacitación a nuestros colaboradores, alcanzando la importante suma de 7.048 horas.

#### Post-gradados

En estudios de postgrado se otorgaron 8 becas a colaboradores, con cobertura empresa desde un 70% a un 100% sobre el total del costo. Las becas correspondieron a 6 diplomados, 1 MBA y 1 PDD (programa de desarrollo de habilidades directivas).

Así mismo, se becó a 5 colaboradores que quisieron continuar sus estudios en alguna carrera técnica o profesional, financiando el 50% del arancel anual.

## Clima Laboral

Nuevamente este año 2009 Bci Seguros ha destacado por su excelente clima laboral y los resultados sumamente satisfactorios obtenidos en el tradicional cuestionario que aplica año a año la consultora CDO.

Pese al fuerte crecimiento que ha tenido la Compañía y los tiempos de crisis económica, logramos mantener los altos estándares obtenidos el año pasado con un 92,4% en satisfacción general y un 88.9% en satisfacción laboral.

## Responsabilidad Social Empresarial

La protección del patrimonio de las personas es el compromiso que da sentido a la existencia de Bci Seguros. Este compromiso genera ciertos códigos éticos que hacen que nuestras acciones, tanto con el medio externo como con nuestros colaboradores tenga un mismo objetivo: mejorar la calidad de vida de las personas.

Desde el año 2007 la Responsabilidad Social Empresarial cobró fuerza en Bci Seguros, gracias al aporte y trabajo en equipo de una gran familia, la familia de Bci Seguros pudimos también responder a las necesidades de la comunidad.

Unidad de Bienestar y Ayudamor motivaron a los colaboradores a participar como auspiciadores de la cena anual de Fundación Acoge una Vida y Fundación Casa Acogida la Esperanza, las cuales intentaban recaudar fondos para brindar ayuda y acogida a quienes lo necesitan.

Se acerca navidad, época de amor, alegría, ilusiones y esperanzas, nacen sentimientos de solidaridad, es tiempo de compartir. Nos planteamos como desafío para el 2009 responder a las cartas de Correos de Chile, principalmente entregar cenas navideñas a familias de escasos recursos. Esta navidad entregamos 100 cenas navideñas y alrededor de 150 regalos a niños.

El Jardín infantil Santa Adriana, como años anteriores, se suma en este aporte con 50 niños de entre 3 y 5 años provenientes de familias de escasos recursos quienes también recibieron su caja navideña y su regalo de navidad.



## ESTADOS FINANCIEROS

