



BCI SEGUROS VIDA 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 Vida 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 Vida S.A.					
	2005	2006	2007	2008	2009
	valores en UF y %				
Prima Directa	1.587.712	1.662.239	2.067.293	2.010.946	2.133.051
Resultado Operacional	119.448	105.547	71.755	181.363	79.862
Resultado de Inversiones	108.661	191.072	143.499	57.790	299.490
Resultado no Operacional	-29.507	-53.626	-37.270	-42.407	-114.633
Resultado del Ejercicio	198.602	242.993	177.984	196.747	264.720
Participación de Mercado Ind	4,30%	3,62%	3,07%	2,85%	1,80%
Participación de Mercado Desgravamen	7,00%	7,02%	6,47%	7,71%	9,20%
Retención Neta	94,90%	95,55%	97,20%	96,20%	95,78%
Siniestralidad contable Retenida	48,30%	43,19%	57,53%	44,43%	35,42%
Costo Adm/ Prima Directa	23,10%	26,56%	20,44%	28,83%	32,32%
Rentabilidad Inversiones	4,22%	6,15%	3,75%	1,32%	6,14%
Result. Ejerc./ Prima directa	12,50%	14,62%	8,61%	9,78%	12,41%
ROE	43,00%	45,82%	33,57%	43,54%	42,98%

El Resultado no Operacional incluye 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. Sin embargo, el margen operacional se vio afectado por la gripe AH1N1 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, 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 Vida S.A. fue de M\$ 5.543.994.- con un aumento de un 34% respecto al ejercicio anterior, debido a una disminución del margen técnico de un 51%, a mayores comisiones compensado por un excelente resultado financiero de 5 veces el año anterior.

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 la política de la Compañía y ejercer una mayor supervisión de las actividades de éstas, 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 Vida S.A.

DIRECTORIO

Directorio

Presidente

Jorge Cauas Lama

Vicepresidente

Fernando Alvarado Elissetche

Director

Mario Gómez Dubravcic

Director

Carlos Mackenna Iñiguez

Director

Roberto Maristany Watt

Director

Lionel Olavarría Leyton

Director

Abraham Romero Pequeño

Director

Carlos Spoerer Urrutia

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 Tecnología
Carlos Soubllette Cortés

Subgerente Operaciones
Felipe Reyes Torres

Jefe Negocios Colectivos Vida
Mauricio Muñoz Muñoz

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 Vida 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 su vida en nosotros.

Los inicios de Bci Seguros Vida S.A., se remontan a 1990 con la creación de Seguros de Vida Continental S.A., producto de la asociación entre U.A.P. International/Chile/Limitada y Servicios Financieros S.A. Ambos constituyeron esta Compañía, con el objeto de "asegurar y reasegurar el riesgo de vida y todo otro riesgo" comprendido en la vida de quienes quisieran confiar en la Compañía.

Con el paso del tiempo, la Compañía fue adquiriendo nuevos capitales, hasta que en 1992, se decide cambiar la razón social a UAP Seguros de Vida S.A.. Posteriormente, en diciembre de 1997 se aprueba, en Santiago, la reforma a la razón social, a través de la cual la Compañía pasa a recibir el nombre de "Axa Seguros de Vida S.A." producto de la llegada de nuevos inversionista y de la inyección de nuevos capitales.

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 Vida S.A.

La propiedad de Bci Seguros Vida S.A. se concentra en Inversiones EJV S.A. (99,999%) (en reemplazo de AXA-Bci 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 Vida S.A., es una sociedad anónima cerrada constituida de acuerdo a las leyes chilenas por escritura pública de fecha 09 de enero de 1990, en la notaría de Santiago de don Andrés Rubio Flores, cuyo extracto se inscribió a Fs. 4.454 N° 2.361 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 1990.

La empresa tiene como finalidad desarrollar actividades afines o complementarias con el comercio de seguros y otras contempladas en sus estatutos. Su objetivo social es asegurar y reasegurar, sobre la base de primas, tanto los riesgos de personas como garantizar que éstas tengan acceso, dentro o al término de un plazo, a un capital, una póliza saldada o una renta para el asegurado o sus beneficiarios.

La Sociedad opera en el Segundo Grupo (Seguros de Vida) 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 3 y 8, su Rut es el N° 96.573.600-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 EJV S.A.	1.011.900
Empresas Juan Yarur S.A.C.	10
TOTAL	1.011.910

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

- **Concepción**

Castellón N° 98, Oficina 201
Teléfono: (41)
Fax: (41)

- **La Serena**

Eduardo de la Barra # 336
Teléfono: (51) 21 72 06 - 22 60 47
Fax: (51) 22 24 91

- **Talca**

1 Norte N° 841, Depto. 1 Block B1
Teléfono: (71) 34 06 54 - 34 06 55
Fax: (71) 34 06 59

- **Viña Del Mar**

10 Norte # 746 Esquina Medio Oriente
Teléfono: (32) 269 13 32
Fax: (32) 269 12 48

- **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

Durante 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 el Director don Carlos Mackenna Iñiguez, el Asesor del Directorio 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 \$3.560.289.600.- que equivale al 64,2% 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	7.251.471.351	7.084.687.510
Otras reservas por calce, fluctuación de valores	974.131.031	974.131.031
Sobreprecio en venta de acciones propias	0	0
Revalorización Legal	(243.489.559)	0
Dividendos por pagar	0	3.560.289.600
Utilidades acumuladas	176.218.177	2.083.217.372
Resultado del ejercicio	5.543.994.513	-
Dividendo provisorio	-	-
Total patrimonio	13.702.325.513	13.702.325.513

■ REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO

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

Directores	Dietas 2009 \$	Dietas 2008 \$
Jorge Cauas Lama	17.658.825	17.916.072
Fernando Alvarado Elissetche	15.451.472	15.676.257
Mario Gómez Dubravcic	10.602.517	10.746.302
Carlos Mackenna Iñiguez	10.595.295	10.736.117
Roberto Maristany Watt	10.595.295	10.732.168
Lionel Olavarría Leyton	10.597.971	10.746.315
Abraham Romero Pequeño	10.595.295	10.749.643
Carlos Spoerer Urrutia	10.599.697	9.842.668
Luis Enrique Yarur Rey	10.595.295	10.746.316
	107.291.662	107.891.858

Directores	Honorarios 2009 \$	Honorarios 2008 \$
Fernando Alvarado Elissetche	2.214.613	2.223.073
Carlos Mackenna Iñiguez	13.742.126	14.931.466
Carlos Spoerer Urrutia	1.660.565	2.194.668
	17.617.304	19.349.207

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	13.702.326	11.999.802
Endeudamiento Total	6.00	6.25
Endeudamiento Financiero	0.92	0.70
Obligación de invertir las reservas técnicas y patrimonio de riesgo	93.727.229	85.400.337
Inversiones representativas de reservas técnicas y patrimonio de riesgo	103.515.219	94.717.026
Superávit inversiones representativas de reservas técnicas y patrimonio de riesgo	9.787.990	9.316.689
Costo de administración sobre prima directa	0.32	0.29
Costo de siniestro sobre prima retenida neta devengada	0.32	0.42

VISIÓN-MISIÓN-VALORES

■ **VISIÓN**

Bci Seguros Vida 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 Vida S.A. con un resultado de M\$5.543.994.-.

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 Vida 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 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 y el negocio de los cementerios y farmacias.

■ REASEGURADORES

Durante todos estos años Bci Seguros se ha esforzado por trabajar y ofrecer, a sus clientes, las mejores soluciones. Es por eso que hemos desarrollado políticas de reaseguro bajo estrictos criterios, estableciendo alianzas que nos permiten que todos nuestros programas cuenten con la participación de reaseguradores de primer nivel, garantizando así 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.

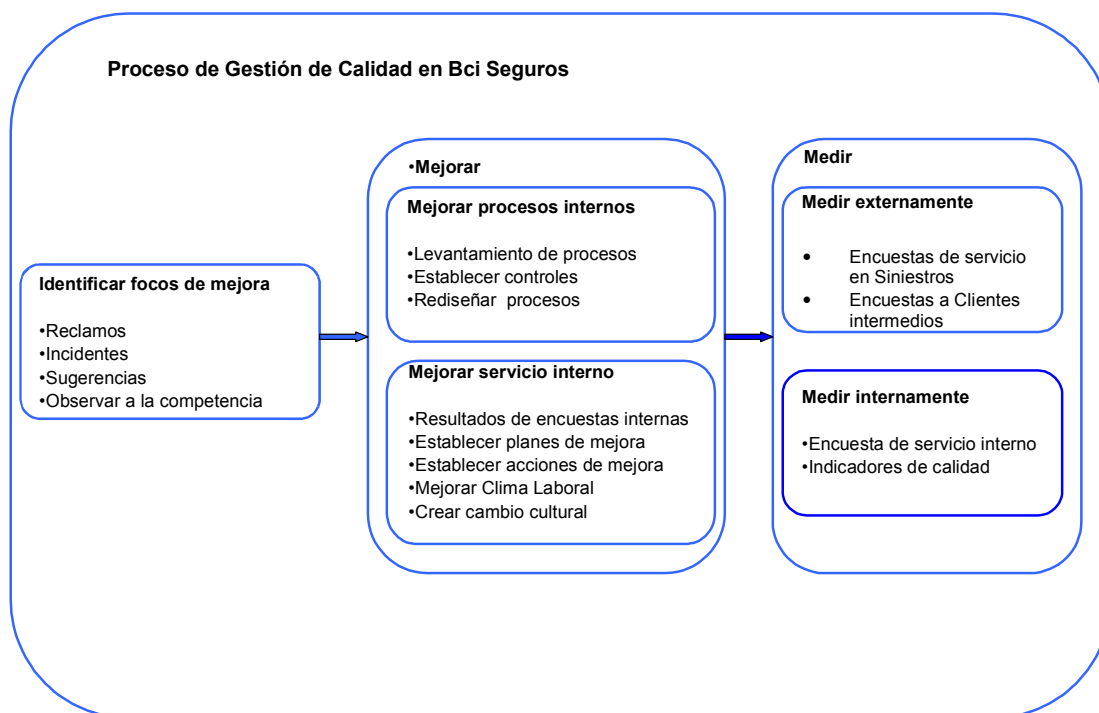
NUESTROS CLIENTES

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 en el área especializada en retail, 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 estrategia, es fundamental para posicionar a Bci Seguros como la compañía de seguros líder del país.

■ TRADICIONALES:

El enfoque de esta área estuvo centrada en realizar acciones tendientes a fidelizar al canal de corredores y de continuar con las estrategias planteadas en años anteriores generando la integración a Bci Seguros, de nuevos corredores.

Durante el 2009, se trabajó arduamente en conjunto con los corredores en desarrollar actividades que nos permitan mantenerlos a ellos y a sus ejecutivos más cerca de la Compañía, fomentando el trabajo en equipo para el cumplimiento de los objetivos y presupuestos de venta. Todo el esfuerzo se vio reflejado en el mayor número de cuentas incrementando las posibilidades de cierre, como también en atraer negocios nuevos sin seguros en el mercado.

La nueva estructura comercial, nos ha permitido enfocar el negocio desde la perspectiva del cliente (Corredor-Empresa), disminuir los tiempos de respuestas y mejorar la coordinación de procesos en forma importante, tales como:

- Facturación – diaria.
- Sistemas informáticos.
- Auditoría a nuestras empresas liquidadoras

La creciente exigencia y competitividad del mercado asegurador, se materializa en necesidades y requerimientos cada vez más complejos, tanto de nuestros canales de ventas como de los clientes finales. Una de las maneras de estar en contacto con estos nuevos requerimientos, es a través de una comunicación fluida con nuestros corredores.

■ BANCASEGUROS:

BANCASEGUROS es un importante canal de distribución, asociado al Grupo BCI en el que se ofertan y asocian nuestros seguros tanto vinculados a los productos financieros para los distintos segmentos de clientes del banco Bci, como nuestros seguros de contratación voluntaria que entregan protección en vida y salud, todos ellos orientados a cubrir las necesidades de nuestros asegurados.

Se destaca durante el año 2009 el desarrollo de la plataforma de telemarketing de la Compañía en la comercialización de seguros de accidentes personales, con ejecutivos especializados y productos para segmentos específicos.

Adicionalmente se consolida nuestra área de suscripción de riesgos de vida a través de nuestro sistema de evaluación en línea vía web, la cual le permite al ejecutivo una resolución más eficiente y rápida de este proceso.

Para la comercialización de nuestros productos contamos con la amplia red que tiene Banco BCI y con su fuerza de ventas en sucursales en todo Chile; además de canales de venta a distancia con ejecutivos especializados como Telemarketing; y canales que facilitan la contratación en línea a través de internet.

El trabajo realizado durante este año, nos ha permitido crear nuevos productos para satisfacer las necesidades de protección de nuestros clientes en vida y salud, incrementando los niveles de cruce de los productos vinculados y mejorando los productos que se ofrecen para contratación voluntaria, buscando con esto mejorar la calidad de vida de nuestros asegurados entregándoles soluciones que cubran todas sus necesidades de protección.

NUESTRA GESTIÓN

■ Innovación Tecnológica y Eficiencia Operacional

En el ámbito de lo Seguros Complementarios de Salud, Bci Seguros liberó una plataforma de atención de asegurados a través de Internet, mediante la cual las empresas contratantes pueden realizar transacciones y consultas sobre las pólizas, los asegurados, sus cargas, y en general, toda la información asociada.

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. Hemos empezado este proceso para las pólizas individuales de uno de nuestros canales de distribución, de modo de masificarlo durante el año 2010.

■ Procesos y Plataformas de Apoyo

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.

El área de Tecnología actualizó las plataformas tecnológicas de atención telefónica, de modo de asegurar la continuidad operacional y brindar mayor tolerancia a fallas.

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

