



# 1.-QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DDHH



PARA QUE UNA EMPRESA ASUMA SU RESPONSABILIDAD DE RESPETAR LOS DDHH DEBE:

1. Compromiso político de asumir responsabilidad en respetar los DDHH

2. Proceso de debida diligencia para identificar, prevenir, mitigar y reparar sus impactos en DDHH

3. Procesos que permitan reparar todas las consecuencias negativas

## COMPONENTES DE UNA POLÍTICA DDHH:

1. Compromiso explícito con las normas internacionales de derechos humanos, incluida la Declaración Universal de los DDHH

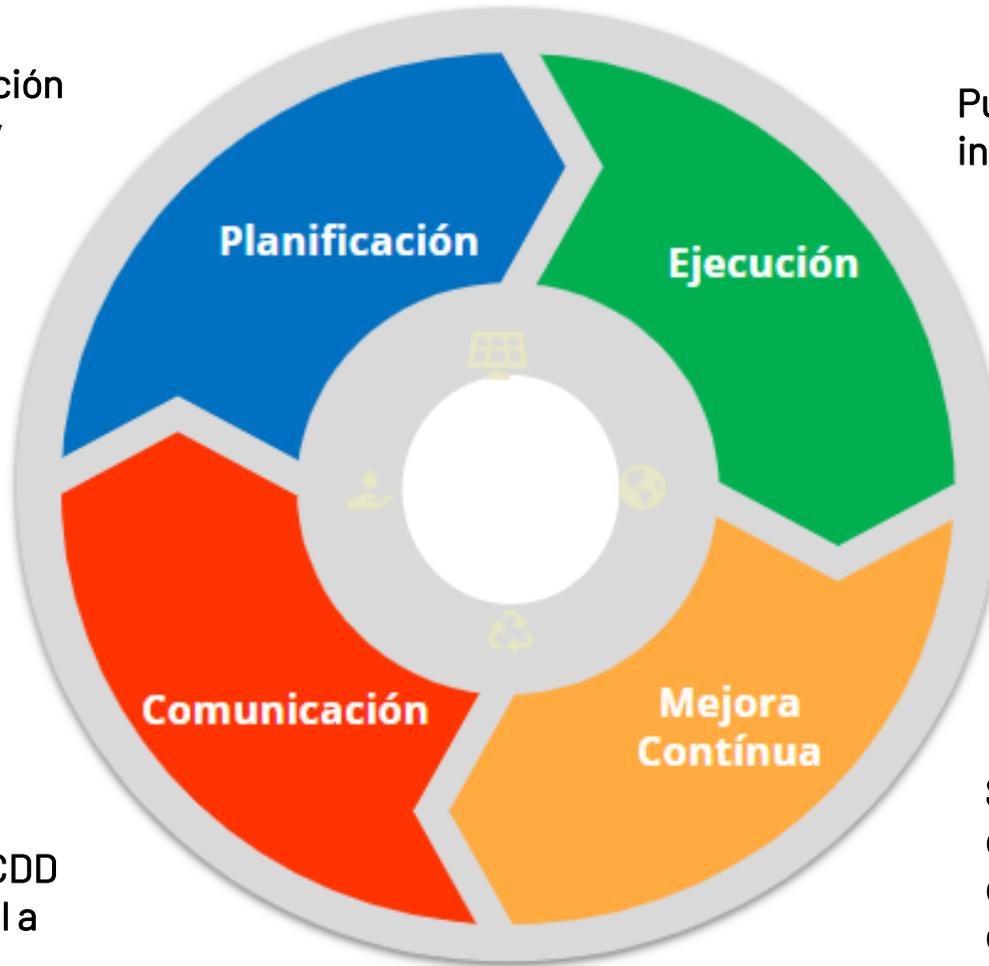
2. Disposiciones sobre DDHH laborales y no laborales (específicas de la industria)

3. Mecanismos de implementación y comunicación de la Política.

## 2.-SISTEMA DE GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS BCI

Diseño del Plan de Acción Anual (compromisos y metas)

Puesta en marcha de las iniciativas



Rendición de cuentas

- Comité de Sostenibilidad y CDD
- Desempeño anual a los SH

Seguimiento permanente de las iniciativas, revisión de consultas y denuncias, y evaluación del entorno

## 3.-GOVERNANCE

- Liderazgo y coordinación de la mesa de trabajo DDHH
- Monitoreo del plan de acción anual
- Propuestas de mejora continua
- Comunicación a grupos de interés

### Gerencia AACC y Sostenibilidad

#### Comité de Sostenibilidad

- Seguimiento anual de avances
- Feedback
- *Presentación anual*

#### Mesa de trabajo de DDHH

- Diseño y ejecución del plan de acción anual
- Seguimiento de iniciativas y metas
- *Reuniones trimestrales*

#### Comité de Ética

- Gestión de denuncias
- Definición de medidas de reparación
- *Se reúne según denuncias*

#### Colaboradores Bci

- Cumplimiento de Política de DDHH
- Solicitud de orientación
- Presentación de denuncias

# 3.-GOVERNANCE

- Diseño y ejecución del plan de mitigación
- Seguimiento de metas
- *Reuniones trimestrales*



## Mesa de trabajo de DDHH

GERENCIA	MESA PERMANENTE	COMPROMISOS DE CADA DIMENSION
Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad	Subgerente de Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Compromisos en la relación con la comunidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prevención Legal / Libre Competencia</li> <li>○ Ética</li> <li>○ Ayuda en emergencia / Colaboración con ONG</li> <li>○ Medio Ambiente: Rodrigo González</li> <li>○ Promoción ODS / Inclusión Financiera / Pymes</li> </ul> </li> </ul>
Gerencia de Personas	Subgerente de Atracción de Talento Gerente de RRLL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Compromisos en la relación con los colaboradores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diversidad y No Discriminación</li> <li>○ Cultura de Aprendizaje</li> <li>○ Acoso sexual y laboral / Salud y Seguridad / Negociación Colectiva</li> </ul> </li> </ul>
Gerencia de Compras	Gerente de Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Compromisos en la relación con los proveedores</b></li> </ul>
Gerencia de Banca Mayorista y Banca Retail	Gerente de Desarrollo de Negocios / Gerencia División Banca Mayorista Subgerente Asesor Banca Retail	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Compromisos en la relación con los clientes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Privacidad de la información / ciberseguridad</li> <li>○ Infraestructura y servicios inclusivos: Áreas de servicio</li> <li>○ MACH</li> <li>○ Con Letra Grande</li> <li>○ Plataforma Yo Me Educo</li> <li>○ Acuerdo Verde</li> <li>○ Principios de Inversión Responsable</li> <li>○ Difusión y compromiso con la política entre grandes clientes</li> </ul> </li> </ul>
Fiscalía	Secretaria del Directorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Asesoría legal y coordinación con Comité de Ética</b></li> </ul>

# 4.-PLAN DE ACCIÓN (MITIGACIÓN DE RIESGOS)



CLIENTES

COLABORADORES

PROVEEDORES

COMUNIDAD



COMPROMISOS

INICIATIVAS

RIESGOS Y PLAN DE MITIGACIÓN

COMPROMISOS	
<p><b>1. Facilitar el acceso a servicios financieros a todas las personas en Chile, a través de soluciones financieras de calidad y digitales</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b>                      Personas en situación de pobreza, migrantes y personas con discapacidad demandan o critican públicamente al Banco por discriminación en el acceso a servicios financieros.</p> <p>Segmentos importantes de la población no tienen acceso a servicios financieros por falta de condiciones de infraestructura y soluciones digitales.</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b>                      Promover el uso y penetración de los nuevos servicios y herramientas digitales del Banco.</p> <p>Disponer de infraestructura física y herramientas digitales para facilitar el acceso a los servicios financieros de personas con discapacidad.</p>
<p><b>2. Promover la educación financiera entre todos los grupos de interés del Banco</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b>                      Clientes se sobreendeudan y/o toman malas decisiones financieras por falta de conocimiento de los productos financieros.</p> <p>Clientes no aprovechan las posibilidades del mercado financiero por falta de conocimiento.</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b>                      Educación financiera para todos los públicos a través del programa Con Letra Grande.</p> <p>Educación financiera para trabajadores de empresas en convenio a través de la Plataforma Yo Me Educo.</p> <p>Educación financiera para pequeñas y medianas empresas a través del programa en redes sociales Emprendate Show Bci.</p>

COMPROMISOS	
<p><b>3. Resguardar la privacidad y confidencialidad de la información de los clientes, colaboradores y proveedores de Bci</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> El Banco entrega información financiera confidencial de sus colaboradores, clientes y proveedores</p> <p>Cientes denuncian filtración de sus datos</p>
	<p><b>PLAN DE MITIGACION</b> Control, capacitación y sensibilización en ciberseguridad y protección de datos.</p>
<p><b>4. Analizar los riesgos ambientales y sociales en las decisiones financieras y en las políticas creditic</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Clientes corporativos y/o empresas en las que invierte Bci incumplen legislación laboral, no desarrollan buenas prácticas ESG, atacan contra el medio ambiente, no respetan derechos de pueblos indígenas y/o cometen actos de corrupción</p>
	<p><b>PLAN DE MITIGACION</b> Impulsar Foco Bandera Finanzas Sostenible</p> <p>Cumplimiento de compromisos contemplados en el Acuerdo Verde, del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Luego de la adhesión a los Principios de Inversión Responsable en 2020, establecer compromisos y metas específicas de cumplimiento.</p>
	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Clientes corporativos incumplen legislación laboral y son sancionados por prácticas de trabajo infantil y/o forzoso</p>
<p><b>5. Promover entre los grandes clientes corporativos la incorporación de Políticas de Derechos Humanos y la ejecución de evaluaciones periódicas de riesgo de trabajo infantil y forzoso</b></p>	<p><b>PLAN DE MITIGACION</b> Difundir la Política de DDHH en este segmento de clientes a través del envío directo del documento a sus máximos ejecutivos.</p> <p>Traspaso de buenas prácticas en DDHH a encargados de áreas de RRHH de empresas en convenio a través de la Plataforma Yo Me Educo.</p>

COMPROMISOS	
<p><b>1. Prohibir toda discriminación fundada en criterios o consideraciones étnicas, ideológicas, socioeconómicas, religiosas, culturales, de género, edad, orientación sexual, nacionalidad, características físicas, situación de discapacidad o cualquier otra condición contemplada en la legislación laboral.</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Empleados y postulantes al Banco interponen denuncias internas y judiciales, o critican públicamente a la Corporación, por discriminación en el trato y en los procesos internos</p>
	<p><b>PLAN DE MITIGACION</b> Iniciativas dirigidas a líderes y colaboradores para posicionar la importancia de la diversidad y la inclusión.</p> <p>Alineación de contexto a través de lenguaje y redacción de contenidos: discursos, renovación, Academia Líder, evolución, Perfil Bci, etc.</p> <p>Promover entre los líderes la aprobación de la cápsula sobre no discriminación que requieren para realizar procesos de búsqueda.</p>
<p><b>2. Proteger a las personas contra el acoso sexual y el acoso laboral</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Empleados interponen denuncias internas y judiciales por acoso sexual o laboral.</p> <p>Personas afectadas sufren impactos físicos y psicológicos de estas prácticas.</p>
	<p><b>PLAN DE MITIGACION</b> Implementación y formalización del nuevo proceso investigativo de Bci sobre acoso sexual y acoso laboral.</p>

COMPROMISOS	
<p><b>3. Velar por la salud y la seguridad en el trabajo, y prevenir riesgos laborales.</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Empleados sufren accidentes de trabajo y enfermedades laborales por falta de condiciones de seguridad y medidas de prevención.</p> <p>Empleados interponen denuncias internas y judiciales por falta de condiciones que garanticen su seguridad y salud en el trabajo.</p>
	<p><b>PLAN DE MITIGACION</b> Mejora continua de estándares en salud, seguridad y prevención.</p>
<p><b>4. Garantizar el derecho a la negociación colectiva.</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Empleados interponen denuncias judiciales en contra de la compañía y/o llaman a paralizar actividades por impedimentos para formar sindicatos o prácticas antisindicales.</p> <p>Desconocimiento de gerencias y jefaturas respecto de la legislación sobre derechos laborales y sindicales</p>
	<p><b>PLAN DE MITIGACION</b> Capacitación para nuevos líderes en derechos laborales.</p> <p>Capacitación a líderes en Derechos Fundamentales</p>

COMPROMISOS	
<p><b>5. Promover la diversidad y la inclusión, a través de la valorización de las diferencias y del aporte que cada persona realiza a la organización.</b>  <b>Foco en los grupos prioritarios: personas en situación de discapacidad, adultos mayores, trabajadores migrantes y mujeres</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b>                      Empleados interponen denuncias internas y judiciales por incumplimiento por parte de la compañía a las normas internas y la legislación en temas de diversidad e inclusión.</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b>                      1-. Generar apropiación y conciencia de los sesgos inconscientes, desde la mirada de la Diversidad e Inclusión, a través de iniciativas dirigidas a líderes y colaboradores.                      2-. Potenciar la intervención de procesos internos con los roles claves de la Gerencia de Personas.                      3-. Activar acciones 80/20 para segmentos priorizados y focalizados: mujeres líderes, adultos mayores y personas con discapacidad.                      4-. Incorporación de mujeres en ternas de altos cargos.                      5-. Seguimiento y acompañamiento de las personas con discapacidad acreditada que lo requieran.</p>
<p><b>6. Potenciar una cultura de aprendizaje que se convierta en una ventaja competitiva para la transformación cultural del Banco y el desarrollo profesional de los colaboradores, a través de la formación continua y la generación de un ecosistema formativo.</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b>                      Empleados no cuentan con herramientas para desempeñarse con excelencia.</p> <p>Dificultad para alcanzar las metas corporativas por falta de competencias de los equipos.</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b>                      1-. Evaluación de la satisfacción de los colaboradores con la oferta formativa que reciben.                      2-. Evaluación de los colaboradores sobre la pertinencia de oferta formativa que reciben para el cargo que desempeñan.                      3-. Promoción y gestión de la autoformación.</p>

COMPROMISOS	
<p><b>1. Considerar en las decisiones de contratación de servicios el cumplimiento de los derechos laborales de los colaboradores externos, de acuerdo con los límites que establece la ley.</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Trabajadores externos denuncian a sus empresas empleadoras por incumplimiento de las leyes laborales</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b> Exigir ausencia de multas o sanciones graves por incumplimiento laboral al momento de suscribir nuevos servicios.</p> <p>Reparar la participación de proveedores en la renovación de servicios con antecedentes de incumplimientos graves en los últimos 12 meses. Implementar reconocimiento formal a proveedores con conducta ejemplar de cumplimiento laboral en los últimos 12 meses.</p> <p>Pedir a todos los proveedores actuales de la Corporación y a las empresas participantes en sus licitaciones una Declaración Jurada en la que acrediten conocer la Política de DDHH de Bci.</p>
<p><b>2. Promover condiciones de trabajo seguras y saludables para los colaboradores externos de empresas contratistas que prestan servicios en las dependencias de Bci</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> La falta de condiciones de seguridad pone en riesgo la salud y seguridad de los trabajadores externos</p> <p>Trabajadores externos denuncian a sus empleadores por falta de condiciones de salud y seguridad para trabajar</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b> Establecer metas de cumplimiento de tasas de accidentabilidad y siniestralidad para los proveedores con colaboradores externos prestando servicios para Bci.</p> <p>Exigir ausencia de multas o sanciones graves por mal desempeño en salud y seguridad al momento de suscribir nuevos servicios.</p> <p>Reparar la participación de proveedores en la renovación de servicios con mal desempeño en salud y seguridad en los últimos 12 meses. Implementar reconocimiento formal a proveedores con conducta ejemplar en salud y seguridad en últimos 12 meses.</p>

COMPROMISOS	
<p><b>3. Promover la eliminación del trabajo infantil y forzoso en los servicios que prestan las empresas proveedoras a Bci, a través de la exigencia de contratación de personas mayores de edad.</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Empresas contratistas son denunciadas y sancionadas por cometer prácticas de trabajo infantil o trabajo forzoso</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b> 1-. Impedir participación en procesos de adjudicación directa de proveedores con antecedentes de trabajo infantil o forzoso. 2-. Terminar contratos de servicio con proveedores que sean sancionados por la autoridad por prácticas de trabajo infantil o forzoso. 3-. Pedir a todos los proveedores actuales de la Corporación y a las empresas participantes en sus licitaciones una Declaración Jurada en la que acrediten conocer la Política de DDHH de Bci. 4-. Exigir cero multas o sanciones en estas materias como condición para la renovación de contrato.</p>
<p><b>4. Promover la inclusión laboral en la contratación de servicios con presencia de colaboradores externos que trabajan en Bci.</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Trabajadores externos denuncian a sus empresas empleadoras por prácticas de contratación, trato y/o procesos internos discriminatorios</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b> 1-. Considerar prácticas de inclusión en la contratación y renovación de servicios. 2-. Implementar reconocimiento formal a proveedores con conducta y prácticas destacadas en inclusión laboral en últimos 12 meses.</p>
<p><b>5. Difundir y promover la educación en el respeto de los derechos humanos en nuestra cadena de suministro, incentivando así el cumplimiento de la debida diligencia en DDHH entre los grandes proveedores.</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Ejecutivos de empresas proveedoras señalan desconocer los compromisos de Bci en materia de DDHH y las responsabilidades que les competen en este ámbito</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b> 1-. Pedir a todos los proveedores actuales de la Corporación y a las empresas participantes en sus licitaciones una Declaración Jurada en la que acrediten conocer la Política de DDHH de Bci. 2-. Incorporar un módulo sobre debida diligencia en derechos humanos en el plan de capacitación de proveedores.</p>

COMPROMISOS	
<p><b>1. Aportar a la erradicación de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> El Banco y/o sus clientes son víctimas de actos de fraudes o corrupción cometidos por terceros</p> <p>Ejecutivos de la Corporación cometen actos de corrupción, como soborno a autoridades</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b> 1-. Capacitación en Prevención del Delito.</p> <p>2-. Capacitación en Código de Ética.</p>
<p><b>2. Resguardar y promover las normas de libre competencia que aseguren el derecho de empresas y personas a participar en igualdad de condiciones dentro del mercado</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Autoridad o asociaciones de consumidores denuncian prácticas contra la libre competencia por parte de Bci.</p> <p>Bci es víctima de prácticas contra la libre competencia por parte de otras instituciones financieras.</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b> Capacitación en el marco del Programa de Protección de la Libre Competencia.</p>
<p><b>3. Promover la inclusión financiera y fomentar el crecimiento sostenible de las PYMES en Chile.</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Pequeñas y medianas empresas reclaman discriminación por parte de Bci para acceder a financiamiento.</p> <p>Pymes que generan trabajo y dinamismo económico no pueden asegurar su sostenibilidad económica por falta de recursos</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b> 1-. Financiamiento social a Clientes Pymes. 2-. Promover la habilitación financiera y digital de las pequeñas y medianas empresas a través del programa Valor Pyme.</p>

COMPROMISOS	
<p><b>4. Impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Principales ejecutivos, líderes y colaboradores del Banco desconocen el aporte que realizan a través de sus actividades a los desafíos de desarrollo sostenible.</p> <p>Grupos de interés desconocen el aporte del Banco a los desafíos de desarrollo sostenible.</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b> 1-. Alinear con los ODS cada uno de los programas y acciones que forman parte del Plan Anual de Sostenibilidad de Bci. 2-. Apoyar instituciones y organismos que promueven los ODS.</p>
<p><b>5. Reducir y compensar los impactos de la operación en el entorno, para contribuir a garantizar un medio ambiente saludable y limpio</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Comunidad denuncia malas prácticas ambientales de Bci</p> <p>Falta de gestión de los impactos ambientales del Banco.</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b> 1-. Ser un Banco carbono neutral en su operación al año 2028. 2-. Reducir el indicador de intensidad de uso energético. 3-. Reducir el indicador de intensidad de uso hídrico. 4-. Cero basura a relleno sanitario. 5-. Reducir el uso de papel de oficina.</p>
<p><b>6. Colaborar con instituciones y ONG para la promoción de los derechos humanos.</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Instituciones de beneficencia en alianza no pueden seguir operando por falta de apoyo</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b> 1-. Apoyo a la Corporación Crecer Mejor (CCM) 2-. Apoyo a la Fundación Enseña Chile 3-. Apoyo a los programas "Los Creadores" y "La Hora del Código" de la Fundación Kodea 4-. Apoyo al programa PADAM del Hogar de Cristo 5-. Apoyo a Fundación Las Rosas</p>

COMPROMISOS	
<p><b>7. Ayudar a la población más vulnerable en situaciones de emergencia nacional.</b></p>	<p><b>RIESGO O AMENAZA</b> Una catástrofe natural o emergencia de carácter nacional afecta las operaciones y apoyos que reciben las instituciones aliadas.</p> <p>Una catástrofe natural o emergencia nacional pone en riesgo la cobertura de las necesidades básicas de la población.</p> <p><b>PLAN DE MITIGACION</b> 1-. Apoyar en situaciones de emergencia el funcionamiento de organizaciones que acogen a población más vulnerable. 2-. Apoyar a las comunidades más vulnerables con aportes económicos adicionales a la donación anual mencionada en el punto anterior. 3-. Actuar como medio recaudador de fondos en campañas orquestadas por otras entidades cuando el Gobierno decreta Estado de Excepción, Catástrofe o Emergencia. 4-. Apoyo al programa de Cuidado Integral de Personas Mayores de la Fundación las Rosas.</p>

# **ANEXOS**

# **INFORMACIÓN ADICIONAL**



Esta Jefatura lidera el Sistema de Gestión de DDHH en Bci. Sus responsabilidades en cada una de las etapas del flujo son las siguientes:



## Planificación

. Coordinar el proceso de actualización de los Planes Anuales de Acción en DDHH.

## Ejecución

. Organizar y liderar las reuniones anuales que debe realizar la Mesa de Derechos Humanos.

. Monitorear la ejecución de los programas que promueve Bci en Derechos Humanos.

## Feedback y mejora continua

. Revisar periódicamente la Política de Derechos Humanos, en función de los cambios que se registren en el contexto de negocio y en los lineamientos estratégicos del Banco.

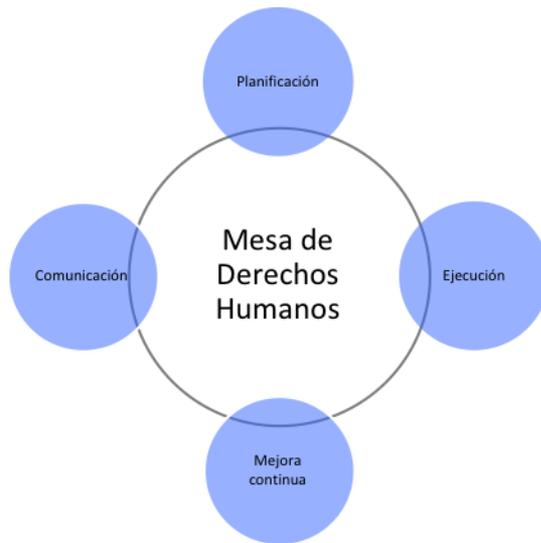
. Registrar las denuncias que recibe Bci por eventuales vulneraciones a su Política de DDHH para identificar brechas a solucionar y velar por el cumplimiento de los compromisos de reparación que se establezcan a partir de los casos acreditados.

## Comunicación

. Una vez al año, comunicar los objetivos y el desempeño en derechos humanos de Bci a todos los grupos de interés del Banco a través de la Memoria Anual.

. Dar cuenta del desempeño en derechos humanos de la Corporación al Comité de Sostenibilidad.

Se reúne tres veces al año. Está liderada por la Jefatura de Sostenibilidad y la integran representantes de las gerencias de Personas, de Desarrollo de Negocios, División Banca Retail, de Compras Corporativas y de Relaciones Laborales, así como de la Fiscalía. Sus responsabilidades en el sistema de gestión son:



## Planificación

Los integrantes permanentes de la Mesa (ver Anexos) deben coordinar la definición de los compromisos del Plan Anual de sus respectivas áreas.

Aprobar las iniciativas que integrarán el Plan Anual de Acción en Derechos Humanos.

## Ejecución

Revisar los avances en la ejecución de los programas que conforman el Plan Anual.

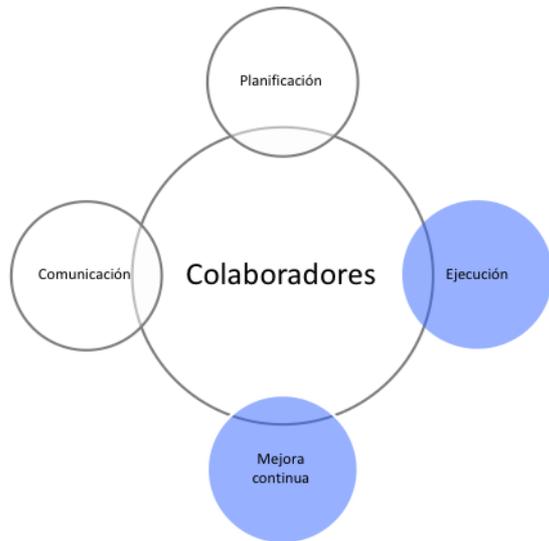
## Feedback y mejora continua

Evaluar al cierre de cada año el cumplimiento de los compromisos en cada dimensión y la necesidad de aplicar mejoras a estos lineamientos.

## Comunicación

Validar el informe anual sobre avances y desafíos que la Jefatura de Sostenibilidad presentará al Comité de Sostenibilidad y el resumen que se publicará en la Memoria Anual del Banco.

Todos los colaboradores de Bci y de sus empresas filiales deben conocer y respetar la Política de Derechos Humanos del Banco. El incumplimiento de este documento puede exponerlos a medidas disciplinarias que la Corporación adoptará en conformidad con la legislación vigente y los procedimientos internos establecidos. Sus responsabilidades en el sistema de gestión son las siguientes:



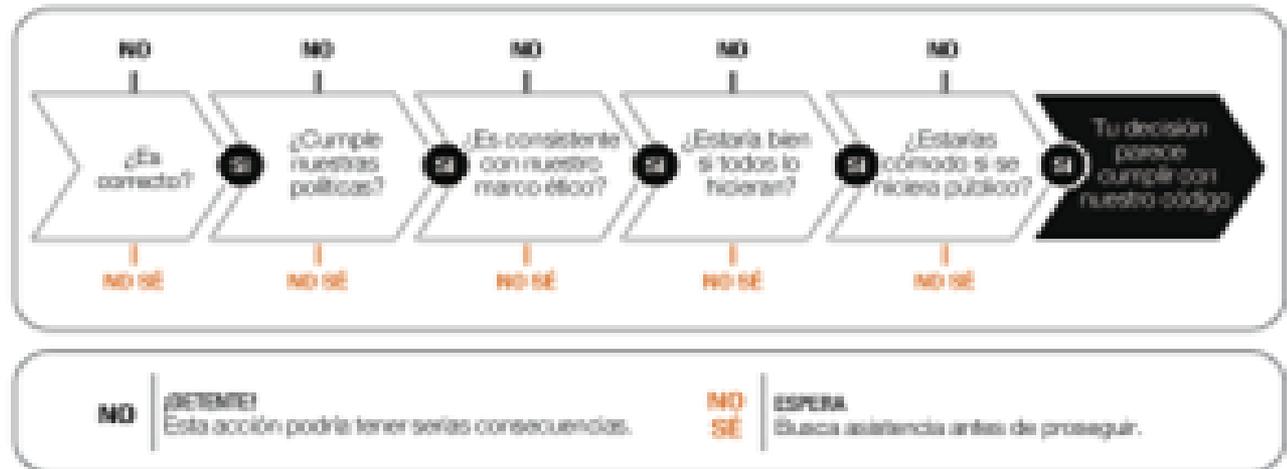
## Ejecución

Participar en las actividades e iniciativas consideradas en los Planes Anuales de Acción en DDHH para cada una de sus áreas.

## Feedback y mejora continua

Informar cualquier conducta que vulnere la Política de DDHH de Bci a través de los canales de denuncia dispuestos por el Banco.

En línea con el Código de Ética corporativo, ante cualquier dilema que enfrenten en estas materias, las personas deberán plantearse las siguientes preguntas y actuar en consecuencia:



Este Comité del Directorio está encargado de la administración y aplicación del Código de Ética de Bci. Sus funciones específicas son interpretar las disposiciones del Código, cautelar la cultura ética organizacional, sugerir acciones a implementar y estimular el aprendizaje organizacional. En el marco del sistema de gestión de DDHH, su responsabilidad es la siguiente:



## Feedback y mejora continua

Analizar y resolver las denuncias que reciba el Banco por eventuales vulneraciones a la Política de Derechos Humanos, conforme los procedimientos corporativos y la legislación vigente.

◦ Cuando se acredita una vulneración, el Comité de Ética, con la asesoría de la Jefatura de Sostenibilidad, deberá definir el mecanismo de reparación correspondiente, sobre la base del impacto y alcance producido. En esta fase también deberá intervenir el gerente R1 y/o R2 del área o gerencia donde se produjo la vulneración.

Este Comité del Directorio está a cargo de la revisión de la estrategia, las políticas y los programas de sostenibilidad de Bci. Su objetivo es asegurar el aporte del Banco a la sostenibilidad social y ambiental de sus grupos de interés y, de esta forma, velar por su reputación y prestigio corporativo. Su responsabilidad en el sistema de gestión es la siguiente:



## Comunicación

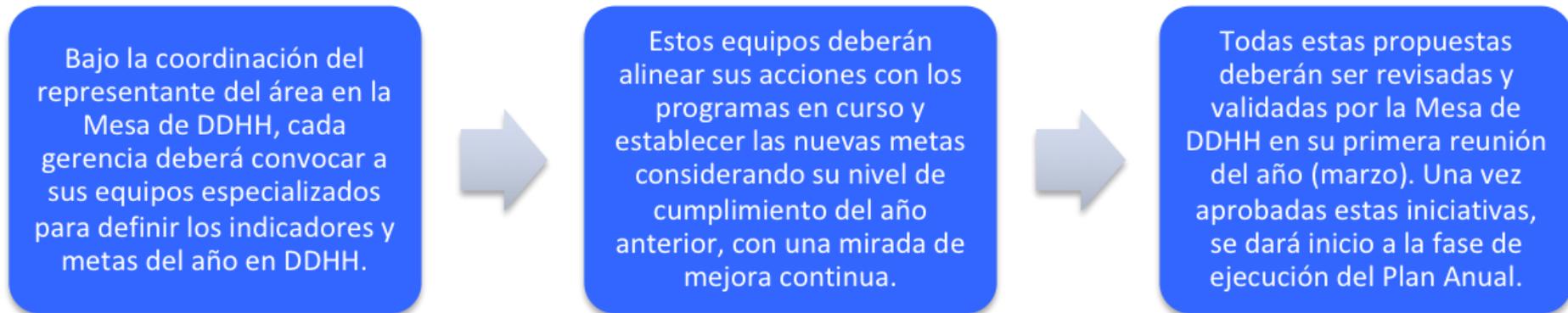
- Revisar y aprobar el informe sobre avances y desafíos en derechos humanos que presentará la Jefatura de Sostenibilidad.

## Feedback y mejora continua

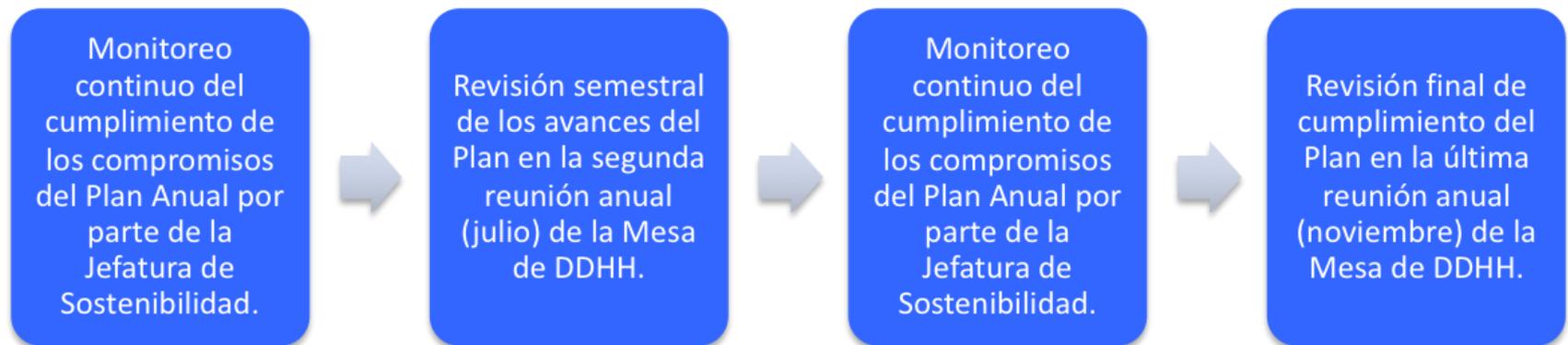
- A partir de estos informes, sugerir nuevas iniciativas y compromisos en materia de derechos humanos.

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de sus compromisos en derechos humanos, Bci revisará todos los años (o cada dos años) su Plan de Acción.

La elaboración de este programa, que representa un sistema de due diligence en DDHH, comprende las siguientes etapas de trabajo:



Durante todo el año, la Jefatura de Sostenibilidad y la Mesa de DDHH realizarán un seguimiento permanente del nivel de cumplimiento de las iniciativas contempladas en el Plan de Acción. El objetivo de este monitoreo es garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada área e identificar espacios de mejora tanto a nivel de ejecución como de coordinación interna. Esta labor contempla las siguientes fases:



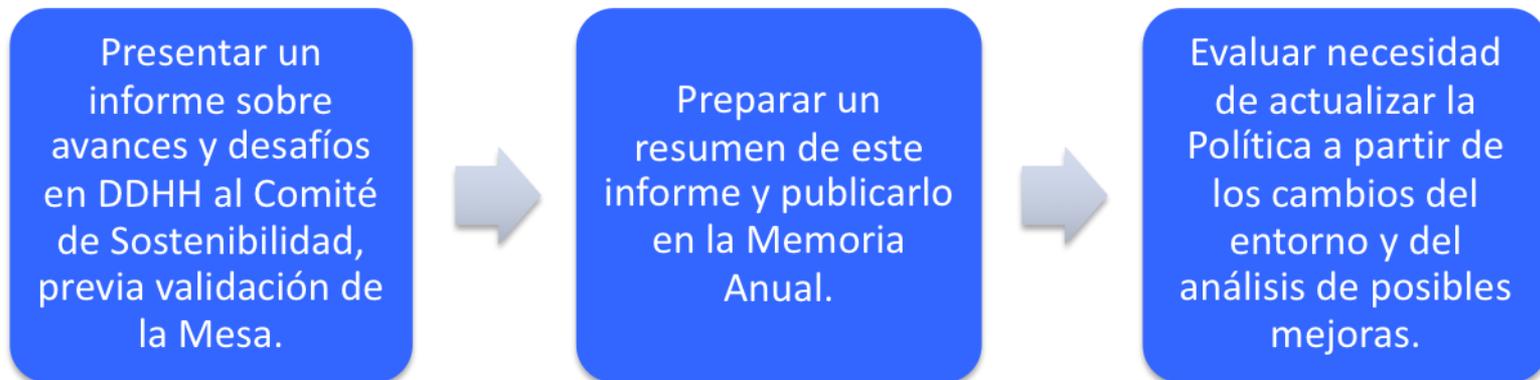
Bci cuenta con cuatro Canales de Confianza a través de los cuales cualquier colaborador puede solicitar orientación sobre los compromisos de la Corporación en materia de derechos humanos y realizar denuncias por eventuales vulneraciones a la Política de Bci.



En el caso de infracciones en los ámbitos de la relación con los clientes y la comunidad, Bci cuenta, además, con diversas plataformas de relacionamiento, canales de consultas y líneas de reclamos.

Las vulneraciones de los compromisos en DDHH en el ámbito de proveedores, por su parte, se pueden informar por las vías que establece la Política de Compras de la Corporación.

Al cierre de cada año, y sobre la base del cumplimiento del Plan de Acción Anual, la Jefatura de Sostenibilidad deberá:



A 360-degree panoramic photograph of a park scene. In the center, a man in a green shirt is riding a bicycle. To his left, a woman in a red top is playing with a child. To his right, a woman in a red top is playing with a dog. In the background, other people are playing soccer and flying a kite. The scene is set in a lush green park under a clear blue sky.

# POLÍTICA Y SISTEMA DE GESTIÓN DERECHOS HUMANOS Bci