

Informe Anual 2009  
Responsabilidad Corporativa

**BBVA, trabajamos  
por un futuro mejor  
para las personas**



## Índice

Este es el tercer informe anual de Responsabilidad Corporativa (RC) de las empresas del Grupo BBVA en Chile y contiene información relativa al desempeño del Banco BBVA Chile y sus filiales, Proex, AFP Provida y Forum Servicios Financieros en esta materia durante 2009. Como en el Informe de RC 2008, este año la información se ha plasmado siguiendo una estructura cuyo eje central son los asuntos considerados relevantes por nuestros grupos de interés. Este planteamiento permite centrar la discusión y afrontar con mayor claridad cuáles son nuestros principales compromisos y actuaciones. Este informe ha sido verificado por Deloitte de acuerdo al alcance expresado en el informe de revisión independiente. La información completa se puede encontrar en [www.bbva.cl](http://www.bbva.cl), [www.bbvaprovida.cl](http://www.bbvaprovida.cl) y [www.forum.cl](http://www.forum.cl).



**Deloitte.**

PERFIL .....	2
CARTA DEL PRESIDENTE .....	6
PRINCIPIOS Y POLÍTICA DE RC .....	8
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	20
<b>TEMAS RELEVANTES</b>	
1. ORIENTACIÓN AL CLIENTE .....	25
2. INCLUSIÓN FINANCIERA .....	30
3. FINANZAS RESPONSABLES .....	33
4. PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES .....	35
5. GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RRHH .....	39
6. COMPRAS RESPONSABLES .....	49
7. GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO .....	52
8. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD .....	56
9. VOLUNTARIADO CORPORATIVO .....	63
PACTO MUNDIAL Y OBJETIVOS DEL MILENIO .....	65
INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE .....	67
CRITERIOS DEL INFORME .....	69
INDICADORES GRI .....	70
INDICADORES CLAVE DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA/PREMIOS .....	72
PROGRESOS 2009 Y OBJETIVOS 2010 .....	73



Informe Anual 2009  
Responsabilidad Corporativa

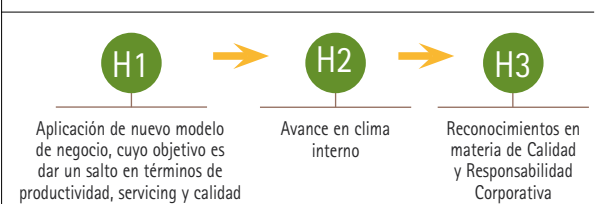
**BBVA, trabajamos  
por un futuro mejor  
para las personas**



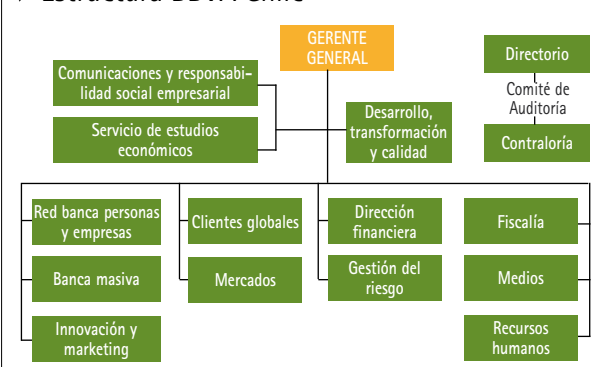
# Perfil Grupo BBVA Chile

El Grupo BBVA-entidad financiera global con una destacada posición en España y América Latina, y una creciente participación en Estados Unidos y Asia- tiene presencia en Chile a través de BBVA Inversiones Chile S.A., matriz de todas las sociedades pertenecientes al Grupo BBVA en Chile. Para la realización del presente informe se han considerado las siguientes empresas: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (BBVA Chile) y sus empresas filiales:

## → Principales Hitos del Grupo BBVA en Chile en el 2009



## → Estructura BBVA Chile



BBVA Asesorías Financieras S.A., BBVA Corredores de Bolsa Limitada., BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A., BBVA Asset Management Administradora General de Fondos S.A., BBVA Corredora Técnica de Seguros Limitada y BBVA Factoring Limitada; Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A. (en adelante AFP Provida), Forum Servicios Financieros S.A. (en adelante Forum) y Prestaciones Administrativas Ltda. (en adelante Proex). La sede principal del Grupo BBVA en Chile está ubicada en la ciudad de Santiago, comuna de Providencia, en Avenida Pedro de Valdivia 100.

AFP Provida, es la administradora líder del sistema previsional chileno con 3,5 millones de afiliados, entre trabajadores dependientes e independientes, que representan una participación de mercado de 41,2%, y una cartera administrada de 35.810 millones de dólares (cifras a diciembre de 2009). Cuenta con 82 centros de servicio distribuidos a nivel nacional, su oferta de productos abarca tanto el ahorro previsional obligatorio como el ahorro voluntario y su sede principal se encuentra en Santiago. Su estructura de propiedad es la siguiente: Grupo BBVA, a través de BBVA Inversiones Chile S.A., con el 51,62% ; The Bank of New York, 24,32%; Penta Corredores



## → Datos Relevantes

### Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (Cifras consolidadas)

	2009	% crec.	2008
<b>Balance (millones de Ch\$)</b>			
Activo total	6.809.656	-12,03%	7.740.913
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	4.741.368	-9,03%	5.211.781
Depósitos y otras captaciones a plazo	3.118.957	-21,42%	3.969.175
Patrimonio	480.217	8,75%	441.592
<b>Cuenta de resultados (millones de Ch\$)</b>			
Ingreso neto por intereses y reajustes	102.181	-41,36%	174.238
Total ingresos operacionales	281.914	21,37%	232.286
Resultado operacional	80.576	6,77%	75.466
Resultado antes de impuesto a la renta	80.687	6,40%	75.833
Utilidad consolidada del ejercicio	68.030	-2,48%	69.762
<b>Índices de rentabilidad</b>			
R.O.E	16,50%	-	18,78%
R.O.A	1,00%	-	0,90%
<b>Ratios de capital</b>			
Patrimonio efectivo/activos ponderados	13,97%	-	10,92%
Capital básico/activo total	6,46%	-	5,33%
<b>Otros datos</b>			
Número de empleados	2.330	-7,17%	2.510
Número de oficinas	98	-32,41%	145
Número de cajas auxiliares	101	74,14%	58
Número de cajeros automáticos	427	11,78%	382



→ Sucursales BBVA

<b>GENTE BBVA</b>	<b>HUÉRFANOS</b>	<b>LOS ANDES</b>	<b>MALL ANTOFAGASTA</b>
• Bandera 287 2do piso	• Huérfanos 1234	• O'Higgins 358	• Balmaceda 2355 Local 1B,
<b>BILBAO</b>	<b>LA FLORIDA</b>	<b>MAIPÚ</b>	• Mall Pza. Antofagasta
• Bilbao 4038	• Av. Vicuña Mackenna 7438	• 5 de Abril 98	<b>QUILLOTA</b>
<b>CANTAGALLO</b>	<b>ÑUÑO A</b>	<b>MELIPILLA</b>	• La Concepción 351
• Av. Las Condes 12207	• Irarrázaval 2711	• Merced 711 - Melipilla	<b>QUILPUÉ</b>
<b>EL BOSQUE</b>	<b>MIRAFLORES</b>	<b>PANAMERICANA</b>	• Av. Portales 715
• EL Bosque 95	• Miraflores 399 Loc. 1-A	• Av. Américo Vespucio 2930	<b>REÑACA</b>
<b>EL FARO</b>	<b>MONEDA</b>	<b>RANCAGUA</b>	• Borgoño 14611
• Av. Apoquindo 5680	• Moneda 906	• Calle O' Carrol 456	<b>VALPARAÍSO</b>
<b>EL GOLF</b>	<b>LA BOLSA</b>	<b>RANCAGUA CARRETERA DEL COBRE</b>	• Prat 810
• Av. Apoquindo 3640	• Moneda 1096	• Carretera Frei Montalva 340 loc. 9	<b>VIÑA - ARLEGUI</b>
<b>ISIDORA GOYENECHEA</b>	<b>PARQUE FORESTAL</b>	<b>SAN ANTONIO</b>	• Arlegui 665
• Isidora Goyenechea N° 2880	• San Antonio 735	• Av. Barros Luco 1732	<b>VIÑA - CENTRO</b>
<b>LA DEHESA</b>	<b>PLAZA EGAÑA</b>	<b>SAN BERNARDO</b>	• Av. Valparaíso 536
• Av. La Dehesa 457, Lo Barnechea	• Av. Irarrázaval 5442	• Av. Colón 718	<b>CHILLÁN</b>
<b>LAS CONDES</b>	<b>PLAZA ITALIA</b>	<b>SAN FELIPE</b>	• Arauco 666
• Av. Las Condes 8642	• Av. Libertador B.O'Higgins 108, local 105	• Calle Arturo Prat 83	<b>CONCEPCIÓN</b>
<b>LO CASTILLO</b>	<b>PUENTE ALTO</b>	<b>SAN FERNANDO</b>	• Av. O' Higgins 396
• Av. Vitacura 3790	• Av. Concha y Toro 640	• Libertador B. O'Higgins 570 A	<b>COYHAIQUE</b>
<b>LOS COBRES</b>	<b>RODRIGO DE ARAYA</b>	<b>PATRONATO</b>	• Condell 254
• Av. Vitacura 6715	• José Pedro Alessandri 2400	• Santa Filomena 540	<b>CURICÓ</b>
<b>LOS DOMINICOS</b>	<b>SAN DIEGO</b>	<b>SANTA CRUZ</b>	• Estado 324
• Av. Apoquindo N° 8375	• San Diego 601	• Rafael Casanova 33	<b>EI TREBOL</b>
<b>LOS LEONES</b>	<b>SAN PABLO</b>	<b>TALAGANTE</b>	• Av. Jorge Alessandri 3177, local B-3, Mall Pza. El Trébol
• Av. Providencia 2335	• San Pablo 3190	• O'Higgins 793	<b>LINARES</b>
<b>LOS TRAPENSES</b>	<b>SANTA ELENA</b>	<b>SUCURSALES REGIONES</b>	• O'Higgins 498
• Av. Los Trapenses 3023, local 6-7	• Santa Elena 2235	<b>ALMENDRAL</b>	<b>LOS ANGELES</b>
<b>PADRE HURTADO</b>	<b>TAJAMAR</b>	• Av. Pedro Montt 2222	• Colón 492
• Av. Padre Hurtado 1389	• Providencia 1082	<b>ANTOFAGASTA</b>	<b>OSORNO</b>
<b>PARQUE ARAUCO</b>	<b>PLAZA VESPUCIO</b>	• San Martín 2688	• Juan Mackenna 879
• Av. Kennedy 5151, local 501-B	• Av. Vicuña Mackenna Oriente 7116 Sector Aires	<b>ARICA</b>	<b>PUERTO MONTT</b>
<b>PLAZA PEDRO DE VALDIVIA</b>	<b>LA REINA</b>	• 21 de Mayo 402	• O' Higgins 156
• Av. Pedro de Valdivia 1718	• Aguas Claras 1655	<b>CALAMA</b>	<b>PUERTO VARAS</b>
<b>PROVIDENCIA</b>	<b>VICUÑA MACKENNA</b>	• Sotomayor 1919	• San Pedro 326
• Av. 11 Septiembre 2045	• Vicuña Mackenna 888	<b>MALL CALAMA</b>	<b>PUNTA ARENAS</b>
<b>STA. M. DE MANQUEHUE</b>	<b>ALAMEDA</b>	• Balmaceda 3242 local 114	• Julio Rocca N° 899
• Sta. Ma. de Mqh. 6902, L.16-18-19	• Av. Libertador B.O' Higgins 2682	<b>COPIAPÓ</b>	<b>SAN PEDRO</b>
<b>TOMAS MORO</b>	<b>ARAUCO MAIPÚ</b>	• O'Higgins 640	• Calle Nueva 1162 (Concepción)
• Av. Cuarto Centenario 7393	• Av. Vespucio 399, local 1	<b>COQUIMBO</b>	<b>TALCA</b>
<b>MALL PASEO LOS DOMINICOS</b>	<b>BANDERA</b>	• Aldunate 1055	• 1 Sur 922
• Camino El Alba 11969, local 310	• Bandera 287	<b>CORACEROS</b>	<b>TALCAHUANO</b>
<b>AHUMADA</b>	<b>CERRILLOS</b>	• Libertad 1385	• Av. Colón 453-456
• Ahumada 158	• Pedro Aguirre Cerda 5819	<b>IQUIQUE</b>	<b>TEMUCO</b>
<b>ALTO FLORIDA</b>	<b>LO VALLEDOR</b>	• Plaza Prat 594	• Andrés Bello 890
• Av. La Florida 9261	• Av. Cerrillos 4030, local 10	<b>LA SERENA</b>	<b>TEMUCO - AV. ALEMANIA</b>
<b>EL LLANO</b>	<b>MALL PLAZA OESTE</b>	• Arturo Prat 410	• Av. Alemania 0888, local 6
• El Llano Subercaseux 3259	• Av. Américo Vespucio Sur 1501, local 1001	<b>LA SERENA - BALMACEADA</b>	<b>VALDIVIA</b>
<b>FRANKLIN</b>		• Av. Balmaceda 1940	• Independencia 533
• San Diego 2168		<b>MALL LA SERENA</b>	<b>VILLARRICA</b>
<b>GRAN AVENIDA</b>		• Alberto Solari 1400 Local A, 134 B	• Pedro de Valdivia 770
• Av. José Miguel Carrera 5171			

## → Datos Básicos Forum Servicios Financieros

	2009	2008	2007
<b>Personal</b>			
Gerente y ejecutivos principales	21	22	23
Profesionales y técnicos	319	319	321
Trabajadores	70	78	78
<b>Cartera</b>	<b>2009</b>	<b>\$ MM</b>	<b>\$ MM</b>
Leasing	5.435.129.864	6.597	5.516
Crédito	342.308.901.411	348.307	276.638
Securitizada	2.042.392.764	10.976	27.031
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>349.786.424.039</b>	<b>365.880</b>	<b>309.185</b>
	<b>Cifras en miles</b>	<b>Cifras en miles</b>	<b>Cifras en miles</b>
Unidades financiadas	31.783	43,8	40,5
	<b>Millones de pesos</b>	<b>Millones de pesos</b>	<b>Millones de pesos</b>
Colocaciones (UF)	9.187.355	237.132	163.956

## → Sucursales Forum

### SANTIAGO

- Enrique Foster Norte 145, Las Condes
- Autoplaza, Plaza Vespucio Av. Vicuña Mackenna 7110, l. 108, La Florida
- Autoplaza, Plaza Tobalba Av. Camilo Henríquez 3296, l. 104, Puente Alto
- Mall Plaza Norte, Av. Américo Vespucio 1737, l. AP-107, Huechuraba
- Mall Plaza Oeste, Américo Vespucio 1501, l. AP152, Cerrillos

### CONCEPCIÓN

Mall Trébol, Av. Jorge Alessandri 3177, of 106

### ANTOFAGASTA

Mall Plaza Antofagasta, Balmaceda 2355

de Bolsa, 7,92%; y otros 1.826 accionistas con el 16,14%. Más información en [www.bbvaprovida.cl](http://www.bbvaprovida.cl).

BBVA Chile es el quinto banco privado del mercado con una cuota en colocaciones 6,99% (cifra a diciembre de 2009). El Banco mantiene una orientación universal, es decir, sus negocios se dirigen a todos los segmentos del mercado (desde empresas corporativas de escala internacional a pequeñas empresas, y todo el segmento de personas) y cuenta con una red de sucursales de 98 oficinas y su sede principal se encuentra en Santiago. Sus principales accionistas son el Grupo BBVA (68,2%), Grupo José Said (16,3%), Grupo Jaime Said (12,4%) y Grupo Sumar (2,9%). Más información en [www.bbva.cl](http://www.bbva.cl).

BBVA Chile cuenta con 576 personas subcontratadas, que se desempeñan en labores de telemarketing, red INP y red Express.

Forum es la empresa de financiamiento automotriz líder del mercado local. Otorga créditos y leasing automotriz a personas naturales y empresas para la adquisición de vehículos livianos, pesados y motos, y ha establecido alianzas con marcas y distribuidores del sector, teniendo acceso a más de 500 puntos de venta en todo el país. Su sede principal está en Santiago y sus principales accionistas son el Grupo BBVA (51%) y las familias Yarur y Avayú (49%). Más información en [www.forum.cl](http://www.forum.cl).

Proex, controlada en un 100% por el Grupo BBVA, es una empresa de fuerza de venta que actúa por cuenta de terceros en las gestiones necesarias para la colocación de todo tipo de productos y servicios que



## → Sucursales AFP Provida

### ARICA

- Colón 366
- 21 de Mayo 402

### IQUIQUE

- Plaza Prat 594
- Serrano 363

### TOCOPILLA

- 21 de Mayo 1492

### MARÍA ELENA

- Prat esq. O'Higgins

### CALAMA

- Sotomayor 1919
- Ramírez 1925-B

### ANTOFAGASTA

- San Martín 2748 p. 1

### EL SALVADOR

- Potrerillos 1104

### CHAÑARAL

- Merino Jarpa 547

### COPIAPO

- Colipi 560

### CHACABUCO

- Chacabuco 563

### VALLENAR

- Prat 751

### COQUIMBO

- Melgarejo 1270

### LA SERENA

- Arturo Prat 410
- Los Carrera 204

### OVALLE

- Victoria 369

### ILLAPEL

- Constitución 148

### SAN FELIPE

- Av. Arturo Prat 1047

### LOS ANDES

- L. B. O'Higgins 358
- L. B. O'Higgins 246

### VALPARAÍSO

- Condell 1184 Piso 1

### VIÑA DEL MAR

- Av. Valparaíso 175

### QUILPUÉ

- Av. Portales 715
- Los Carreras 645

### QUILLOTA

- O'Higgins 175

### LA CALERA

- Carrera 641

### SAN ANTONIO

- Barros Luco 2023

### RANCAGUA

- Cuevas 561

### SANTA CRUZ

- José Toribio Medina 34

### SAN FERNANDO

- L. B. O'Higgins 799

### CURICÓ

- Merced 263 Piso 1

### TALCA

- Uno Sur 922

### 

### CONSTITUCIÓN

- 

### LINARES

- O'Higgins 498
- Independencia 798

### PARRAL

- Urrutia 285

### CONCEPCIÓN

- O'Higgins 396

### 

### TALCAHUANO

- 

### 

### CHILLÁN

- Arauco 646

dichas instituciones le encarguen. Por cuenta de BBVA Chile realiza gestiones para la colocación de productos de activos (créditos de consumo, cuenta corriente, tarjetas de crédito e hipotecario), tanto a nivel de empresas como de personas naturales.

A nivel internacional, el Grupo BBVA cuenta una sólida posición de liderazgo en el mercado español, donde nació hace más de 150 años, una franquicia líder en América del Sur; es la primera entidad financiera de México, tiene un importante posicionamiento en Estados Unidos y es uno de los pocos grandes grupos globales con presencia en China. BBVA emplea a más de 103.700 personas en 32 países del mundo, cuenta con 7.466

oficinas, 46 millones de clientes y 884.373 accionistas. Más información en [www.bbva.com](http://www.bbva.com)



## → Antecedentes Relevantes AFP Provida

	2009 M\$	2009 MUSD	2008 M\$	2007 M\$	Variación 2009/2008
<b>AFP PROVIDA</b>					
<b>Balance</b>					
Total Activos	335.344.181	661.298	291.719.266	307.667.631	15,0%
Total Patrimonio	286.998.930	565.961	229.577.384	252.474.711	25,0%
Total Encaje	179.129.386	353.243	138.619.148	178.846.486	29,2%
<b>Estado de Resultados</b>					
Ingresos por Comisiones y Otros	180.779.770	356.497	202.942.952	177.765.127	-10,9%
Resultado del Encaje	32.829.188	64.739	(29.933.801)	21.015.599	209,7%
Gastos Operacionales	(127.892.085)	(252.203)	(164.639.014)	(133.320.571)	-22,3%
Utilidad Operacional	85.716.873	169.033	8.370.137	65.460.155	924,1%
Utilidad No Operacional	7.735.959	15.255	(15.393.968)	(8.487.333)	150,3%
Utilidad del Ejercicio	81.443.789	160.607	(10.506.562)	48.079.625	875,2%
Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio	35,96%		-4,38%	21,86%	
<b>Valor de Mercado y Datos por Acción</b>					
Valor de Mercado (M\$ cada año, except. USD)	506.251.800	998.327	192.163.641	417.392.682	163,4%
Cotización de la Acción (\$ cada año, except. USD)	1.528	3,01	580	1.260	163,4%
Resultado por Acción (\$)	245,82	0,48	(31,71)	145,12	875,2%
<b>Fondos de Pensiones</b>					
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo A	43,8%		-41,3%	11,2%	
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo B	33,4%		-30,5%	7,2%	
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo C	22,5%		-19,5%	4,6%	
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo D	14,9%		-9,9%	3,3%	
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo E	7,3%		-1,3%	1,3%	
Número de Afiliados (promedio)	3.514.137		3.449.679	3.288.176	1,9%
Número de Cotizantes (promedio)	1.745.147		1.809.857	1.639.441	-3,6%
Número de Pensiones	460.296		420.828	394.008	9,4%
<b>Información Adicional</b>					
Número de Acciones	331.316.623		331.316.623	331.316.623	0,0%
Número de Accionistas	1.829		1.912	1.937	-4,3%
Número de Empleados	1.452		1.665	1.601	-12,8%
Número de Centros de Servicios	82		108	121	-24,1%

Valores en miles de pesos y pesos (M\$ y \$) expresados al 31 de diciembre de 2009.

1 USD = \$ 507,10 (Dólar Observado al 31 de diciembre de 2009). MUSD: miles de dólares.

### SAN CARLOS

- Serrano 563

### LOS ANGELES

- Colón 492
- Colo Colo 355

### NACIMIENTO

- San Martín 316

### CORONEL

- Manuel Montt 370

### TEMUCO

- Antonio Varas 842 Piso 1

### ANGOL

- Manuel Bunster 593 (temporal)

### VILLARRICA

- Camilo Henríquez 392

### VALDIVIA

- Independencia 533
- Independencia 539

### LA UNIÓN

- Esmeralda 716 Loc. 6

### OSORNO

- Francisco Bilbao 1073

### PUERTO VARAS

- San Pedro 326
- San Pedro 326

### PUERTO MONTT

- O Higgins 156
- Urmeneta 478

### CASTRO

- Esmeralda 252

### COYHAIQUE

- Condell 254
- Condell 197

### PUNTA ARENAS

- Lautaro Navarro 1112
- Lautaro Navarro 1112

### SANTIAGO - MATRIZ CENTRO

- San Antonio 220 E.P.

### SAN MARTÍN

- San Martín 69

### APOQUINDO

- Av. Apoquindo 4251

### MACUL

- Alessandri 43

### SAN MIGUEL

- José Miguel Carrera 4293

### MAIPÚ

- Esquina Blanca 0199

### TALAGANTE

- O'Higgins 728

### MELIPILLA

- Ortúzar 601

### PUENTE ALTO

- Av. Gabriela Oriente 02750 Loc. G

### SAN BERNARDO

- O'Higgins 435

### SANTIAGO CENTRO

- San Antonio 41

### ARTURO PRAT

- Arturo Prat 157

### OFICINA

### MANDATARIOS

### VIÑA DEL MAR - CIM

- Av. Valparaíso 175

### CONCEPCIÓN - CIM

- Lincoyán 356 Piso 3

### TEMUCO - CIM

- Antonio Varas 842 Piso 2

"La orientación al cliente, la calidad de servicio y la excelencia en la gestión constituyen uno de los objetivos de nuestra responsabilidad corporativa."

## Carta del Presidente

Es para mí un agrado presentarles el tercer Informe de Responsabilidad Corporativa de las empresas del Grupo BBVA en Chile. El año 2009 ha sido de múltiples retos. A pesar del entorno de crisis económica global, hemos logrado avanzar en todos los ámbitos de acción con óptimos resultados y asumido con mayor decisión el compromiso de actuar bajo sólidos principios de responsabilidad corporativa (RC), en concordancia con nuestra visión "BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas".

A través del presente reporte, presentamos los compromisos y las acciones con las que pretendemos dar la mejor respuesta posible a nuestros grupos de interés y contribuir al desarrollo de la sociedad donde operamos. Para lograr una máxima rigurosidad, este informe ha sido sometido a una verificación independiente a cargo de la auditora Deloitte, proceso que se ha regido por una serie de indicadores internacionales agrupados bajo el esquema del Global Reporting Initiative (GRI-G3).

En materia de contribución a la sociedad seguimos registrado importantes avances, principalmente en el programa "Niños Adelante", que desarrollamos en forma conjunta con la Fundación Hogar de Cristo y que está beneficiando con altos estándares de calidad de educación a niños y niñas, entre 0 y 4 años, de los sectores más vulnerables del país. Aquí hemos reforzado nuestro aporte, aumentando el número de niños impactados y educadoras capacitadas, en vistas de cumplir el objetivo de beneficiar con esta iniciativa a más de 10.000 preescolares en el periodo 2007-2010.

Adicionalmente en 2009, y producto de un acuerdo firmado con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), el programa "Niños Adelante" se vio potenciado con dos iniciativas clave: la elaboración de una política de trabajo con las familias de los preescolares y la implementación de "ludotecas" con material educativo de alta calidad.

Una de las prioridades en 2010 será concluir la habilitación de las "ludotecas" en todos los centros de educación inicial insertos en el programa "Niños Adelante" a nivel nacional.

El Grupo BBVA Chile ha querido compartir la experiencia de "Niños Adelante" con otras empresas y la sociedad en general a través de EducaRSE, un proyecto de Responsabilidad Social Empresarial impulsado por Acción RSE ([www.accionrse.cl](http://www.accionrse.cl)), que busca coordinar y fomentar la contribución del sector privado a la mejora de la educación en Chile.

BBVA Chile, AFP Provida y Forum también cuentan con un activo voluntariado de sus colaboradores, cuyo objetivo es realizar acciones tendientes a mejorar las condiciones de vida de los preescolares del programa "Niños Adelante". Durante el presente ejercicio volvió a incrementarse el número de voluntarios en terreno, tanto en Santiago como en regiones. Un hito de 2009 en este ámbito fue la primera acción de voluntariado con la participación de proveedores de las empresas del Grupo, lo que permitió la remodelación y equipamiento de un centro de educación preescolar en la ciudad de Rancagua





e incorporar a este jardín infantil 32 niños de la comunidad que no podían educarse por falta de infraestructura.

En el campo cultural, destaca la constante preocupación de las empresas del Grupo BBVA en Chile por aportar a su desarrollo y al rescate patrimonial, lo que quedó de manifiesto en 2009 a través del proyecto de restauración de la obra pictórica Serie de la Vida de Santa Teresa de Jesús del Monasterio del Carmen de Santiago. Éste contempló tanto el proceso de reparación como el desarrollo de un estudio iconográfico e histórico alrededor de las obras que culminó con la edición de un libro que recoge esta investigación. Asimismo, los cuadros fueron exhibidos en el Museo Nacional de Bellas Artes. La preocupación del Grupo en esta materia fue reconocida por la Corporación de Patrimonio Cultural de Chile que le otorgó el Premio Patrimonio.

Otro hecho destacable del periodo fue la visita al país de la Ruta Quetzal BBVA, un programa formativo que combina educación, cultura y aventura, declarado de interés universal por la UNESCO, y que en su última versión dio a la posibilidad a cerca de 300 jóvenes de 53 países de conocer parte de la cultura e historia de Chile.

La orientación al cliente, la calidad de servicio y la excelencia en la gestión constituyen otro de los objetivos de nuestra responsabilidad corporativa. Una muestra clara de nuestra vocación en este ámbito queda reflejada en la obtención por parte de BBVA Chile del Premio Iberoamericano a la Calidad 2009, el mayor galardón al que pueden aspirar las empresas de la región en el ámbito de la gestión.

En las empresas del Grupo BBVA en Chile también trabajamos para minimizar los impactos medioambientales directos de nuestra actividad. En este marco se insertan la adhesión de BBVA a los Principios de Ecuador y la puesta en ejecución del Plan Global de Ecoeficiencia, a través del cual nos comprometemos con determinados niveles de ahorro de papel, agua, energía y CO2 al año 2012. El trabajo realizado en este campo le valió a BBVA Chile la obtención del Premio a la Eficiencia Energética 2009, en la categoría “Gran Empresa”, otorgado por la Confederación de la Producción y del Comercio.

Así es como entendemos nuestra Responsabilidad Corporativa, como una concepción integral, que asumimos en todas las vertientes en las que nuestra actividad repercute: en la económica y en la legal, pero también en la humana, en la social y en la ambiental. Y nuestros desafíos y prioridades, recogidos en la tabla de progresos 2009 y objetivos 2010 al final de este documento, se enfocan a extenderla transversalmente a todas las unidades y actividades de nuestro Grupo.

No puedo terminar esta carta sin el reconocimiento expreso de que lo conseguido hasta ahora ha sido posible gracias a la participación de todos los colaboradores de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

Ignacio Lacasta C.  
*Presidente Grupo BBVA Chile*



# Principios y Políticas de Responsabilidad Corporativa

Para las empresas del Grupo BBVA en Chile, la política de Responsabilidad Corporativa, más allá de ser una obligación como empresa socialmente responsable, es el vínculo fundamental que nos une a los diversos grupos de interés con los que nos relacionamos generando para ellos valor, sostenibilidad, desarrollo y transparencia.

## Visión, Principios Corporativos y Posicionamiento

### VISIÓN.

En el contexto contemporáneo de crisis global actual, la visión del Grupo BBVA “Trabajamos por un futuro mejor para las personas” cobra todavía mayor valor. Con ella, BBVA y sus empresas a nivel global buscan establecer vínculos emocionales que generen confianza y apoyo en la relación con sus principales públicos, con el fin último de crear un futuro mejor para todos los grupos de interés.

En este marco de referencia, las empresas del Grupo BBVA en Chile entienden la responsabilidad corporativa como un compromiso real, basado en la acción de aportar el máximo valor posible a sus grupos de interés directos –accionistas, clientes, empleados y proveedores– y al conjunto de las sociedades en las que operan.

### PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

Las empresas del Grupo BBVA en Chile se preocupan por escuchar a sus grupos de interés e integrar de la mejor manera posible sus expectativas en los ámbitos de su comportamiento.

Y ello empieza con la propia definición de su visión y principios, que son el resultado de un proceso de escucha y de integración de expectativas, valores y aspiraciones de los principales grupos de interés.

El resultado de definir lo que queremos ser (empleados, incluidos directivos), lo que debemos ser (otros grupos de interés) y lo que somos (historia, fortalezas y debilidades del Grupo).

Los principios corporativos del Grupo BBVA y sus empresas en Chile concretan la visión de la organización



en la relación con cada uno de sus grupos, sintetizando los valores básicos que guían su actuación y la forma de entender el papel de la empresa en la sociedad. Estos principios constituyen la base de la cultura corporativa.

### POSICIONAMIENTO.

Las empresas del Grupo BBVA en Chile definen su identidad y posicionamiento a partir de la combinación de tres ejes básicos, que resumen la visión del Grupo y son los pilares sobre los que construye su estrategia de negocio, su marca y su reputación:

- Los principios corporativos
- La prioridad de la innovación
- La idea de trabajar de personas para personas.

La marca adelante sintetiza todos estos planteamientos y simboliza el espíritu de constante impulso que guía la actividad de la empresa en el día a día y determina su horizonte en el largo plazo.

### Estrategia de Negocio

Con el fin de evaluar el desarrollo de cada una de las actividades de las empresas del Grupo, sus respectivos directorios se reúnen en forma sistemática. Adicionalmente, los diferentes comités de directores analizan las materias encomendadas por las juntas de accionistas, comprometiéndose a que su actuación se realice en concordancia con la normativa vigente y el conjunto de valores, principios y criterios dirigidas a lograr la creación sostenida de valor para sus grupos de interés.

En consecuencia, las empresas del Grupo BBVA en Chile se preocupan y velan porque su actividad se realice con pleno y constante cumplimiento legal, asegurándose de llevar a cabo las mejores prácticas mercantiles e impulsando la aplicación y desarrollo de principios éticos que se sostienen en la integridad, transparencia, compromiso con la sociedad, pilares de la cultura corporativa.

En cumplimiento con la disposiciones internas y legales, la designación de los miembros del directorio de BBVA Chile y AFP Provida se realizan a través de sus respectivas Juntas de Accionistas, sobre la base de su calidad personal y profesional, siendo preponderante el respeto de los requisitos y restricciones de la normativa vigente.

Los principios constituyen los fundamentos del proyecto del Grupo BBVA y sus empresas. Su modelo de gestión no sólo se sirve de la Rentabilidad ajustada al Riesgo (RaR) como la herramienta para medir el valor que crea el Grupo, sino que va más allá, observando además rigurosos criterios éticos: la integridad, la transparencia, la gestión prudente del riesgo y las buenas prácticas. Por tanto, la estrategia y modelo de negocio se basa también en la rentabilidad ajustada a los principios.

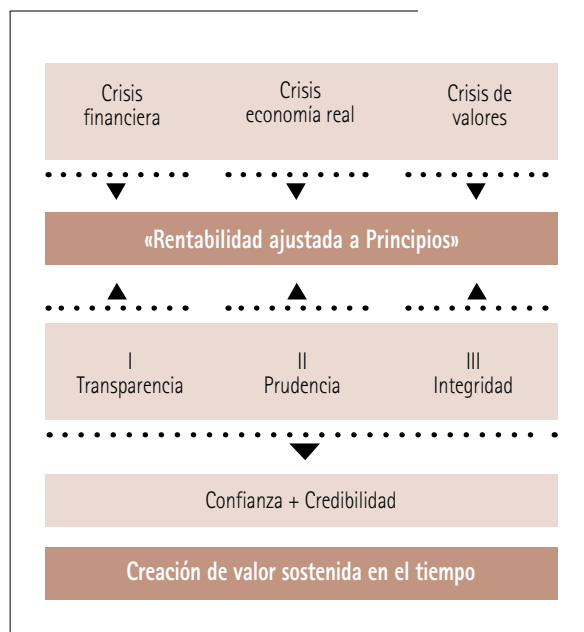
En el entorno actual de crisis financiera, económica y de valores, este modelo está más vigente que nunca y supone una clara competencia distintiva para fortalecer la construcción de credibilidad y confianza. Para el Grupo BBVA y sus empresas en Chile esta es la clave que garantiza la creación de valor de forma sostenida en el tiempo para todos los grupos de interés.

La apuesta estratégica del Grupo BBVA y sus empresas por la innovación sigue estando en vigor. En este sentido, en el 2009 se continuó implementando el Plan de Innovación y Transformación que se aplica a nivel de todas las compañías del Grupo, como medio para ofrecer más y mejores soluciones para los clientes, y cuyos principales objetivos son:

- Generar una oferta adaptada a las necesidades de cada persona o comunidad.
- Facilitar a nuevos segmentos de la población el acceso a los servicios financieros.
- Ampliar nuestra oferta a otros productos y servicios no financieros.

La idea se resume en la innovación al servicio de las personas como atributo que debe estar presente en todas las áreas del Grupo. En este marco, el reto de la política de responsabilidad corporativa es servir como palanca de innovación y transformación para el Grupo, alineando su actividad para contribuir a alcanzar los objetivos estratégicos fijados en este plan y construyendo un discurso propio y diferenciado. Las empresas del Grupo BBVA en Chile asumen este desafío tomando en consideración las necesidades propias del mercado local.

## → Estrategia basada en Principios



## La Responsabilidad Corporativa en las empresas del Grupo BBVA Chile

### Objetivos.

En las empresas del Grupo BBVA en Chile, el objetivo central de la Responsabilidad Corporativa debe ser contribuir a marcar la diferencia. En este sentido, la política es definir comportamientos e impulsar aquellos que permitan generar valor para todos los grupos de interés (valor social) y para el Grupo BBVA (valor reputacional y valor económico directo).

Para ello, es fundamental que estos compromisos y comportamientos sean expresión de la visión y los principios del Grupo BBVA, respondan de la mejor manera posible a las expectativas de los grupos de interés y refuercen la estrategia de negocio de la empresa al mismo tiempo.

Los principales compromisos que el Grupo pretende cumplir por medio de su política de Responsabilidad Corporativa son:

- Desarrollar en todo momento su actividad principal de forma excelente;
- Minimizar los impactos negativos derivados de la actividad de negocio;

- Desarrollar oportunidades sociales de negocio que generen valor social y valor económico para el Grupo BBVA y sus empresas;
- Invertir en las sociedades donde el Grupo está presente mediante el apoyo a iniciativas sociales, especialmente relacionadas con la educación.

## GESTIÓN Y GOBIERNO DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA.

A partir de 2008 las empresas del Grupo BBVA en Chile incorporaron a la gestión en este ámbito un Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas, que es el órgano encargado de impulsar la integración de los criterios, actuaciones y políticas de RC en todas las áreas de negocio y de apoyo.

El Comité de RRC lo encabeza el presidente del Grupo BBVA Chile (BBVA Inversiones Chile SA), la secretaria está a cargo de la unidad de RRC del Grupo en Chile y lo integran además las respectivas divisiones Comercial, Banca Empresas y Personas, Clientes Globales y Banca de Inversión, Innovación y Marketing, Dirección Financiera, Recursos Humanos, Riesgos, Medios, Servicios Jurídicos y Mercados. Este comité sesionó 2009.

Este Comité, a través de la unidad de RRC del Grupo en Chile, reporta a los órganos superiores de la organización (ver figura La Responsabilidad Corporativa en BBVA y apartado “Sistema de Gobierno Corporativo”).

Siendo la unidad de RRC del Grupo el principal órgano encargado de la gestión de la Responsabilidad y la Reputación Corporativas integra dos funciones diferenciadas, pero vinculadas y complementarias: la coordinación de la política de Responsabilidad Corporativa y la gestión de la Reputación. Estas dos funciones se materializan en tres líneas de actuación:

- Seguimiento y evaluación de la opinión de los grupos de interés (escuchar).
- Propuesta de criterios, políticas y comportamientos responsables en todas las áreas de la actividad de manera transversal (hacer).
- Comunicación y diálogo de las actuaciones realizadas (comunicar).

## Plan estratégico de responsabilidad y reputación corporativas

En el Grupo BBVA se desarrollan actividades de manera multidimensional enmarcadas en una visión “Global-local”. El carácter global y local está implementado

en toda la estrategia de RRC, permitiendo adaptar las capacidades de las empresas del Grupo BBVA en Chile, a su realidad y entorno particular.

En efecto, en 2008 se aprobó el Plan Estratégico Global de RRC del Grupo en España, cuya misión consiste en definir cómo la responsabilidad corporativa es palanca de diferenciación, reforzando de este modo la reputación y el posicionamiento de BBVA.

El Plan Estratégico de RRC permite, además:

- Ser motor de innovación y transformación para el Grupo, contribuyendo a alcanzar los objetivos estratégicos fijados en el Plan Estratégico de Innovación y Transformación.
- Dar la mejor respuesta ante el nuevo contexto competitivo en el que las cuestiones sociales, medioambientales y reputacionales están aflorando nuevos riesgos y oportunidades.
- Implicar a todas las entidades de BBVA para el desarrollo progresivo de la RRC en el negocio.

Para su elaboración se han tenido en cuenta dos criterios básicos:

En primer lugar, ha sido importante determinar el foco preferente de actuación. Aunque una entidad como el Grupo BBVA debe dar la mejor respuesta posible a las expectativas de todos sus grupos de interés, es necesario también focalizar los esfuerzos para aprovechar sinergias y alcanzar un mayor y mejor impacto.

En segundo lugar, se ha realizado una aproximación “Glocal”, es decir, sin dejar de lado la importancia del tema global en el que estamos insertos, permanecemos atentos a las iniciativas que se generen en el entorno de las comunidades en las que hacemos presencia y en adaptarnos a las especificidades de cada una de ellas.

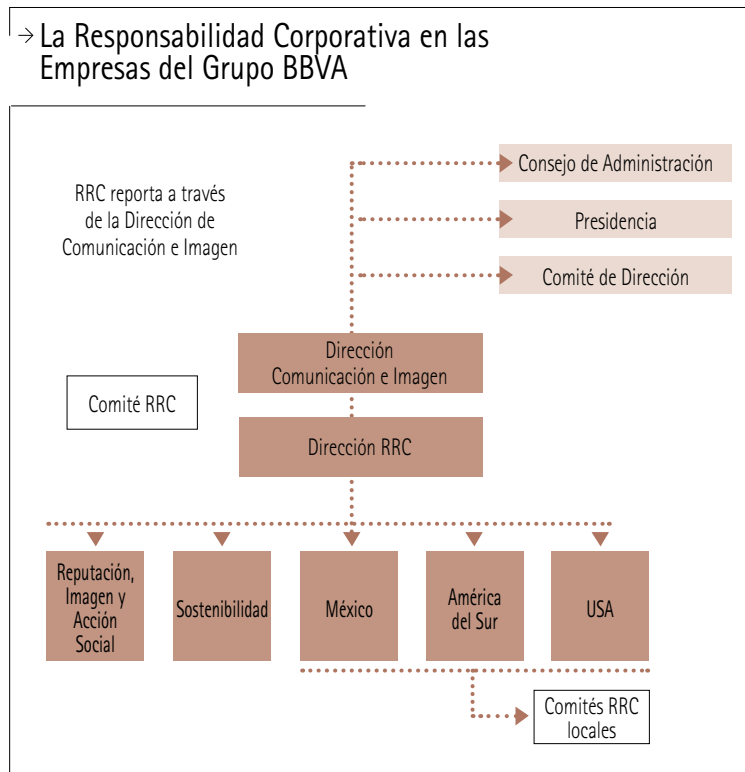
El plan establece las líneas de trabajo en materia de RRC en las que el Grupo va a seguir trabajando.

Todas ellas están estructuradas por los asuntos relevantes, indicados en el presente Informe.

El foco seleccionado para priorizar los esfuerzos tiene dos ejes básicos:

- La educación, incluida la educación financiera.
- La inclusión financiera/accesibilidad.

Ambos ejes mantienen una clara alineación con la visión, los principios corporativos y el posicionamiento del Grupo BBVA.



La educación favorece la integración de las personas y es una línea tradicional de trabajo en el Grupo BBVA, que hemos fortalecido en los últimos años a través de nuestro Plan de RC.

### EDUCACIÓN FINANCIERA.

Para el Grupo BBVA y sus empresas en Chile la educación, y sobre todo la educación financiera, es una apuesta estratégica de responsabilidad corporativa y de alto valor social por cuanto persigue promover la decisión informada por parte de clientes y no clientes. Una decisión informada facilita la mejora de la situación financiera personal, mejora la gestión del riesgo para las entidades financieras, favorece el ahorro y fortalece el sistema financiero en su conjunto. Una decisión informada revierte en un deudor más responsable y en un ahorrador más consistente.

La inclusión financiera es también un eje en el que el Grupo BBVA viene trabajando con el objetivo de dar acceso a los servicios financieros a nuevos segmentos de la población. Para más información véase el capítulo “Inclusión Financiera”.

### Sistema de Gobierno Corporativo

Las empresas del Grupo BBVA en Chile asumen la importancia que para las grandes instituciones tiene

contar con un sistema de gobierno corporativo que oriente la estructura y funcionamiento de sus órganos en interés de la sociedad y de sus accionistas.

El sistema de gobierno corporativo de las empresas del Grupo BBVA en Chile se concibe como un proceso dinámico en función de la evolución de la sociedad, de los resultados que se hayan producido en su desarrollo, de la normativa que pueda establecerse y de las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas del mercado adaptadas a su realidad social.

La composición y principales funciones de los directorios las empresas del Grupo BBVA en Chile son las siguientes:

#### BBVA CHILE:

- El Directorio está compuesto por 9 miembros titulares y 2 suplentes conforme a la Ley General de Bancos.
- El Comité de Directores (vigente hasta el 31 de diciembre de 2009), estaba compuesto por 3 directores, cuyas funciones están establecidas en el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas y en los estatutos del Comité, y que básicamente son las siguientes: (a) Examinar los informes de los inspectores de cuentas y auditores externos, según corresponda, el balance y demás estados financieros presentados por los administradores o liquidadores de la sociedad a los



→ Las empresas del Grupo BBVA en Chile cuentan con un Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas, que es el órgano encargado de impulsar la integración de los criterios, actuaciones y políticas de RC en todas las áreas de negocio y apoyo.

accionistas, y pronunciarse respecto de éstos en forma previa a su presentación a los accionistas para su aprobación. (b) Proponer al directorio, los auditores externos y los clasificadores privados de riesgo, en su caso, que serán sugeridos a la junta de accionistas respectiva. c) Examinar los antecedentes relativos a las operaciones a que se refieren los artículos 44 y 89 y evacuar un informe respecto a esas operaciones. d) Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación a los gerentes y ejecutivos principales. e) Las demás materias que señale el estatuto social, o que le encomiende una junta general de accionistas o el directorio, en su caso.

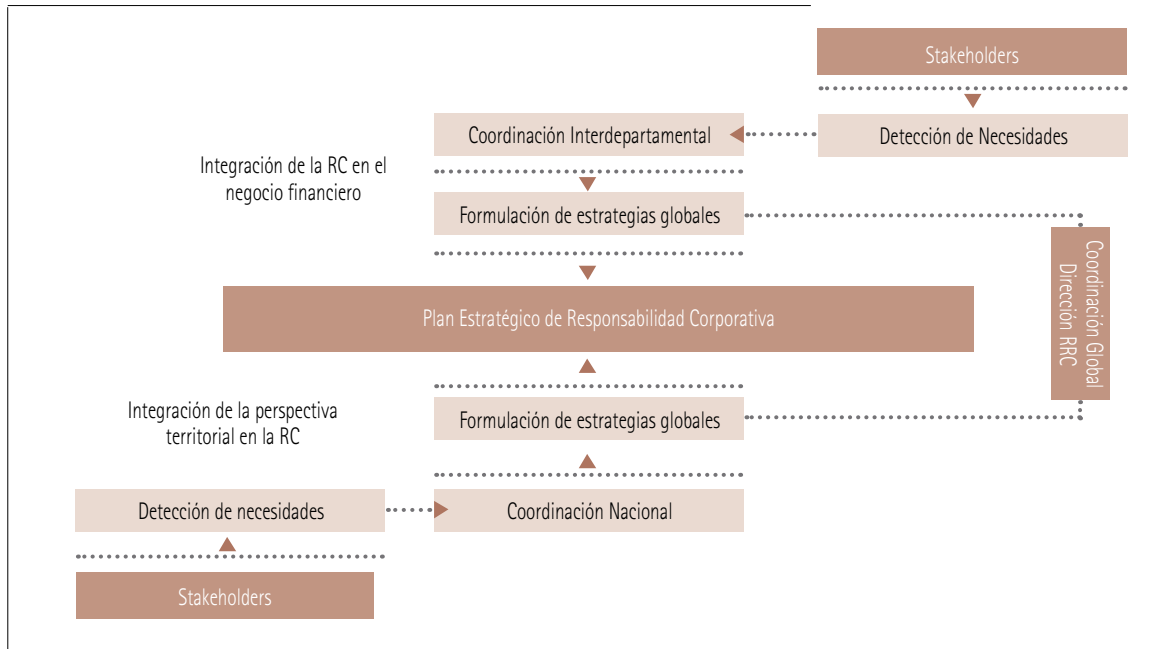
Durante el año 2009, el Comité desarrolló diversas actividades entre las que se incluyen las siguientes: examinó los antecedentes relativos a operaciones a que se refieren los artículos 44 y 89 de la Ley N°18.046, emitiendo los correspondientes informes a su respecto; examinó el informe de los auditores externos, el balance y demás estados financieros correspondientes al ejercicio comprendido entre los días 1° de enero y 31 de diciembre de 2009; propuso al directorio la designación de Deloitte & Touch Sociedad de Auditores y Consultores Limitada como auditores del Banco para el ejercicio del año 2009; propuso la designación de las firmas ICR Clasificadora

de Riesgo Limitada y a Fitch Chile Clasificadora de Riesgo Limitada, por el periodo comprendido entre el 1° de mayo de 2009 y el 30 de abril del año 2010, siendo estas proposiciones aceptadas por el Directorio. Durante el ejercicio 2009, el Comité no incurrió en gasto alguno.

Con efecto y vigencia al 31 de diciembre de 2009, BBVA Chile puso término al Comité de Directores, toda vez el Banco no cumple con uno de los requisitos exigidos por el artículo 50 bis de la Ley 18.046, de Sociedades Anónimas, modificado por la Ley 20.382. En efecto, al 31 de diciembre de 2009 y al 1° de enero de 2010, los miembros del Controlador poseían más del 99% del capital accionario del Banco, razón por la cual éste no cumple con el requisito de que a lo menos un 12,5% de sus acciones emitidas con derecho a voto se encuentren en poder de accionistas que individualmente controlen o posean menos del 10% de tales acciones.

- El Comité de Auditoría está compuesto por a lo menos 2 miembros del Directorio, el gerente general, el fiscal o quien haga las veces de tal; y el contralor. En relación con los miembros del Directorio, éstos deben ser independientes, conforme a los términos fijados por el Directorio del Banco, de acuerdo con los criterios internacionales sobre la materia (el

## → Construcción de la Estrategia de sostenibilidad en el Grupo BBVA



Directorio fijó los criterios en sesión de Directorio de 28 de enero de 2004). El objetivo global del Comité de Auditoría es que el Banco y sus sociedades filiales obtengan permanente seguridad en los distintos aspectos que involucren la mantención, evaluación, aplicación y funcionamiento de sus controles internos y de gestión de riesgo, en el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen su práctica y en la comprensión de los riesgos que puedan significar para el Banco y sus sociedades filiales, los negocios que realicen.

- El Comité de Control para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo sesiona trimestralmente y está integrado por un director, el gerente general, los gerentes de las divisiones Comercial Red Banca Personas y Empresas, Fiscalía y Secretaría General, y el gerente de Cumplimiento. Fija las políticas de actuación de todas las áreas del Banco en las actividades contra el lavado de dinero, asigna tareas, analiza los casos que le presenta el gerente de Cumplimiento y adopta las decisiones relacionadas con casos de operaciones sospechosas.

### AFP PROVIDA:

- El Directorio está compuesto por 7 miembros titulares y dos suplentes. De los siete directores titulares, dos de ellos tienen el carácter de “autónomos” de acuerdo a

lo que define el Decreto Ley N°3.500 y la normativa aplicable. De acuerdo a las mismas disposiciones legales y normativa antes citadas, los dos “Directores Titulares Autónomos” tienen respectivamente, cada uno de ellos, un “Director Suplente Autónomo”.

- De acuerdo a lo establecido por la Ley 19.075 del 20 de diciembre de 2000 y la Circular N° 1.526 de la Superintendencia de Valores y Seguros del 19 de febrero de 2001, AFP Provida S.A. constituyó el Comité de Directores que en sus facultades y funciones reemplazo al anterior Comité de Auditoría. El Comité de Directores de AFP Provida se encuentra integrado por tres directores titulares.

Durante el ejercicio correspondiente al año 2009, el Comité de Directores efectuó ocho sesiones, en las que además participaron el gerente general, el responsable de Auditoría, el secretario del Comité y, en algunas de ellas, socios de la firma de auditoría externa Deloitte.

El Comité de Directores desarrolló diversas actividades durante el año 2009, entre las que se destacan: (i) la revisión del informe de los auditores externos, del balance y demás estados financieros correspondientes al ejercicio 2008; (ii) la revisión de otros informes elaborados por la firma de auditoría externa; (iii) el análisis de los informes realizados por la División de Auditoría de Provida; (iv) el análisis de



las resoluciones y oficios emitidos por el organismo fiscalizador; (v) la revisión y evaluación del Plan de Auditoría Interna del ejercicio; y (vi) el análisis de los antecedentes relativos a operaciones a que se refieren los artículos 44 y 89 de la Ley N°18.046, recomendando la aprobación de las operaciones con entidades relacionadas que fueron sometidas a su conocimiento.

Durante el ejercicio correspondiente al año 2009, el Comité de Directores no incurrió en gastos, salvo el pago de las remuneraciones a sus miembros.

- El Comité de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés está integrado por 3 directores, dos de los cuáles tienen el carácter de autónomos. Sus funciones son: (i) supervisar el cumplimiento de las políticas de inversión elaboradas y aprobadas por el Directorio; (ii) revisar los objetivos, las políticas y procedimientos para la administración del riesgo de las inversiones de los fondos de pensiones; (iii) examinar los antecedentes relativos a las operaciones de los Fondos de pensiones con instrumentos derivados y títulos extranjeros; (iv) elaborar la política de solución de conflictos de interés y supervisar el cumplimiento de dicha política; (v) evacuar un informe anual al directorio de todas las materias antes referidas; y (vi) las demás materias que le pueda encargar el Directorio.

#### **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS:**

- El Directorio está compuesto por 9 miembros titulares.
- El Comité de Auditoría está compuesto por 5 directores, y en calidad de invitados el gerente general y el contralor y tiene las siguientes funciones: a) Proponer al Directorio una nómina para la elección de auditores externos. b) Proponer al Directorio una nómina para la elección de las firmas clasificadoras de riesgo. c) Tomar conocimiento y analizar los resultados de las auditorías y revisiones internas. d) Coordinar las tareas de la contraloría interna con las revisiones de los auditores externos. e) Analizar los estados financieros intermedios y de cierre del ejercicio anual para informar al Directorio. f) Analizar los informes, su contenido, procedimientos y alcance de las revisiones de los auditores externos. g) Analizar los informes, contenido y procedimientos de revisión de los evaluadores externos de riesgo. h) Informarse de la efectividad y confiabilidad de los sistemas y procedimientos de control interno de la empresa i) Analizar el funcionamiento de los

sistemas de información, su suficiencia, confiabilidad y aplicación a las tomas de decisiones. j) Informarse acerca del acatamiento de las políticas institucionales relativas a la debida observancia de las leyes, regulaciones y normativa interna que debe cumplir la empresa. k) Tomar conocimiento y resolver acerca de conflictos de intereses e investigar actos de conductas sospechosas y fraudes. l) Conocer, analizar y verificar el cumplimiento del programa anual que desarrollará la auditoría interna. m) Dar conocimiento al Directorio de los cambios contables que ocurran y sus efectos. n) Cualquiera otra tarea, actividad o función que el Directorio de Forum Servicios Financieros S.A. o los integrantes del Comité de Auditoría, estimen necesaria, ya sea con el carácter de permanente, específica o esporádica.

Además de las funciones que deberá cumplir en forma permanente, el Comité de Auditoría podrá preocuparse de materias que refuercen la calidad, seguridad y confiabilidad de los controles internos de Forum Servicios Financieros S.A., como son, por ejemplo: revisión de las políticas para detectar y sancionar las operaciones de lavado de dinero y su aplicación.; requerimientos a la auditoría interna para efectuar algunas revisiones específicas; recomendaciones para requerir la revisión de determinadas situaciones a auditores externos; cualquiera situación que, a juicio del Comité, amerite su intervención.

Los principios y elementos que conforman el Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo BBVA a nivel global se recogen en el Reglamento del Consejo del Banco, que regula el régimen interno y el funcionamiento del Consejo y de sus comisiones, así como los derechos y deberes de los consejeros que conforman su estatuto.

El sistema se explica detalladamente en el Informe Financiero 2009 de BBVA (que publica un pormenorizado capítulo dedicado a este tema) y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo según las exigencias legales, todo ello disponible en la Web corporativa ([www.bbva.com](http://www.bbva.com)). La página cuenta con un apartado especial de acceso directo en el que figura toda la información considerada relevante al respecto.”

## **Sistema y Función de Cumplimiento**

El sistema de Cumplimiento del Grupo BBVA constituye, junto con el sistema de Gobierno Corporativo, la base en la que las empresas del Grupo en Chile afianzan

## "La misión del plan de responsabilidad y reputación corporativas consiste en definir cómo la RC es palanca de diferenciación".

el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético. Pieza nuclear en el sistema es el Código de Conducta, que define y desarrolla los fundamentos del comportamiento ético y las pautas de actuación necesarias para preservar una de sus principales fuentes de creación de valor: la integridad corporativa.

La función de Cumplimiento tiene el objetivo de promover el desarrollo y velar por la efectiva operatividad de las normas y procedimientos necesarios para asegurar:

- El cumplimiento de las disposiciones legales y los estándares de comportamiento ético relevantes que afectan a cada uno de los negocios y actividades del Grupo, así como de los criterios y pautas de actuación contenidos en el Código de Conducta.
- La identificación de eventuales incumplimientos y la gestión apropiada de los riesgos que de ellos pudieran derivarse.

La función de cumplimiento se encuentra configurada en cada una de las empresas del Grupo BBVA en Chile por un área especializada en el tema. Su ámbito de actuación es la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, y la implantación de los códigos de conducta del Grupo BBVA. Cumplimiento articula sus actividades en torno a tres ejes:

- Promover la adaptación de políticas y procedimientos y supervisar su implantación ante cambios en el entorno normativo.
- Verificar que los futuros desarrollos en materia de productos y negocios se adecuan a las políticas corporativas.
- Desarrollar actividades de monitorización y examen de determinados procesos críticos, identificar y evaluar los riesgos y supervisar y participar tanto en la elaboración de contenidos formativos como en su difusión.

### Principio de Precaución: la Gestión del Riesgo

Una característica general que rige la gestión integral de las empresas del Grupo BBVA en materia de gestión de la responsabilidad corporativa es el respeto al principio de la precaución, fundamentado en criterios de valoración del riesgo prudentes, consistentes y basados en la experiencia.

En este contexto, las empresas del Grupo BBVA en Chile consideran que la gestión del riesgo es una parte intrínseca del negocio financiero y una fuente fundamental de su ventaja competitiva.

Los intensos cambios en el entorno, protagonistas fundamentales de los últimos tiempos, plantean a las entidades financieras nuevos desafíos a los que han de hacer frente mediante nuevos principios de gestión del riesgo. Se han establecido tres grandes objetivos, complementarios entre sí, para la función de riesgos:

- Preservar la solvencia de la entidad, asegurando que la exposición al riesgo esté dentro de los límites preestablecidos y con un perfil equilibrado.
- Desarrollar y ejecutar una política de riesgos alineada con los objetivos estratégicos del Grupo.
- Contribuir a que las decisiones a cualquier nivel estén orientadas a la creación de valor para el accionista, a partir del concepto de Rentabilidad ajustada al Riesgo.

Para el cumplimiento de estos objetivos, se ha diseñado una estructura organizativa y elaborado un decálogo de principios básicos en los que se apoya la visión del Grupo en materia de riesgos.

Respecto a la estructura organizativa, en un primer nivel, el Consejo de Administración, consejero delegado y Comisión Delegada Permanente aprueban, en términos muy genéricos, la política de gestión de riesgos y todo el marco en el que ésta se desarrolla: organización,

identificación, medición, control, esquemas de información y supervisión de los riesgos asumidos.

En cuanto a los principios básicos de gestión del riesgo, éstos tratan de recoger los aspectos considerados prioritarios en el desarrollo de la función de riesgos. Así, el primero de ellos, y en línea con las recomendaciones de los organismos supervisores y reguladores, resalta la necesaria independencia y globalidad que debe caracterizar a la función, para una adecuada información en la toma de decisiones a todos los niveles.

Otro de los principios básicos es la gestión activa de la totalidad de la vida del riesgo, lo que implica el seguimiento del ciclo completo de las operaciones, desde el análisis previo, pasando por la aprobación, hasta la extinción del riesgo (gestión continua del riesgo).

Dada la coyuntura actual de crisis, la comunicación cobra especial relevancia. Así el departamento de Comunicación de Riesgos del Grupo BBVA ha puesto en marcha diferentes iniciativas. Destacan la creación del nuevo Portal de Riesgos con contenidos de máximo interés del área, el blog Pasión por el Riesgo como herramienta de debate así como la revista Visión@Riesgo, que nace con vocación formativa e informativa.

## Estándares de Conducta, Compromisos y Acuerdos Internacionales

Para promover y asegurar una conducta ética a través de todas sus empresas, el Grupo BBVA impulsa estrictas normas de conducta para todos los empleados y directivos, lo que se traduce en una guía de comportamiento para mantener los mejores estándares de integridad y honestidad. Refleja además públicamente el conjunto de los compromisos del Grupo con sus grupos de interés directos –accionistas, clientes, empleados y proveedores– y con las sociedades en las que operan las compañías.

### CÓDIGO DE CONDUCTA

Es la expresión concreta de uno de los principios corporativos del Grupo BBVA: “el comportamiento ético y la integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad”, y se fundamenta en cuatro valores éticos clave: (i) respeto a la dignidad y a los derechos de la persona; (ii) respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad; (iii) estricto cumplimiento de la legalidad, y (iv) objetividad profesional. A partir de ello, el código se articula en cuatro ámbitos básicos:

- **Integridad Relacional:** concreta los compromisos

y caracteriza las pautas de actuación que rigen las relaciones del Grupo BBVA con sus clientes, empleados, proveedores y sociedad en general.

- **Integridad en los Mercados:** establece criterios de actuación cuyo objetivo es preservar la integridad y transparencia de los mercados y la libre competencia.
- **Integridad Personal:** Establece pautas de actuación orientadas a garantizar la objetividad profesional de empleados y directivos, y a fomentar un clima laboral respetuoso, transparente y comprometido con las metas empresariales del Grupo BBVA, y con el servicio al cliente y a la sociedad.
- **Integridad Organizativa:** se caracterizan los elementos organizativos y responsabilidades específicas con miras a facilitar la comprensión e interpretación del código; identificar deficiencias en los procedimientos y controles que pudieren poner en riesgo la integridad corporativa; ejercer un control de cumplimiento del código y gestionar la resolución de conflictos de interés.

Por otra parte, es importante destacar que el Grupo BBVA ha declarado como postura ética, y así se consagra en su Código de Conducta, su compromiso de combatir el lavado de activos y la financiación al terrorismo, para lo cual se ha dotado de todos los elementos técnicos y profesionales calificados que le permiten cubrir corporativamente dicho desafío, como asimismo cumplir rigurosamente con las legislaciones antilavado de activos en cada país en que opera, particularmente en Chile con los preceptos de la Ley 19.913, las normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Superintendencia de Valores y Seguros y la Unidad de Análisis Financiero, aplicables a BBVA Chile y sus sociedades filiales.

### POLÍTICA EN EL ÁMBITO DE LOS MERCADOS DE VALORES.

Fija las pautas básicas de comportamiento en el ámbito de los mercados de valores que deberán conformar los principios de actuación de toda persona que forme parte del Grupo BBVA. Dichas normas básicas están dirigidas a (i) evitar que toda persona o entidades del Grupo incurran en el uso de información privilegiada y la manipulación de precios (abuso de mercado); (ii) promover la identificación, prevención y gestión de

potenciales situaciones de conflictos de interés, y (iii) la actuación por cuenta propia en los mercados de valores, materia esta última que establece principios generales de actuación aplicables a todas los empleados del Grupo BBVA y restricciones generales y especiales a determinadas personas.

### **POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES.**

En lo esencial, define las tipologías de conflictos de intereses que pueden darse en la prestación de servicios y actividades de inversión, y señala las medidas para su prevención y gestión.

### **REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN EL ÁMBITO DE LOS MERCADOS DE VALORES.**

Fija las pautas de actuación que deben ser observadas por los directores, ejecutivos y profesionales del Grupo BBVA cuya actividad se desarrolle en el ámbito de los mercados de valores. Tiene por objetivo fortalecer la actuación transparente de sus profesionales en los mercados de valores, con estricto apego a la legalidad del país.

### **CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUENAS PRÁCTICAS DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS.**

El código de conducta y buenas prácticas de bancos e instituciones financieras es patrocinado por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, y el Grupo BBVA, a través de BBVA Chile, adhiere a éste desde su creación. Este documento regula las conductas de los bancos

socios en la realización de sus actividades propias, en la prestación de servicios y en la entrega u otorgamiento de productos a sus clientes, con el objetivo de resguardar, facilitar y transparentar las relaciones entre las empresas bancarias y sus clientes.

### **Políticas Complementarias**

Son las que se refieren a las políticas específicas relacionadas con la Responsabilidad Corporativa, para lo cual el Grupo BBVA cuenta con varios canales de actuación.

La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, lo que hace improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil y forzoso o grandes riesgos sobre libertad de asociación. El Código de Conducta del Grupo incluye el compromiso explícito con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con otros convenios y tratados de organismos internacionales, como la Organización Internacional del Trabajo. Los principales mecanismos de supervisión para garantizar el cumplimiento de dichos compromisos son el Comité de Dirección, la representación sindical y los distintos comités y organismos de supervisión.

### **CUMPLIMIENTOS LEGALES.**

Durante el ejercicio 2009 no se han registrado multas ni sanciones relevantes por incumplimiento de leyes o

#### **→ Valor Generado y Distribuido**

(en millones de pesos de cada año en formato de contabilización)

	2009	2008	2007
<b>Valor Directo Generado</b>	<b>268.456</b>	<b>305.924</b>	<b>259.492</b>
Ingresos Financieros	102.181	179.036	131.951
Ingresos por Comisiones	166.275	126.888	127.541
<b>Valor Distribuido</b>	<b>289.413</b>	<b>187.783</b>	<b>190.524</b>
Gastos de Administración	69.962	65.301	59.012
Gastos en personal	99.508	91.071	86.971
Dividendos pagados	95.097	20.851	32.150
Impuesto sobre beneficios	24.846	10.561	12.392
<b>Valor Retenido (Valor Directo Generado - Valor Distribuido)</b>	<b>20.957</b>	<b>118.140</b>	<b>68.968</b>

Alcance : BBVA Chile y AFP Provida.

Fuente : Estados financieros consolidados y auditados de 2009, 2008 y 2007.

normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o en el suministro y el uso de productos y servicios de las empresas del Grupo BBVA en Chile. Asimismo, no se han detectado demandas instadas por empleados relacionadas con actitudes de discriminación, ni reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales, dando así cumplimiento a lo establecido en la legislación laboral vigente.

### ACUERDOS INTERNACIONALES SUSCRITOS.

El Grupo BBVA a nivel global apoya las siguientes iniciativas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas ([www.globalcompact.org](http://www.globalcompact.org)).
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI) ([www.unepfi.org](http://www.unepfi.org)).
- Principios de Ecuador ([www.equator-principles.com](http://www.equator-principles.com)).
- Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas ([www.unpri.org](http://www.unpri.org)).

Por otro lado, el Grupo BBVA reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas ([www.un.org](http://www.un.org)) y a la normativa laboral básica de la Organización Internacional del Trabajo ([www.ilo.org](http://www.ilo.org)).

## Creación de Valor para los Grupos de Interés

Las entidades financieras desempeñan un papel crucial en la actividad económica de las sociedades.

Entre otras muchas funciones, canalizan recursos desde agentes con excedentes hacia los agentes que los necesitan para la inversión o el consumo (desarrollando, además, una labor de multiplicación de los recursos financieros, básica para el funcionamiento de la economía), y ejercen una función decisiva en el análisis de las oportunidades y decisiones de inversión.

Ocupan, así, una posición clave en el sistema económico, como facilitadores esenciales de la actividad de todos los agentes (administraciones públicas, empresas, instituciones sin ánimo de lucro y familias) convirtiéndose en elementos fundamentales en la creación de valor.

El segundo de los principios corporativos que el Grupo BBVA plantea es “la creación de valor para los accionistas y el resto de los grupos de interés como resultado de la actividad”. El Grupo entiende la creación de valor como una de sus funciones principales y la aportación más importante a las sociedades en las que actúa, pues no se trata sólo de valor económico para los accionistas, sino que se crea valor también para los clientes, los empleados, los proveedores y la sociedad en general.

### → Valor Generado y Distribuido. Detalle por Grupo de Interés

(en millones de pesos de cada año en formato de contabilización)

		2009	2008	2007
Accionista	Dividendos	95.097	20.851	32.150
Empleados	Gastos de personal	99.508	91.071	86.971
Clientes	Intereses y cargas asimiladas	102.181	179.036	131.951
Proveedores	Gastos de administración	69.962	65.301	59.012
Sociedad (*)	Recursos destinados apoyo a la comunidad	1.041	911	
Sociedad (*)	Impuesto sobre beneficios	24.846	10.561	12.392

Alcance: BBVA Chile y AFP Provida. (\*) En el caso de los recursos destinados a la sociedad, corresponden a los aportados por BBVA Chile, AFP Provida y Forum Servicios Financieros.

Fuente : Estados financieros consolidados y auditados de 2009, 2008 y 2007.



## Participación de los Grupos de Interés

Identificar a los grupos de interés, conocer sus expectativas, integrarlas a la actividad y procurar un retorno de todo ello ha permitido consolidar la visión de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

### Identificación y Diálogo con los Grupos de Interés en el Grupo BBVA

El Grupo BBVA y sus empresas en Chile definen a los grupos de interés como todas aquellas personas, instituciones o colectivos que afectan significativamente a su actividad y decisiones, o que se ven afectadas por ellas.

Para el desarrollo de este apartado se han tomado como base los resultados de los principales estudios realizados por el Grupo, los que han permitido conocer las expectativas que los grupos de interés tienen en los temas más relevantes respecto de la actividad y actuación de la empresa.

El mapa de grupos de interés y los canales de escucha y diálogo son los instrumentos para escuchar y dar a conocer los comportamientos responsables de

las empresas del Grupo. La finalidad de este proceso es ofrecer la mayor información y transparencia posibles para diferenciarnos, ganarnos su confianza y tratar así de influir de en sus percepciones y sus comportamientos favorables.

La finalidad de la escucha y el diálogo es dar respuesta, de forma equilibrada y oportuna, a los asuntos más importantes y relevantes. En este sentido, es una de las herramientas de gestión que emplean el Grupo BBVA y sus empresas para tomar decisiones sobre los temas prioritarios que deben integrarse en su desempeño cotidiano, sobre las nuevas oportunidades de creación de espacios de valor compartido y sobre los asuntos sobre los que deben informar.

## → Principales grupos de interés del Grupo BBVA y compromiso con cada uno de ellos



Se trata de una estrategia compleja y difícil de imitar, generadora de los dos recursos intangibles de mayor valor para las organizaciones: la innovación y la reputación. Una tarea ordenada y sistemática, mediante canales y sistemas robustos de investigación que permiten crear indicadores y cuadros de mando capaces de recoger las expectativas de los grupos de interés y de demostrar el retorno de este proceso. Un retorno basado en el fortalecimiento de la diferenciación y que se concreta en tres ámbitos: la elegibilidad (de accionistas e inversores), las oportunidades sociales de negocio (basada en la innovación, nuevos productos y servicios, y nuevos modelos de negocio) y la captación y retención de talento (empleados).

Este retorno se sintetiza en la capacidad de las empresas del Grupo BBVA en Chile para generar confianza y fortalecer su buena reputación. La escucha y el diálogo permiten establecer objetivos y definir planes para la mejora continua, así como identificar con anticipación, temas y asuntos que pueden convertirse en futuros riesgos a mitigar u oportunidades a aprovechar.

## Integración de las Expectativas de los Grupos de Interés en la Gestión

Existen fundamentalmente dos vías a través de las cuales las empresas del Grupo en Chile integran estas expectativas en la gestión de la organización. Por un lado, la relación ordinaria de las áreas de negocio y las áreas de apoyo con cada grupo de interés permite identificar, mediante herramientas de escucha específicas y técnicas de investigación cualitativa y cuantitativas (grupos de trabajo y encuestas con clientes, encuestas de satisfacción a empleados, estudios de percepción), los temas relevantes y la valoración que hacen de las actividades y desempeño de las compañías. Esta información se traduce en planes de actuación y de comunicación.

Por otra parte, la unidad de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC) y el Comité de RRC tienen como una de sus principales funciones servir como vínculo entre los grupos de interés y las empresas del Grupo. Para cumplir con esta función aglutinan la información procedente del resto de áreas y la complementan con la

realización de actividades e investigaciones específicas en el ámbito de la responsabilidad, la reputación, la percepción y la fortaleza de la marca corporativa.

La unidad de RRC facilita la integración de las expectativas de los grupos de interés a través del Comité de RRC, principal órgano para la gestión transversal de la responsabilidad y reputación.

Algunos de los principales canales de consulta, diálogo y herramientas empleadas para detectar las demandas de los grupos de interés son las siguientes:

- **Clientes:** Las empresas del Grupo BBVA en Chile escuchan a sus clientes y buscan integrar de la mejor manera posible sus expectativas en todos los ámbitos del comportamiento, de forma de favorecer relaciones de largo plazo y beneficio mutuo, y poder entregarles una oferta de valor adecuada a sus intereses. Para lo anterior, se apoyan en herramientas de investigación de mercado que incluyen encuestas, análisis de reclamos y satisfacción, y los siguientes estudios externos y focus group:

- Estudios de comportamiento
- Estudios de necesidades de colectivos
- Estudios previos a campañas comerciales
- Focus groups previos a campañas comerciales

En BBVA Chile la identificación de las necesidades de los clientes es input del proceso de diseño, desarrollo y puesta en marcha de un nuevo producto y al igual que la medición de su satisfacción, está a cargo de la Gerencia de Publicidad e Inteligencia Comercial y la Gerencia de Calidad.

BBVA Chile encarga además un estudio semestral que explora los cambios en el comportamiento (consumo, estilo de vida y tendencias) de los diferentes segmentos sociodemográficos. Esta información es analizada por los responsables de productos con el objeto de poder desarrollar productos y servicios que entreguen valor a cada segmento en cada etapa del ciclo de vida del cliente.

Del mismo modo, realiza estudios externos periódicos con el objeto de conocer las tendencias, comportamientos y necesidades de los distintos colectivos de clientes, como asimismo el nivel de posicionamiento del Banco respecto de la competencia relevante; información clave para el mejoramiento de los productos, servicios y estrategias de aproximación a los clientes.

- **Empleados:** Para conocer las necesidades y expectativas de los empleados, las empresas del Grupo BBVA en Chile se apoyan en encuestas de clima, encuestas internas (Voz del Cliente), programas de evaluación del desempeño e instancias de comunicación con la línea directiva. Entre estas últimas destaca el programa “Puertas Abiertas”, que fomenta la interacción directa de un colaborador con su jefe directo o con cualquier integrante de la alta dirección. La finalidad de esta acción es que cada persona pueda contribuir con sus opiniones, inquietudes e ideas, en un ambiente que fortalece la cercanía y la comunicación abierta, y facilitar el acceso de cualquier empleado hacia la alta dirección. Además, existen diferentes instancias que entregan información sobre oportunidades de mejoras: comités multidisciplinarios, evaluaciones del desempeño y planes de desarrollo individual (PDI). Entre los canales de diálogo y comunicación más utilizados con los empleados destacan: Intranet Corporativa; Portal del Empleado; Buzón de Consultas para Empleados; Correo Electrónico e Infomail; Departamento de Comunicaciones Internas; Comités de Seguridad y Salud; Gestores de RRHH; Revista Corporativa.
- **Accionistas:** Los procesos de comunicación y análisis de la evolución del plan estratégico son las principales instancias de diálogo y feedback con los accionistas. Estos se originan en las respectivas juntas anuales de accionistas y en las sesiones mensuales de Directorio, donde no sólo se analizan la marcha financiera, sino también las condiciones del entorno y tópicos específicos.
- **Proveedores:** El conocimiento de las necesidades y expectativas de los proveedores se produce en los procesos de homologación y en las reuniones periódicas de las respectivas áreas de Compras con éstos.
- **Reguladores:** Los canales de diálogo con los reguladores se dan a través de reuniones informativas con las respectivas áreas de Finanzas, Control de Gestión y Gerencia General; informes periódicos a las superintendencias de Bancos e Instituciones Financieras, de Valores y Seguros y de Pensiones. Además, BBVA Chile y AFP Provida participan activamente en las asociaciones de Bancos e



Instituciones Financieras y de AFP, respectivamente, entes gremiales encargados de coordinar diferentes temas normativos y de industria con los reguladores.

- **Comunidad y sociedad:** Para conocer las necesidades y expectativas de la comunidad y la sociedad, BBVA Chile semestralmente realiza una encuesta sobre la percepción de clientes y no clientes en relación a su reputación, bajo el modelo internacional del Reputation Institute conocido como Reprtrack. Este permite conocer el impacto de acciones en áreas como responsabilidad social, relación con clientes, y oferta de productos, entre otros.

Por otra parte, el Grupo BBVA Chile es miembro de Acción RSE, asociación sin fines de lucro, integrada por las principales empresas del país, que trabajan en la difusión y promoción de la Responsabilidad Corporativa como metodología de gestión empresarial, y sirven como catalizadores de las expectativas de la sociedad, tanto local como internacional, en este ámbito.

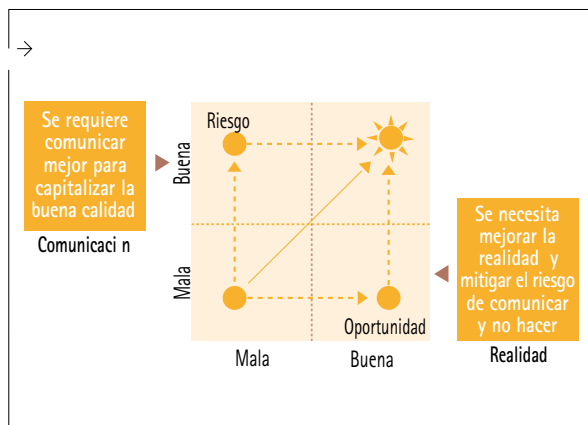
Este conjunto de sistemas de escucha, métodos de investigación y canales, permite un diagnóstico objetivo y un seguimiento periódico riguroso de las expectativas más relevantes de los grupos de interés. Su integración en los indicadores y cuadros de mando permiten establecer objetivos de mejora e indicadores de progreso para el Grupo.

## Comunicación a los Grupos de Interés

Construir confianza y buena reputación resulta de aplicar la comunicación como una herramienta básica y necesaria que ponga en valor el comportamiento responsable de las empresas del Grupo. En consecuencia, esta asume el compromiso de brindar la mayor y más transparente información a todos sus grupos de interés, con el fin de consolidar con credibilidad su diferenciación.

Los procesos de comunicación del Grupo integran todas las formas y todos los canales de comunicación interna y externa para poder llegar a nuestros grupos de interés.

El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa es uno de los principales instrumentos de comunicación, donde la aplicación de métodos de verificación, certificación y aseguramiento respaldan la veracidad y la relevancia de la comunicación que las empresas del Grupo BBVA en Chile realizan a sus grupos de interés.



## Asuntos Relevantes en el Contexto Actual de Crisis

La política de Responsabilidad Corporativa de las empresas del Grupo BBVA en Chile se desarrolla en torno a una serie de asuntos relevantes. Estos surgen de los procesos de consulta y diálogo con sus grupos de interés, conclusiones globales del Grupo, y que integran su visión, principios y estrategia de negocio.

A través de los procesos de consulta las empresas del Grupo en Chile han identificado como asuntos relevantes los siguientes:

1. Orientación al cliente.
2. Inclusión Financiera
3. Finanzas responsables.
4. Oferta de productos y servicios responsables.
5. Gestión responsable de los recursos humanos.
6. Compras responsables.
7. Gestión ambiental y cambio climático.
8. Compromiso con la sociedad.
9. Voluntariado corporativo

La respuesta que dan las empresas del Grupo BBVA en Chile a cada uno de estos asuntos se recoge y se sustenta en los siguientes capítulos del presente informe y en el cuadro de progresos 2009 y objetivos 2010.

## Asuntos Sensibles en el 2009

A comienzos de año las tensiones financieras y de liquidez en los mercados más desarrollados habían mejorado respecto de 2008; sin embargo, el efecto de la crisis se trasladó del sector financiero al real, conduciendo al

mundo a una recesión global que supuso el primer crecimiento negativo de la actividad económica en 70 años.

En este contexto era predecible que una economía tan abierta como la chilena fuese afectada, aunque se encontrara, como nunca antes, bien preparada para enfrentar un shock externo. El efecto de la crisis internacional fue más fuerte al anticipado, particularmente en la demanda interna, con una significativa reducción de las expectativas de consumidores y empresarios. Esta situación llevó a que durante el primer semestre el país experimentara la primera recesión en una década. La recuperación internacional y la puesta en marcha de políticas de estímulo local hicieron que finalmente la economía reiniciara el crecimiento durante el tercer trimestre y lo mantuviera hasta final de año.

Frente a este escenario, las empresas del Grupo BBVA en Chile continúan trabajando para promover la confianza de sus grupos de interés, enfatizando algunos asuntos relacionados con su actividad, ofreciendo información clara y oportuna y presentando una oferta ad hoc al mercado, sin afectar el desarrollo de sus planes de acción social o de bancarización.

Finalmente, el estudio de impactos de noticias en prensa escrita de los principales diarios en los países en que actúa el Grupo, incluido Chile, no ha revelado otras polémicas relevantes, así como tampoco los diagnósticos de los principales analistas de sostenibilidad que anualmente se hacen eco de estos asuntos y solicitan las aclaraciones previas que influyen en el rating del Grupo en materia social, ambiental, ética y de gobierno corporativo.

"En las empresas del Grupo BBVA en Chile trabajamos para diferenciarnos y ganar la confianza de nuestros grupos de interés. Para hacerlo posible aseguramos la transparencia, certificación y verificación de la información que les ofrecemos".

## Orientación al cliente

### ISO 9001

AFP Provida recibió esta certificación para su call center, sitio web público y área de inversiones

### 16.246

Transacciones realizadas por la plataforma de servicio al cliente de Forum

### 65%

Crecimiento experimentado por transacciones en sitio BBVA net de BBVA Chile



La obtención del Premio Iberoamericano a la Calidad 2009 por parte de BBVA Chile constituye no sólo un reconocimiento sino un compromiso con la búsqueda constante de la excelencia y una gestión de calidad centrada en el cliente.

### Calidad, Satisfacción y Atención al Cliente

Un año más las empresas del Grupo BBVA en Chile han seguido avanzando en su compromiso de calidad con los clientes, que se refleja en su modelo de gestión profesional y personalizado.

Lo anterior, enmarcado en la visión del Grupo de “Trabajar por un futuro mejor para las personas” y en el primero de sus principios corporativos “El cliente como centro de nuestro negocio”.

Bajo esta perspectiva, las empresas del Grupo BBVA en Chile han llevado a cabo una serie de iniciativas en 2009 tendientes a mejorar la satisfacción de sus clientes.

Durante el ejercicio BBVA Chile consolidó el trabajo con el “Cuadro de Mando de Calidad”, que permite a todas las oficinas del banco contar con una herramienta

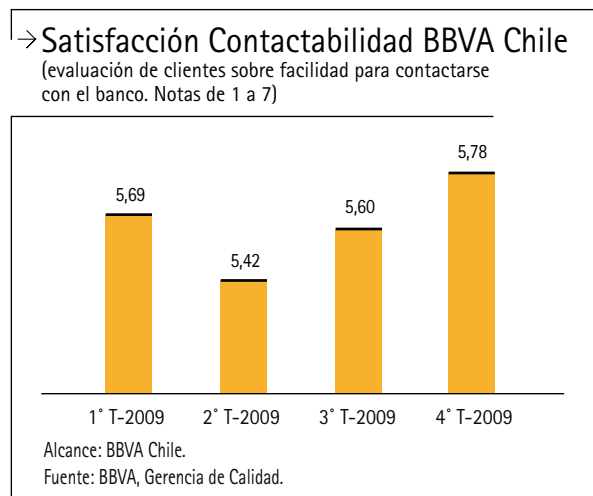
de diagnóstico y, sobre esta base, levantar planes de mejora. Ello permitió detectar con mayor claridad aquellos factores más relevantes y con mayor impacto en la satisfacción de los clientes.

Este “Cuadro Mando” cubre los principales aspectos relacionados a la atención de clientes en las oficinas: interés y trato en la gestión comercial; desempeño de funciones; interés y trato en caja y mesón; servicio sin errores y contactabilidad.

Con el objetivo de reforzar la cercanía con los clientes, durante 2009 BBVA Chile impulsó un “Plan de Contactabilidad”, que abarcó todas las oficinas y área de apoyo a nivel nacional. Este plan se implementó sobre tres ejes básicos: sensibilización y divulgación de

protocolos y estándares de atención; optimización de la gestión de atención por canales remotos (mail y teléfono) y desarrollo de un manual de buenas prácticas.

El seguimiento de este plan se incluyó en el “Cuadro de Mano de Calidad” y contempló además la generación de informes semanales por sucursal. Los resultados en este ámbito muestran mejoras en la evaluación que tienen los clientes sobre la facilidad para contactarse con BBVA Chile. El siguiente gráfico muestra esta tendencia:



Asimismo, se desarrolló un proceso de capacitación a nivel de sucursales con foco en los colaboradores que tienen contacto directo con los clientes. En este contexto, cada ejecutivo de cuentas del banco recibió guías con los elementos más relevantes del modelo de atención, gestión de requerimientos y manejo de las herramientas corporativas en este ámbito.

Todo lo anterior permitió optimizar los tiempos de respuesta de BBVA Chile, tanto en reclamos en sucursales como los gestionados a través del organismo regulador (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras). En el gráfico siguiente se aprecia esta positiva evolución.

En el caso de Provida, en línea con el objetivo de las empresas del Grupo BBVA Chile de buscar mejorar los estándares de servicio y satisfacción al cliente, profundizó su proceso de obtención de certificaciones ISO. Esto, le ha permitido dar saltos cualitativos en productividad a través de la implementación de mejoras en los procesos y reducción de errores y, a la vez, contar con un sistema de gestión de calidad basado en la mejora continua.

En efecto, durante el periodo, AFP Provida recibió la certificación ISO 9001 en su Call Center, para la unidad



de atención de reclamos y sugerencias, el sitio web público [www.bbvaprovida.cl](http://www.bbvaprovida.cl) y el área de inversiones.

La certificación ISO del Call Center valida que AFP Provida mejoró el servicio de la entrega de claves secretas a los usuarios y agilizó los sistemas de certificados.

En el caso de la certificación de la unidad de Reclamos y Sugerencias, reconoce la mejora de la AFP en los canales de comunicación con clientes.

El sitio [www.bbvaprovida.cl](http://www.bbvaprovida.cl) revalidó por segunda vez su certificación ISO, en reconocimiento a su proceso de mejora continua.

El área de Inversiones, que obtuvo por tercer año consecutivo la certificación ISO, fue reconocida por su liderazgo en la ejecución y procesamiento de las operaciones financieras relacionadas con los portafolios de los fondos de pensiones, y la entrega de una información de calidad sobre las mismas.

Forum Servicios Financieros consolidó su plataforma de servicio al cliente a través de Internet, que permite a los usuarios realizar consultas, reclamos y obtener certificados en tiempo real. Durante el año 2009, se registraron 16.246 transacciones por esta plataforma, lo que se compara con las 11.260 de 2008.

A nivel corporativo, el Grupo BBVA Chile implementó durante 2009 otra serie de iniciativas para mejorar la satisfacción de los clientes internos:

- **Centro de Ayuda al Usuario (CAU):** En 2009 se puso en marcha un proyecto de mejora del Centro de Atención de Usuario (CAU), que se tradujo en la habilitación de un portal en Intranet para requerimientos tecnológicos. A través de esta plataforma, los colaboradores pueden solicitar

requerimientos y reportar incidencias en línea, obteniendo respuestas expeditas. Asimismo, pueden realizar un seguimiento de las solicitudes.

- **Nueva mesa de asistencia al usuario:** En el periodo también se renovó la mesa de asistencia telefónica a los usuarios internos del Grupo, lo que implicó mejoras en la infraestructura tecnológica, como la incorporación de robots que monitorean en forma permanente el funcionamiento de los servicios críticos; y la asignación de mayores responsabilidades a los ejecutivos telefónicos en la gestión de las incidencias.

Uno de los hitos del ejercicio fue la obtención por parte de BBVA Chile del Premio Iberoamericano a la Calidad 2009, relevante distinción internacional que se enmarcó en el programa oficial de la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, realizada en Portugal. El banco recibió este galardón en reconocimiento a su gestión de excelencia, destacándose su modelo de liderazgo, planificación estratégica y su metodología para detectar las necesidades y expectativas de los clientes.

Para el banco, esta distinción constituye un fuerte compromiso con la búsqueda constante de la excelencia y una gestión de calidad moderna, eficaz y centrada en el cliente.

En 2008, BBVA Chile obtuvo el Premio Nacional a la Calidad, el mayor galardón al que pueden aspirar las empresas en Chile en el ámbito de la gestión.

## Seguridad, Protección del Cliente y Continuidad del Negocio

La información sobre los clientes de cada una de las empresas del Grupo BBVA en Chile y sus operaciones tiene carácter confidencial y es un valioso activo sobre el cual existe un compromiso de protección declarado en la política de Seguridad de los Sistemas de Información.

Para dar cumplimiento a este compromiso, las respectivas gerencias de Seguridad de Información han establecido un conjunto de acciones e iniciativas que conforman el Plan Director de Seguridad de Información, cuyo objetivo de largo plazo es alcanzar un alto grado de cumplimiento de las mejores prácticas internacionales en este ámbito, basadas en los estándares ISO 27001 y 27002.

La información en detalle sobre la clasificación de la información, los resguardos y las responsabilidades como

usuarios de los colaboradores de las empresas del Grupo BBVA Chile se encuentra en la Política de Seguridad de la Información del Grupo, que está vigente y publicada desde el año 2007.

En esta misma línea, el área a cargo de la Seguridad Lógica de cada una de las empresas del Grupo en Chile trabaja activamente en la labor de prevención de delitos tecnológicos, actuando para ello en coordinación con la unidad corporativa de Delitos Tecnológicos del Grupo.

Con el fin de mantener a las empresas del Grupo en Chile preparadas ante posibles interrupciones de la actividad en situaciones de excepción, durante 2009 se continuó profundizando el plan de Continuidad del Negocio.

Además, BBVA Chile continúa con su activa participación en el comité técnico de Continuidad de Negocios de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, contribuyendo a elevar los estándares para la industria en este ámbito.

## Transparencia, Publicidad y Etiquetado

A través de la suscripción del Código de Conducta y Buenas Prácticas Bancarias de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras -que regula las conductas de los bancos adherentes en la realización de sus actividades propias, en la prestación de servicios y en la entrega u otorgamiento de productos-, BBVA Chile ratifica su política de transparencia para con sus clientes y se compromete a velar porque el contenido de su publicidad e información al público sea completa, clara y no se preste a confusiones (ver más información en [http://www.bbva.cl/fbin/Codigo-Conducta\\_tcm319-170564.pdf](http://www.bbva.cl/fbin/Codigo-Conducta_tcm319-170564.pdf)).

De igual forma, se compromete a mantener a sus clientes debidamente informados de las características de sus productos y especialmente de los cambios en sus condiciones con la debida antelación.

En el marco de su política de transparencia, BBVA Chile desarrolló durante 2009 una serie de iniciativas en este ámbito.

El banco decidió ir más allá de lo que la normativa exige, inaugurando en su página web [www.bbva.cl](http://www.bbva.cl) el portal BBVA Transparente, cuyo objetivo es entregar a los clientes información con el detalle de los contratos de tarjetas de crédito y planes de productos, así como de las tarifas y comisiones. Además, se encuentran consejos para el buen uso de productos y un manual de recomendaciones para su contratación.

Como complemento, en el sitio web [www.bbva.cl](http://www.bbva.cl) de BBVA Chile se encuentra publicada la “Guía para el cliente bancario” de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, a la cual adhiere la entidad, y cuyo objetivo es orientar a los clientes en eventuales conflictos con las empresas del sector.

## Multicanalidad

Uno de los retos de las empresas del Grupo BBVA en Chile es que las personas puedan acceder a sus servicios de forma constante por medio de canales directos, pensados para poder realizar cualquier operativa. Por esta razón, la multicanalidad es un valor añadido.

Los principales canales remotos, además de las amplias redes de oficinas son:

- **Canal Internet:** Estos canales ([www.bbva.cl](http://www.bbva.cl); [www.bbvaprovida.cl](http://www.bbvaprovida.cl); y [www.forum.cl](http://www.forum.cl)) son uno de los medios dispuestos para el contacto con los clientes y la comunidad en general, y ofrecen disponibilidad las 24 horas al día, 365 días del año con up time al más alto nivel.

Con el objetivo de conseguir una mayor vinculación con sus clientes, especialmente a través de canales remotos, BBVA Chile desarrolló en 2009 importantes mejoras en el sitio web [www.bbva.cl](http://www.bbva.cl). Estas incluyeron un completo rediseño del sitio privado BBVAnet, incorporando nuevas funcionalidades como el avance en cuotas en tarjeta de crédito, seguridad geográfica y horaria para tarjetas de débito, rescate de fondos mutuos, envío de comprobantes de transferencias y consulta de puntos, y canjes asociados al club de beneficios de la tarjeta de crédito VISA BBVA. Lo anterior, contribuyó a aumentar significativamente el uso del sitio, verificándose un incremento de 65% en el número de transacciones realizadas en el periodo, respecto al año anterior.

El sitio [www.bbvaprovida.cl](http://www.bbvaprovida.cl) cuenta con la certificación ISO 9001:2008 en el ámbito de la administración de su área pública, es decir, aquella a la que pueden acceder todas las personas sin necesidad de contar con una clave de acceso. Esta certificación se traduce en que el público general y los afiliados pueden tener la certeza de que el sitio cuenta con información actualizada y relevante, de fácil acceso y navegación.

El sitio privado, denominado “Sucursal virtual”, constituye una potente herramienta de servicio de

AFP Provida. Éste se estructura en torno a 4 ejes, que se conjugan para entregar una atención rápida y eficiente a los afiliados. Éstos son asesoría, servicios, transaccionalidad y suscripción de solicitudes.

Actualmente, la sucursal virtual de AFP Provida cuenta con cuatro simuladores: estimador de pensión, simulador de planes de pensión, simulador financiero y de rebaja tributaria. También entrega información financiera en línea y evalúa el perfil de riesgo de cada persona.

El sitio [www.bbvaprovida.cl](http://www.bbvaprovida.cl) tuvo más de 3.400.000 visitantes únicos, con más de 3.800.000 sesiones iniciadas y cerca de 10.000.000 de páginas visitadas en el mismo periodo.

Forum Servicios Financieros integró a su plataforma en Internet un portal de pago, que permite a sus clientes acceder al valor de su cuota y efectuar pagos en forma remota.

- **Canal Telefónico (Call Center):** BBVA Chile cuenta con líneas telefónicas de comunicación abierta, atendidas por asistentes las 24 horas, los 7 días de la semana. Estos ejecutivos reciben consultas, atienden emergencias y entregan información y asesoría respecto a la oferta de productos y servicios.

Con el objetivo de mejorar el nivel de servicio y eficiencia de su canal telefónico, el banco implementó diversas acciones en 2009, entre las que destacan las siguientes: proyecto de transformación operacional del Call Center; obtuvo una licencia de operador COPC, que certifica bajo estándares internacionales el trabajo en esta unidad, fundamentalmente en lo que se refiera a nivel de servicio, satisfacción del cliente, calidad y rentabilidad; e instaló terminales telefónicos en las zonas de atención de las sucursales.

Adicionalmente, se le asignó mayor responsabilidad de gestión al canal de atención telefónica, lo que derivó en un aumento de su capacidad de resolución. En efecto, la cantidad de llamadas promedio recibidas por los teleoperadores en un mes subió de 27.600 en 2008 a 35.000 en 2009, mejorando el nivel de atención desde un 90% en 2008 a un 96% en 2009.

Este canal de contacto con clientes es permanentemente evaluado a través de encuestas de satisfacción y controlado en forma interna por indicadores de gestión. Estos informes revelan que el nivel de satisfacción de los clientes que evalúan

el servicio con notas 6 y 7, en una escala de 1 a 7, alcanza un 87%.

En el caso de AFP Provida, durante 2009 recibió alrededor de 600.000 llamadas, logrando un nivel de atención sobre el 90% en solicitudes de información, claves secretas y certificados previsionales.

Adicionalmente, en 2009 AFP Provida logró la certificación ISO 9001 en asesoría previsual telefónica, incorporando mejoras y nuevos controles en los procesos realizados por los ejecutivos, y logrando dar respuesta a las solicitudes de certificados y claves secretas de los clientes en menor tiempo y con mayor calidad, mejorando el estándar de servicio de respuesta de 24 a 3 horas.

Provida sigue siendo la única AFP del sistema privado de pensiones de Chile que ha implementado el servicio de SMS (mensajería) –vía teléfono móvil, fax o mail- para sus afiliados. Al cierre del año 2009 el número total de suscritos a este sistema alcanzó a 272.535 afiliados.

- **Línea BBVA:** Es un canal automatizado de autoatención en el cual los clientes de BBVA Chile se validan a través de su RUT y clave personal, y es capaz de resolver consultas asociadas a funcionalidades básicas de productos y servicios. Funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En 2009, el número de llamados auto-atendidos por este canal llegó a 115.000 por mes. La Línea BBVA permite además un contacto personalizado con una ejecutiva de Call Center en caso que el cliente lo requiera.
- **Cajeros automáticos:** BBVA Chile ha implementado un importante plan de crecimiento de su parque de cajeros automáticos, alcanzando a diciembre 2009 un aumento de 11,78% respecto al año 2008

en el número de estos equipos. En términos de transacciones por este canal, éstas aumentaron un 33% en el mismo periodo.

- **Autoservicios:** Canal automatizado exclusivo para clientes. Otorga al cliente mayor facilidad y seguridad en sus transacciones. En el caso de BBVA Chile, esta fue una línea de actuación significativa en 2009, que involucró la implantación de importantes avances en los sistemas de auto-atención. En este ámbito destaca la implementación de una red de autoservicios exclusiva del banco, denominada BancoFácil. Estos autoservicios, ubicados en las sucursales, permiten a los clientes cobrar vales vistas en custodia electrónica, identificándose con su rut y huella digital, depositar cheques, generar claves en línea para el sitio privado BBVAnet y para las tarjetas de débito, retiro de dinero y pagar cuentas de empresas de servicio. La red de BancoFácil alcanza 89 puntos y se ha transformado en una ventaja competitiva basada en la innovación. Para AFP Provida, los autoservicios forman parte integral del proceso de atención a clientes y son parte fundamental de la automatización de transacciones, tales como entrega de claves de acceso y diversos certificados para afiliados y empleadores. Durante 2009 la utilización de estos terminales experimentó un crecimiento de 320% a nivel nacional respecto de diciembre del año anterior.
- **Otros canales comerciales:** Las empresas del Grupo BBVA en Chile disponen de redes de vendedores distribuidos por las principales ciudades del país, que permiten que más personas conozcan y contraten sus respectivos productos y servicios.

"El cliente es lo que le da sentido a todo lo que hacemos en las empresas del Grupo BBVA en Chile".



## Inclusión Financiera

En las empresas del Grupo BBVA en Chile trabajamos para facilitar a nuevos segmentos de la población el acceso a los servicios financieros.

**1,9 millones**

Las pensiones mensuales y beneficios sociales pagados a través de BBVA Chile

**1,1 millones**

Bonos extraordinarios dispuestos por el Gobierno en favor de las familias más pobres pagados a través de BBVA Chile

**15.000**

Empresarios de bajos ingresos constituyen la base de clientes de Servicios Microfinancieros, entidad participada por la Fundación Microfinanzas BBVA y Credicoop

### Bancarización

Ante la gran necesidad de que sectores potencialmente excluidos de la población tengan acceso al crédito y al sistema financiero en general, y en concordancia con su Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas, las empresas del Grupo BBVA en Chile cuentan con áreas cuyo quehacer contribuye al proceso de bancarización, acercando el sistema a nuevos segmentos. Un ejemplo de esto lo constituyen las áreas de Convenios Consumo y Convenios Hipotecario.

El área de Convenios Consumo tiene como objetivo generar acuerdos con empresas para ofrecer a sus empleados productos como préstamos de refinanciamiento de deudas y/o créditos de consumo.

A través de este mecanismo se le da la oportunidad

a miles de trabajadores de consolidar sus deudas en un crédito único, sanamente estructurado y con una cuota fija adecuada, así como, contar con recursos frescos para financiar sus proyectos. Ambos productos, además, se ofrecen en condiciones ventajosas en términos de plazos, tasas y política crediticia.

La oferta de productos y servicios del área de Convenios, la política de poder acoger a empleados con antecedentes deteriorados y la no discriminación en términos de rentas, tasas, plazos y política crediticia, entre otros, se ha traducido en una oportunidad concreta de bancarización para segmentos que, de otro modo, tendrían dificultades para acceder al mercado financiero formal.



Esta oferta de BBVA Chile es altamente valorada por las empresas, que la consideran como un beneficio para sus trabajadores. Al cierre de 2009 se registraron convenios con 1.108 empresas, totalizando al cierre del año 61.920 operaciones vigentes.

El área de Convenios Hipotecario tiene como objetivo generar acuerdos con empresas para ofrecer a sus empleados productos ligados al financiamiento de viviendas. La oferta incluye créditos para la adquisición de inmuebles, refinanciamiento con el fin de bajar la carga financiera o disminuir el plazo de pago, y préstamos de fines generales, que permiten incorporar a la deuda hipotecaria compromisos financieros de corto plazo con el objetivo de disminuir la carga financiera mensual. Al cierre de 2009 se contabilizaron 82 convenios con empresas, y un total de 2.127 operaciones vigentes.

Adicionalmente, el banco está contribuyendo al proceso de bancarización mediante la expansión de su red de cajeros automáticos a lo largo del país. Al cierre de 2009, el Banco contaba con 390 cajeros automáticos, 48,2 % de los cuales se encuentra en regiones, teniendo presencia en 58 ciudades. Respecto al año 2008, el número de cajeros aumentó un 8.5%.

Forum también está contribuyendo activamente al acceso al financiamiento de sectores emergentes, permitiendo que grupos usualmente marginados del sistema bancario tradicional puedan acceder al financiamiento automotriz. Durante 2009, Forum colocó un total de 31.783 créditos por un monto de UF 9.187.355.

## Red para pensionados

BBVA Chile es el principal actor en el pago de beneficios previsionales y jubilaciones administradas por el Instituto de Previsión Social (ex Instituto de Normalización Previsional), totalizando la entrega de 1,9 millones de pensiones mensuales y beneficios sociales (subsidios de cesantía y maternales, bonos a personas de escasos recursos, entre otros) en 2009. Esta cifra incluye 483.000 pensiones básicas solidarias, pagadas mensualmente, y que corresponden a aquellos beneficiarios incorporados con la reforma previsional impulsada por el Estado de Chile.

Los pagos previsionales se efectuaron en todas las regiones del país y bajo diferentes mecanismos, tales como pagos por caja, abonos en cuentas, pagos en localidades rurales o a través del envío de cheques por correo.

BBVA Chile también colaboró con el Estado en la

entrega a 176.000 personas en todo el país de solicitudes de Aporte Previsional Solidario, con el fin de que ellas pudieran acceder a este beneficio.

Adicionalmente, a través de BBVA Chile el Gobierno canceló en el periodo 1,1 millón de bonos dispuestos extraordinariamente para ir en ayuda de las familias más pobres del país.

A partir del año pasado, se habilitaron en Santiago y regiones 19 terminales automatizadas (denominados Autoservicios de Pago) exclusivos para cancelar pensiones IPS. Este equipamiento permitió gestionar en 2009 más de 70 mil pagos mensuales a pensionados, entregándoles una atención más rápida y segura, evitándoles esperas y demoras en las filas de caja e incorporando a este segmento al uso de tecnología avanzada.

## Educación Financiera

En las empresas del Grupo BBVA en Chile existe el convencimiento que se deben asumir compromisos claros y relevantes en materia de educación financiera, porque forma parte de su responsabilidad y porque es, además, de un alto valor social: sabemos que existe una correlación directa entre el acceso a los servicios financieros y el bienestar de las familias.

Es por lo anterior que el Grupo BBVA en Chile ha buscado promover la educación financiera, centrándose en el año 2009 en el sistema privado de pensiones. Ello, considerando la gran transformación producto de la puesta en marcha de la Reforma Previsional, el cambio más importante en esta industria desde su creación.

En este marco se inserta el programa de educación previsional impulsado por AFP Provida y cuyos objetivos son: colaborar en la difusión de los beneficios de la reciente reforma al sistema privado de pensiones; favorecer una decisión informada de sus afiliados y la comunidad en general; mejorar el acceso al sistema; fortalecer la posición de Provida como AFP líder y colaborar con las empresas en la formación de Expertos en Seguridad Social.

Las acciones abordadas en el plan de educación previsional de AFP Provida son las siguientes:

- **Curso de especialización en seguridad social:** Orientado a capacitar a ejecutivos del área de Recursos Humanos en aquellos temas considerados indispensables para el desarrollo de una labor de excelencia en materias previsionales. La idea es compartir con las empresas, un análisis de los cambios principales que trajo aparejada la Reforma

Previsional y colaborar con éstas en la formación de “Expertos en Seguridad Social”. En alianza con la Universidad Adolfo Ibáñez, se realizaron tres versiones, dos en Santiago y una en Valparaíso.

- **Charlas previsionales a empresas y abiertas a la comunidad:** Su objetivo es dar a conocer las bases del sistema privado de pensiones y los recientes cambios producto de la reforma previsional; el funcionamiento de multifondos y dejar instalados conceptos como “inversión para el largo plazo” y “elección de tipo de fondo según perfil de riesgo de cada afiliado”.
- **Charlas de educación previsional:** Exposiciones para contextualizar la coyuntura económica, financiera y previsional a cargo de expertos del mundo económico y del Servicio de Estudios del Grupo BBVA Chile.
- **Campus Provida:** Página web con contenidos de la reforma previsional, funcionamiento multifondos y guía para pensionados. Disponible para la comunidad en general en [www.bbvaprovida.cl](http://www.bbvaprovida.cl).
- **Insertos y mailing:** Comunicación en medios masivos y cartolas a afiliados con contenidos de reforma al sistema previsional, funcionamiento de los multifondos y los mercados.

## Servicios Microfinancieros

En diciembre de 2009, la Fundación Microfinanzas BBVA y la Cooperativa Credicoop presentaron la nueva entidad “Servicios Microfinancieros S.A”, dirigida a facilitar el acceso al crédito y a servicios microfinancieros a los sectores de la población de bajos ingresos de Chile, con el fin de promover la actividad económica y empresarial y mejorar su calidad de vida.

Servicios Microfinancieros nace con una base de clientes integrada por 15.000 empresarios de bajos ingresos (46% mujeres), un capital de 16 millones de

dólares, una cartera de crédito de 9 millones de dólares y una red de 24 oficinas en 6 regiones.

La nueva entidad está participada en un 51% por la Fundación Microfinanzas BBVA y en un 49% por Credicoop, y está concebida bajo los criterios de suficiencia y sostenibilidad. Está sujeta a la Superintendencia de Valores de Chile y los beneficios que se generen se reinvertirán en la mejora y desarrollo de su actividad y fortalecimiento patrimonial.

La Fundación Microfinanzas BBVA es una entidad creada por el Grupo BBVA (matriz) en el marco de su estrategia de responsabilidad corporativa. De este modo, la Fundación nace del propósito de BBVA de vincular al máximo sus proyectos de acción social con la actividad del sector financiero y, en concreto, con la lucha contra la exclusión financiera. Con este proyecto, BBVA profundiza en una estrategia de responsabilidad corporativa coherente con la naturaleza de su negocio, comprometida con el largo plazo y de incuestionable impacto social en los países en desarrollo, con una atención prioritaria (pero no exclusiva) a los países en los que el Grupo está presente.

La Fundación es totalmente autónoma del Grupo BBVA, tanto en su personalidad jurídica como en su gobierno y gestión. Dotada con 200 millones de euros, la Fundación Microfinanzas BBVA reinvierte los rendimientos derivados de estos fondos en las entidades en las que participa, sin ningún retorno para BBVA. Algo recogido expresamente en los estatutos de la Fundación, que blindan el destino de todos los recursos a la misión y a los fines fundacionales garantizando que la entidad siempre dedicará a ella su actividad

Actualmente, la Fundación tiene presencia en Latinoamérica en Perú, Colombia, Puerto Rico y Chile, con una cartera de créditos financiados por valor de 425 millones de dólares y en apenas dos años de funcionamiento atiende a más de 500.000 clientes (la mayoría mujeres), con un impacto acumulado cerca del millón setecientas mil personas. Más información [www.mfbbva.org](http://www.mfbbva.org).



## Finanzas Responsables

Hablar de sustentabilidad en el negocio financiero requiere no olvidar los impactos sociales y medioambientales de las actividades de nuestros clientes. Las empresas del Grupo BBVA en Chile se comprometen a tener en cuenta estos aspectos al momento de aportarles soluciones.

### La Gestión Responsable del Riesgo

El Grupo BBVA sigue un criterio general que rige la gestión del riesgo: el respeto al principio de precaución, fundamentado en criterios de valoración de los riesgos prudentes, consistentes y basados en la experiencia.

En esta línea, el Grupo a nivel global cuenta una red de profesionales dedicados a temas medioambientales, y se han formado a analistas en Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales en Chile por medio del programa de capacitación virtual “Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales”.

### Grandes Empresas y Financiación de Proyectos

BBVA Chile, a través de la División Banca Corporativa y de Inversión, financió diversos proyectos relacionados con obras viales, energía y minería, los que están contribuyendo significativamente al progreso económico

y social de diferentes regiones del país.

Además, el Banco entregó financiamientos al sector sanitario, eléctrico, energético, forestal y telecomunicaciones, entre otros, en los que participó a través del asesoramiento y colocaciones de bonos para las principales empresas del sector. Asimismo, durante 2009 continuaron los desembolsos para el financiamiento del Túnel San Cristobal (construcción y explotación), proyecto que ha significado un aporte a la conectividad, descongestión y descontaminación ambiental de Santiago. También se financió a empresas con obras emblemáticas relacionadas a la construcción del Proyecto Gas Natural Licuado Quintero (estanques de almacenamiento y obras civiles) y el proyecto Central Hidroeléctrica Laja. Ambos destacan por su aporte al desarrollo del sector energético en forma equilibrada y sostenible, permitiendo diversificar el origen de la matriz energética del país.

En este ámbito, la adhesión a los Principios de Ecuador como marco conceptual de análisis de los riesgos medioambientales y sociales en el financiamiento de proyectos de inversión de envergadura ya es una realidad en BBVA Chile. Los proyectos son calificados según su impacto ambiental en tres categorías (A=Alto, B=Medio, C=Bajo), examinando cuatro aspectos relacionados con el medioambiente: la naturaleza de la actividad económica, el tamaño de la inversión, el impacto directo o indirecto en el entorno natural y en el entorno social.

Durante 2009, BBVA Chile trabajó en tres proyectos que deben ser sometidos a los Principios de Ecuador, todos calificados en categoría de riesgo B y relacionados con el área de infraestructura. Dos de ellos continúan en etapa de asesoramiento por lo que el análisis de impacto medioambiental está pendiente, mientras que en el caso restante la revisión fue completa, considerando impactos directos e indirectos en el entorno natural y social, ascendiendo el proyecto total a UF 1.900.000, correspondiendo a BBVA financiar UF 1.140.000.

## Sobreendeudamiento y Soluciones Integrales

Una de las principales lecciones que ha dejado la reciente crisis financiera es la necesidad de contribuir a que los clientes mantengan un nivel de endeudamiento compatible con sus ingresos actuales y proyectados. Lo anterior no es sólo necesario desde un punto de vista ético y social, sino que es condición necesaria para que un préstamo pueda ser repagado satisfactoriamente. En relación con lo anterior, cabe destacar que todos los sistemas de scoring de BBVA Chile cuentan con un Módulo de Capacidad de Pago, destinado a determinar la capacidad de pago de cada persona o agrupación de personas, realizándose los mayores esfuerzos para que la información ingresada a estos sistemas sea fiable y completa.

Unido a lo anterior, y en un entorno complejo afectado por la crisis, BBVA Chile colaboró y brindó asesoría a sus clientes en procesos de reestructuración, especialmente a aquellos sectores más afectados durante 2009. Así, durante el año se siguió una política que buscó lograr acuerdos de pago adecuados a la coyuntura vivida. Se implementaron nuevas formas de establecer soluciones integrales y de largo plazo con clientes en dificultades, de tal forma de evitar insolvencias innecesarias.

A nivel de créditos otorgados a personas naturales, el Banco lanzó productos especiales tendientes a aminorar

el efecto de la disminución de los ingresos que afectó a algunos de sus clientes y planes de pago especialmente diseñados para aquellos que perdieron temporalmente su fuente laboral.

## Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLA&FT)

La prevención del lavado de activos y de la financiamiento de actividades terroristas constituye, ante todo, un objetivo prioritario que el Grupo BBVA asocia a su compromiso de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los cuales desarrolla sus actividades, y la preservación de su integridad corporativa. Con ello, apunta a uno de sus principales activos: preservar la confianza depositada por sus diferentes grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, proveedores, reguladores y la sociedad en general.

En esta línea, durante 2009 la atención se centró en el perfeccionamiento y refuerzo de los mecanismos y procedimientos de prevención y detección de potenciales acciones tendientes al lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Estas directrices se basan en el modelo corporativo del Grupo BBVA en materia de PLA&FT, que recoge las mejores prácticas y recomendaciones a nivel internacional en este ámbito, así como en las regulaciones vigentes, y se tradujo en el diseño y aplicación de acciones formativas y de apoyo, tanto a nivel central como de las redes de oficinas.

Asimismo, las empresas del Grupo BBVA en Chile continuaron desarrollando una activa colaboración con los reguladores, entidades gremiales de las distintas industrias en que participa y otras instituciones, en la lucha contra el crimen organizado, el terrorismo y otras formas de delincuencia. En especial, destacó el decidido impulso de BBVA Chile a la agenda del Comité de PLA&FT de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, que en 2009 alcanzó importantes objetivos en el ámbito de actividades formativas orientadas a las Áreas de Cumplimiento de las entidades bancarias, y de colaboración con reguladores y otras industrias financieras.

En el ámbito formativo, se desarrolló un curso e-learning centrado en casos prácticos, cuyo objetivo central es alcanzar aprendizajes significativos en PLA&FT en toda la plantilla del Grupo BBVA en Chile, con foco en profundizar una cultura de prevención a partir del reconocimiento de los riesgos presentes y la forma de mitigarlos.

## Productos y Servicios Responsables

41,2%

Tiene AFP Provida del total de afiliados del sistema privado de pensiones

347

Créditos de estudio de pregrado cursados por BBVA Chile con recursos propios

25.517

Pólizas del producto "Cuota Protegida", que entrega al cliente protección en caso de desempleo o incapacidad, colocó Forum



La innovación constante, el conocimiento profundo de los mercados y la vocación permanente de servicio son los fundamentos que hacen posible que las empresas del Grupo BBVA en Chile cuenten con una oferta adaptada a las necesidades de cada persona o comunidad de personas.

### PREVISIÓN SOCIAL

AFP Provida es la administradora líder del sistema local con un 41,2% de los afiliados. Adicionalmente, el 34,77% de los pensionados ha entregado la administración de sus saldos de retiro a esta AFP. Respecto de los aportes voluntarios, que permiten en muchos casos el retiro por vejez anticipada, AFP Provida cuenta con un 15,49% de participación de mercado.

A partir del año pasado, AFP Provida cuenta con una Gerencia de Ahorro y Previsión, que busca entregar a los clientes una asesoría integral en los temas previsional, tributario y financiero.

En 2009, AFP Provida realizó un esfuerzo especial para promocionar y comunicar los alcances

y beneficios de la Reforma Provisional, lo que implicó, entre otras materias, importantes cambios en el costo del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia.

### SEGUROS

En Chile, El Grupo BBVA está presente en el mercado de los seguros a través de BBVA Seguros de Vida S.A. y de BBVA Corredora Técnica de Seguros Ltda.

BBVA Seguros de Vida S.A. centra su actividad en seguros de vida para los clientes del banco BBVA Chile, donde el 47% de las primas emitidas correspondieron al seguro de desgravamen asociado a los créditos de

## → Negocio de Pensiones

	2009	2008	2007
Posición alcanzada en cotizaciones	1er lugar	1er lugar	1er lugar
Número de afiliados promedio	3.525.803	3.449.679	3.288.176
Porcentaje del mercado que representan	41,20%	41,45%	41,86%
Número de pensionados	265.101	240.800	227.460
Porcentaje del mercado que representan	34,77%	34,7%	35,42%

Alcance: AFP Provida.

## → Ahorro Voluntario

(miles de millones de pesos)

	2009	2008	2007
Saldo administrado APV + DC	235.518	172.392	212.287
Saldo administrado Cuenta 2	103.791	74.992	121.881
TOTAL	339.310	247.383	334.169
Porcentaje del mercado que representan	15,49%	15,32%	16,57%

Alcance: AFP Provida.

consumo, y un 51,17% al seguro de desgravamen hipotecario. Esta compañía también está presente en el mercado del Seguro de Invalidez y Supervivencia, a través del nuevo esquema de licitación vigente desde el año 2009.

BBVA Corredora Técnica de Seguros Ltda. intermedia seguros orientados a la cobertura de riesgos de vida y generales, atendiendo a clientes particulares a través de distintos canales de distribución, como BBVA Chile y Forum.

## Oferta de otros Productos y Servicios Responsables

BBVA Chile participa en el financiamiento de estudios de educación superior mediante diversos instrumentos: créditos de pregrado y postgrado.

- **Créditos de pregrado con recursos propios:** Se otorga a estudiantes cuyo grupo familiar tiene una renta superior a las 100 UF mensuales. El plazo máximo del crédito es de 13 años y los estudiantes pueden pagar sólo intereses durante los primeros seis años.

- **Créditos de pregrado con recursos de la Corporación de Fomento, Corfo:** Se otorga a estudiantes cuyo grupo familiar tiene una renta inferior a 100 UF mensuales. BBVA actúa como intermediario, ya que los recursos para financiar los estudios son entregados por la estatal Corfo. El plazo máximo del crédito es de 15 años y los estudiantes pueden pagar sólo intereses durante los primeros siete años.

Para el financiamiento de postgrados, el crédito es otorgado con recursos de la estatal Corfo. Este se otorga a personas naturales que estén aceptadas en un programa de estudios de postgrado, master o doctorado en el extranjero y con una duración de al menos un año. El plazo máximo del crédito es de 10 años y los estudiantes deciden si pagan sólo intereses o no pagan ni capital ni interés durante los primeros cuatro años.

## Forum Servicios Financieros

En su oferta Forum cuenta con el producto “Cuota Protegida”, que entrega al cliente que adquiere un automóvil protección en caso de desempleo involuntario o incapacidad temporal para trabajar. Durante 2009

→ **Financiamiento a Estudiantes**  
Créditos de pregrado con recursos propios

Año	Monto Colocado	Operaciones
2007	\$900.136.690	305
2008	\$861.111.111	308
2009	\$1.040.448.240	347

Alcance: BBVA Chile.

→ **Financiamiento a Estudiantes**  
Créditos de postgrado con recursos Corfo

Año	Monto Colocado	Operaciones
2007	\$421.712.928	28
2008	\$377.722.041	26
2009	\$369.392.634	27

Alcance: BBVA Chile.

se alcanzó una penetración del 80% sobre el total de colocación de créditos, con un total de 25.517 pólizas ingresadas. Adicionalmente, y como una forma de acompañar a sus clientes en la coyuntura de crisis económica, la compañía lanzó en 2009 el producto “Confianza Total Forum”, que permite a los clientes que pierdan su empleo devolver a Forum el auto que compraron, quedando de este modo la deuda saldada sin otro costo adicional.

## Apoyo a Pymes

En línea con su estrategia de apoyo al emprendimiento de las pequeñas y medianas empresas del país, BBVA Chile se adjudicó la licitación de coberturas para créditos del Fondo de Garantía para Inversiones (Fogain) por un total de MM\$ 21.000, monto que comenzó a colocar a partir de noviembre de 2009.

El Fogain está destinado a financiar proyectos de inversión de pymes a través de operaciones de crédito o leasing. Contempla la posibilidad de destinar parte de los recursos para capital de trabajo, y entre sus características destacan sus bajos intereses, plazo mínimo de tres años y el hecho de que la estatal Corfo garantiza

entre el 40% y el 70% del capital. Lo anterior se traduce en que el banco entrega financiamiento a vastos sectores de micro y pequeños empresarios que no disponen de garantías suficientes, por lo que normalmente quedan fuera del sistema financiero tradicional.

## Apoyo al Comercio Exterior

Para BBVA Chile el área de Comercio Exterior es de gran importancia, destacando la reconocida calidad de servicio que entrega a sus clientes, tanto en el ámbito del negocio de importaciones como exportaciones. Para ello, cuenta con ejecutivos especializados, tarifas de servicios acordes a las características de cada cliente y una marcada orientación hacia la innovación en productos, siendo pioneros en el mercado en la introducción de productos y servicios como la emisión de cartas de crédito directas al banco del proveedor del cliente, sin triangulaciones con terceros bancos; órdenes de pago en dólares sin gastos de correspondencia intermediario; atención de cartas de crédito para empresas exportadores de terceros países (por lo general filiales de compañías chilenas); y operaciones de comercio exterior con países miembros del convenio recíproco de Aladi.

## Factoring

Durante 2009, la filial BBVA Factoring mostró un fuerte dinamismo y un continuo apoyo a sus clientes, con especial foco en las pequeñas y medianas empresas para las que este producto constituye una importante fuente de financiamiento. El desarrollo futuro de esta vía de financiamiento les permitirá a más empresas acceder a capital de trabajo y consolidar sus operaciones y crecimiento.

## Leasing

El financiamiento vía leasing otorgado por BBVA Chile ha resultado ser un motor para las nuevas inversiones de cientos de empresas en 2009. A pesar de vivir un año complejo producto de la crisis el banco se mantuvo cercano a sus clientes, potenciando esta fuente de financiamiento de largo plazo.

## Planes de Cuenta Corriente

BBVA Chile continuó desarrollando planes de productos con el objetivo de atraer y fidelizar clientes, brindándoles alternativas acorde a sus necesidades y a las distintas etapas de su vida.

En esta línea, el banco dio la posibilidad de integrarse al sistema financiero al segmento joven con productos especialmente pensados para ellos. El Plan Joven, que ofrece los productos de cuenta corriente, línea de crédito,

tarjeta de débito y tarjeta de crédito, carece de costo de mantención para su titular hasta que cumpla 30 años.

Asimismo, BBVA Chile cuenta con una solución financiera integral para la familia. Se trata del Plan Familia, que otorga condiciones especiales a familiares de clientes preferentes. Adicionalmente, la entidad ofrece el producto de cuentas vista, ideal para ser utilizado por jóvenes y personas con necesidades financieras más básicas.

Para dar mayor oportunidad de acceso a los productos financieros, BBVA Chile potenció su oferta de planes de productos a empresas a través del área de Convenios, incorporando en esta oferta precios y políticas en condiciones especiales.

## Financiamiento Hipotecario

Durante 2009, y como una forma de apoyar a sus clientes en un periodo de crisis económica, BBVA Chile realizó una campaña para otorgar condiciones especiales de plazo y tasas de interés a aquellos deudores que presentaban un deterioro en el pago de sus obligaciones hipotecarias. Adicionalmente, se hizo efectiva la aplicación del beneficio correspondiente al DFL N° 39/2008 que pone en operación la Ley 20.165/2007, el cual otorgó a los deudores denominados ExAnap subvenciones parciales o totales de su deuda hipotecaria. Finalmente, el banco continuó potenciando su oferta hipotecaria cuyas características han hecho posible que más personas puedan acceder a una vivienda propia.

"Como una forma de apoyar a sus clientes en un periodo de crisis económica, BBVA Chile realizó una campaña para otorgar condiciones especiales de plazo y tasas de interés a aquellos deudores hipotecarios que presentaban un deterioro en el pago de sus obligaciones".





# Gestión Responsable de los RR.HH.

49%/51%

Porcentaje hombres/  
mujeres

49,6

Horas de formación  
por empleado

14%

Mejóro el indicador  
global de la encuesta  
Great Place to Work

La captación y retención del talento, la diversidad, la conciliación de la vida profesional y laboral, la igualdad de oportunidades. Todos ellos son retos a los que desde las empresas del Grupo BBVA en Chile pretendemos dar la mejor respuesta para poder ser el mejor lugar para trabajar.

## PERFIL DEL EMPLEADO

Las empresas del Grupo BBVA en Chile entienden la relación con sus empleados como un elemento clave para la creación de valor y para la gestión de su responsabilidad corporativa. Es por ello que los 5.015 colaboradores del Grupo BBVA en Chile constituyen su activo principal, en línea con su visión de “trabajar por un futuro mejor para las personas”.

Para la gestión de su capital humano el Grupo cuenta con un modelo global e integrado de gestión de las personas, basado en la gestión por competencias y en una comunicación oportuna y transparente, con el objetivo de impulsar un mejoramiento continuo en los

estándares profesionales. Lo anterior en un marco ético, de igualdad de oportunidades, de reconocimiento al mérito, de desarrollo profesional y personal, de trabajo en equipo, con un buen clima laboral y satisfacción de los empleados.

## EMPLEO Y SELECCIÓN

La gestión de selección cuenta con una política global y un código de ética y actuación, destinados a la atracción del talento y generar igualdad de oportunidades. Este proceso se inicia con las actividades de reclutamiento,

partiendo de los perfiles funcionales y de competencias definidos para cada puesto. Luego se considera la experiencia, logros y aprendizajes, lo que se traduce en un proceso de selección más objetivo en consideración y resguardo de la diversidad.

En función de los requisitos definidos por cada una de las empresas del Grupo BBVA en Chile, se da prioridad a la cobertura de vacantes con personal interno a fin de potenciar el desarrollo profesional. Este proceso va generando movilidad horizontal o vertical. Los llamados a concursos para ocupar estos cupos se realizan a través de publicaciones en la Intranet del Grupo.

### → Plantilla por Empresas

AFP Provida	1.461
BBVA Chile (incluye filial de Leasing)	2.480
Administradora General de Fondos	25
Asesorías Financieras	10
BBVA Factoring	17
Corredora de Bolsa	8
Compañía Técnica de Seguros	32
Forum	492
Proex	490
<b>TOTAL</b>	<b>5.015</b>

Alcance: Grupo BBVA Chile.

### → Datos Total Plantilla

	2009		2008		2007	
Número total de empleados	5.015		4.807		4.585	
Edad promedio (años)	40		40		40	
Antigüedad promedio (años)	7,6		8,6		8,8	
<b>Distribución por género</b>						
- Hombres	48%/2.416		51%/2.423		51%/2.343	
- Mujeres	52%/2.599		49%/2.375		49%/2.232	
<b>Plantilla por edad</b>						
- Hasta 25 años	3%/141		3%/164		4%/176	
- Entre 25-34 años	30%/1.528		28%/1.351		27%/1.240	
- Entre 35-44 años	34%/1.682		35%/1.675		36%/1.627	
- Entre 45-55 años	25%/1.274		27%/1.304		28%/1.274	
- 55 o más años	8%/390		7%/304		6%/258	
<b>Directivos Corporativos por edad</b>						
- Hasta 25 años (%)	0%/0		0%/0		0%/0	
- Entre 25-34 años	0%/0		0%/0		0%/0	
- Entre 35-44 años	42%/5		22%/2		30%/3	
- Entre 45-55 años	58%/7		78%/7		70%/7	
- 55 o más años	0%/0		0%/0		0%/0	
<b>Distribución por categoría funcional</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Comité de Dirección y Directivos Corporativos	100%/12	0%/0	100%/9	0%/0	100%/10	0%/0
Directores	87%/94	13%/14	89%/49	11%/6	83%/43	17%/9
Mandos intermedios	62%/420	38%/260	66%/325	34%/171	66%/315	34%/160
Especialistas	56%/277	44%/217	61%/220	39%/140	63%/186	37%/111
Fuerza Ventas	31%/463	69%/1.043	34%/589	66%/1.128	34%/541	66%/1.061
Puestos Base	52%/1.150	48%/1.065	57%/1.240	43%/930	59%/1.258	41%/891
<b>Tipo de contrato</b>						
- Indefinido	49%/2.341	51%/2.458	51%/2.352	49%/2.247	52%/2.320	48%/2.181
- Plazo fijo	35%/75	65%/141	38%/80	62%/128	39%/33	61%/51

Alcance: BBVA Chile

### → Distribución de Plantilla por Regiones

Región	Provida	BBVA Chile	Filiales BBVA Chile	FORUM	PROEX	Total general
I	2	2				4
II	66	71		11	30	178
III	26	10		2	2	40
IV	35	39		12	5	91
V	94	152		17	27	290
RM	933	1867	92	394	353	3639
VI	47	54		8	6	115
VII	41	48		7	4	100
VIII	80	93		20	30	223
IX	40	50		6	16	112
X	44	46		10	6	106
XI	5	10			2	17
XII	15	11			3	29
XIV	18	13		5	3	39
XV	15	14			3	32
<b>Total general</b>	<b>1.461</b>	<b>2.480</b>	<b>92</b>	<b>492</b>	<b>490</b>	<b>5.015</b>

Alcance: Grupo BBVA Chile.

En el caso de no contar con personas preparadas al interior de las empresas del Grupo BBVA en Chile, se inicia la búsqueda de los mejores candidatos del mercado, utilizándose diversos medios, como publicaciones en diarios, sitios web, head hunters, alianzas con universidades, bases de datos, ferias de trabajo y referidos. Esto permite que anualmente ingresen a las empresas del Grupo un selecto número de nuevos profesionales, quienes una vez contratados pasan por un proceso de inducción y formación.

### → Altas de Empleados

	2009	2008
BBVA Chile y filiales	368	513
AFP Provida	241	372
Forum	71	
Proex	172	
<b>TOTAL</b>	<b>852</b>	

### → Nacionalidad de Directivos Corporativos

	2009	2008
Chilena	56%/5	56%/5
Extranjeros	44%/4	44%/4

Alcance: Grupo BBVA Chile.

### → Bajas de Empleados BBVA Chile y Filiales

	2009	2008
Voluntarias	138	217
Jubilaciones	0	0
Prejubilaciones	0	0
Incentivadas	214	97
De mutuo acuerdo	8	2
Disciplinarias	6	7
Otras (términos de plazo)	26	70
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>393</b>

### → Bajas de Empleados AFP Provida

	2009	2008
Voluntarias	51	88
Jubilaciones	0	0
Prejubilaciones	0	0
Incentivadas	255	170
De mutuo acuerdo	16	4
Disciplinarias	9	3
Otras (términos de plazo)	119	36
Otras (muerte trabajador, fuerza mayor)	3	-
<b>TOTAL</b>	<b>453</b>	<b>301</b>

### → Bajas de Empleados Forum

	2009
Voluntarias	18
Jubilaciones	0
Prejubilaciones	0
Incentivadas	30
De mutuo acuerdo	0
Disciplinarias	1
Otras (términos de plazo)	7
Otras (muerte trabajador, fuerza mayor)	1
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

### → Bajas de Empleados Proex

	2009
Disciplinarias	7
Jubilaciones	0
Prejubilaciones	0
De mutuo acuerdo	5
Necesidad de la empresa	147
Voluntarias	91
Otras (términos y vencimientos de plazo)	37
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>

Alcance: Grupo BBVA Chile.

### → Rotación Media

Número de egresos/número total de trabajadores al final del período reportado x 100

	2009	2008
BBVA Chile y filiales	15,4%	14,9%
AFP Provida	31,0%	17,87%
Forum	11,6%	-
Proex	58,6%	-

## Valoración, Desarrollo Profesional y Compensación

Las empresas del Grupo BBVA en Chile llevan a cabo un proceso de evaluación de conocimientos y habilidades para todos sus colaboradores. A partir de esta valoración de competencias, que se ejecuta cada dos años, se establece un plan de formación a medida para cada empleado, denominado Plan de Desarrollo Individual (PDI). Este es comunicado y revisado anualmente por las jefaturas y los colaboradores.

El PDI se conforma por una amplia gama de acciones y material de formación, tales como artículos, casos prácticos, cursos, libros y material audiovisual, entre otros, y apunta a dar acceso a los integrantes del equipo del Grupo BBVA Chile a determinados conocimientos y habilidades.

Un ejemplo de la interacción entre la gestión del desempeño y el desarrollo profesional lo constituyen los programas de liderazgo.

Estos programas apuntan a que sus participantes adquieran conocimientos y habilidades en los siguientes ámbitos:

- Liderar los procesos de cambio organizacional.
- Gestionar los recursos, procesos de negocios y equipos de personas a cargo de manera eficaz y eficiente para contribuir a los resultados del negocio.
- Influir al interior de la organización para emprender iniciativas innovadoras que impacten positivamente en los resultados del negocio.

### → Programas de Liderazgo 2009

	N° de participantes
Liderazgo para el colectivo de gestión corporativa	143 personas
Liderazgo para mandos medios	50 personas
Management para jóvenes profesionales	44 personas
Liderazgo ejecutivo	44 personas
Supervisión y liderazgo efectivo en la empresa	104 personas
Taller de liderazgo y dirección en el BBVA	55 personas
Liderazgo coaching	7 personas

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Fuente: División Recursos Humanos.

Otro de los programas enfocados en potenciar el desarrollo de las personas es “Crecer Adelante”. Este fue creado en 2007 y está orientado a fortalecer las capacidades, habilidades y actualizar los conocimientos técnicos de los colaboradores de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

→ Programa "Crecer Adelante"

Curso	N° de participantes
Diplomado experto financiero	39 personas
Jefe de Gestión Operativa	16 personas
Supervisor de ventas	10 personas

Alcance: Grupo BBVA Chile.  
Fuente: División de Recursos Humanos.

En cuanto a la compensación de cada empleado, ésta se establece en función del nivel de responsabilidad del puesto, de la evolución profesional de cada trabajador y su desempeño, evitando discriminaciones por razón de sexo, raza u otras causas. En la retribución variable tienen un peso importante los indicadores de satisfacción del cliente y el comportamiento de acuerdo a los principios de la cultura corporativa, incluyendo el compromiso con la responsabilidad corporativa.

## Formación y Gestión del Conocimiento

El plan anual de formación de las empresas del Grupo BBVA en Chile responde a la visión de la organización de trabajar por un futuro mejor para las personas y se articula sobre las bases de las mallas curriculares, la detección de necesidades de capacitación y el plan de desarrollo individual PDI.

En este ámbito, uno de los puntos más destacables de 2009 fue la puesta en operaciones de las mallas de formación, cuyo objetivo central es contar con colaboradores mejor preparados personal y profesionalmente.

Cada empleado de las empresas del Grupo BBVA Chile cuenta con su propia malla de formación. Estructuradas a un plazo de hasta tres años y con cursos desarrollados en su mayoría a través de una plataforma virtual, denominada e-Campus, permiten a los colaboradores adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar de mejor manera su cargo.

E-Campus además entrega la posibilidad a los colaboradores de elaborar programas formativos individuales, en ámbitos como idiomas, gestión financiera y de riesgos, gestión comercial y del cliente.

La plataforma e-Campus entrega un catálogo de más de 510 cursos para ser realizados online, a los cuales se puede acceder en forma simple y desde cualquier lugar, y cuenta con el respaldo del Tecnológico de Monterrey, primera universidad virtual de América Latina.

Además, el Grupo cuenta con un programa conocido como “Formación de Banquillos”, el cual capacita a jóvenes recién egresados de la universidad para que se incorporen a las empresas en Chile. Este programa tiene una duración de tres meses y consta de cursos teóricos (presenciales y vía e-learning), y una pasantía bajo la tutela de los agentes o gerentes de oficina, quienes actúan como mentores.

Asimismo, las empresas del Grupo BBVA en Chile facilitan la realización de prácticas profesionales a estudiantes universitarios y el establecimiento de redes de formación a través de convenios con distintas entidades educacionales, como las universidades de los Andes y Adolfo Ibáñez, permitiendo que los jóvenes reciban capacitación adaptada a la función concreta que desempeñan.

En este sentido, destaca la formación que se imparte sobre el Código de Conducta del Grupo, además de los programas sobre Derechos Humanos y Prevención del Lavado de Activos.

## Clima Laboral

Las empresas del Grupo BBVA en Chile realizan cada dos años una encuesta de Satisfacción del Empleado por medio de la cual todos los colaboradores pueden opinar sobre las condiciones de trabajo y su vivencia profesional.

En la encuesta de Satisfacción del Empleado se implementaron una serie de cambios en el modelo con la finalidad de mejorar su capacidad de predicción, tanto en el ámbito racional como emocional de la relación laboral.

### → Distribución de Formación por Canales

	2009	2008
Formación presencial	56%	66%
Formación a distancia	11%	7%
Formación a través de e-learning	33%	27%

Alcance: Grupo BBVA Chile

## → Inversión en Formación

	2009	2008	2007
Inversión total en formación (euros) (cifra incluye formación de directivos en España)	1.365.000	1.220.589	1.153.501
Horas de formación por empleado	49,57	42,1	47,4

Alcance: Grupo BBVA Chile

Además, su nueva estructura facilita la realización de muestras comparativas con otras compañías y sectores, tanto a nivel local como internacional, así como internamente entre unidades y departamentos de las empresas Grupo.

Adicionalmente, este año y en forma independiente se realizó la encuesta Great Place to Work. En esta medición el indicador global mejoró un 14% en comparación con la versión 2005.

Es importante mencionar que ante la premisa “tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar donde trabajar” obtuvo un 75%, lo cual permite asegurar que la percepción general de los trabajadores hacia las empresas del Grupo BBVA en Chile es positiva.

## Comunicación Interna

La comunicación interna en las empresas del Grupo BBVA Chile tiene como objetivo apoyar la generación

### → Encuesta de Satisfacción del Empleado (%)

	2009	2008	2007
Credibilidad	68	67	63
Respeto	62	59	55
Imparcialidad	62	60	52
Orgullo	74	72	63
Camaradería	68	68	58

Alcance: Grupo BBVA Chile.

## → Formación en Código de Conducta, Derechos Humanos y Prevención del Lavado de Activos

	2009
N° empleados con formación en Código de Conducta	201
N° horas formación en Código de Conducta	201
N° empleados con formación en derechos humanos	4
N° horas formación en derechos humanos	4
N° empleados con formación en prevención del lavado activos	220
N° horas formación en prevención del lavado activos	2.380

Nota: En 2009 el 4,7% de lo empleados del Grupo tuvo formación en Prevención del Lavado de Activos.

	2009	2008	2007
N° horas de formación a especialistas en actividades de prevención de lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas	194	200	39

de un clima de confianza basado en una relación abierta, en el respaldo al equipo y en la transparencia. Los planes de comunicación contemplan la difusión de cinco ejes en este ámbito: innovación, negocio, crecimiento, globalidad y buen ciudadano.

Los principales canales de diálogo con los empleados son:

- **Intranet:** Principal herramienta de comunicación interna de las empresas del Grupo BBVA en Chile, en la que se difunde el quehacer de las diferentes áreas y negocios.

Esta herramienta contribuye a generar cohesión y pertenencia, dando a conocer las múltiples actividades que el Grupo y sus empleados realizan. La Intranet cuenta con una sección exclusiva, denominada “Para Ti dRRHH”, en la que se da cuenta de información generada por Recursos Humanos.

Además, cuenta con un Portal del Empleado, donde se encuentran todas las iniciativas, información y herramientas que el Grupo ha dispuesto para que sus colaboradores alcancen sus máximas potencialidades.

Todo lo anterior ayudó a que esta herramienta tuviera un aumento de 40% en el número de visitas en comparación con 2008.

- **Boletín Comunicaciones Corporativas:** Correo electrónico que se envía a los empleados de cada una de las empresas del Grupo BBVA en Chile para reforzar los mensajes publicados en la Intranet. Este medio permite enviar información segmentada cuando la situación lo amerita.
- **Revista Adelante:** Revista corporativa trimestral, que incluye información internacional del Grupo BBVA así como noticias locales. Con el fin de acercar aún más este canal a los empleados, se le incluyó un suplemento denominado “Para Ti dRRHH”, que contiene información con beneficios y oportunidades de desarrollo profesional para los colaboradores del Grupo BBVA Chile.
- **Cartelera Digital:** Durante 2009 se implementó un nuevo sistema de comunicación en la red de sucursales de BBVA Chile, denominado “Cartelera Digital”. Se trata de televisores LCD, que emiten tanto información a clientes como a empleados.

Con el fin de evaluar los diferentes medios de comunicación interna del Grupo BBVA Chile, durante 2009 se realizó una encuesta a una amplia muestra de empleados, quienes evaluaron los canales existentes y entregaron comentarios y sugerencias. Entre los principales resultados destaca una positiva percepción de los canales: un 78% de los encuestados afirmó que revisaba regularmente Intranet; y un 74% que accedía a ella diariamente o tres veces a la semana al menos. En cuanto a la Revista Adelante, un 79% declaró leer la publicación y un 90% de los encuestados señaló que la revista contiene información de su interés.

## Pasión por las Personas

El programa corporativo “Pasión por las Personas” es un elemento fundamental del valor que el Grupo ofrece tanto a sus empleados actuales como a los potenciales, conjugando adecuadamente iniciativas racionales, normalmente de tipo económico, con otras de carácter emocional, relacionadas fundamentalmente con la satisfacción personal y el orgullo.

Bajo esta iniciativa se encuadran cuatro grandes líneas de trabajo agrupados bajo el concepto: **Para Ti dRRHH**.

### 1. Calidad de Vida:

Para lograr la conciliación entre la vida personal y laboral se implementaron diversas acciones y programas en beneficio de los colaboradores de las empresas de Grupo BBVA en Chile, destacando los programas “Refréscate” (cursos de verano para empleados), “Verano Entretenido” (iniciativa que incluye actividades deportivas y escuelas de natación para los hijos de los colaboradores) e “Invierno Entretenido” (actividades de entretenimiento para hijos de los colaboradores), entre otros. Además se realizaron actividades ligadas al deporte y la prevención de salud.

Otro ejemplo del compromiso del Grupo BBVA con la conciliación entre la vida personal y profesional es la jornada especial de trabajo para las madres con hijos recién nacidos, beneficio para colaboradoras de BBVA Chile y AFP Provida.

Asimismo, los días viernes los empleados de BBVA Chile y AFP Provida culminan su jornada a las 17:00 horas.

En el ámbito de la salud y el bienestar de los empleados destaca la celebración del mes de la Salud, durante el cual los trabajadores accedieron a exámenes

preventivos (colesterol; glicemia; control de signos vitales) y a un informe con recomendaciones específicas para una vida sana, además de derivaciones a médicos especialistas cuando fue necesario.

## 2. Beneficios Personales:

Engloba distintas iniciativas de carácter económico que sirven para complementar y mejorar la política retributiva del Grupo (más información en apartado de beneficios personales).

## 3. Deporte y Recreación:

Con el objetivo de fomentar determinados valores como la capacidad de superación, el trabajo en equipo y el juego limpio entre los trabajadores, el Grupo organiza y financia diversas actividades deportivas. Este año se celebró la III Carrera Solidaria Grupo BBVA – Hogar de Cristo, cuyo recaudación fue destinada al programa de responsabilidad corporativa “Niños Adelante”.

Asimismo, en 2009 se realizó la “Liga BBVA de Fútbol Siete”, en la cual participaron más de 50 equipos, representantes de diversas unidades de las empresas del Grupo BBVA en Chile a nivel nacional.

## 4. Voluntariado:

Esta iniciativa busca promover y facilitar la participación de los empleados de las empresas del Grupo BBVA en Chile en proyectos sociales (más información en el capítulo de Voluntariado Corporativo).

## Beneficios Personales

- **Productos y servicios no-financieros con descuento:** Las empresas del Grupo BBVA en Chile, propician acuerdos con proveedores que se traducen en importantes descuentos para sus empleados. Entre otros, podemos destacar la compra de computadores a precios preferenciales, ofertas para adquirir automóviles nuevos a con financiamiento a tasas especiales, cursos en escuelas de negocio, así como acceder a servicios de salud en condiciones ventajosas.
- **Productos y servicios financieros:** Las empresas del Grupo BBVA en Chile tienen a su disposición la Banca Gente BBVA, sucursal creada especialmente para atender a los empleados, a quienes se le ofrecen servicios financieros con valor y condiciones preferenciales.

### → Beneficios Personales

En el siguiente cuadro se detallan las principales iniciativas de carácter económico que mejoran y complementan la política retributiva de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

PROGRAMA	ACTIVIDADES
Educación	Beca escolar para empleados
	Asignación escolaridad para cargas
	Asignación preuniversitario para cargas
	Becas PSU para hijos de empleados
	Premio puntaje nacional PSU
	Financiamiento estudios de posgrado
	Portal de inglés
Especiales	Bono Matrimonio
	Reembolso gastos nacimiento
	Ayuda por fallecimiento
	Bono por alimentación
	Aguinaldo de Fiestas Patrias y Navidad
	Sala Cuna
	Uniformes
Financiamiento exclusivo	Movilidad
	Préstamo de consumo
	Préstamo hipotecario
	Préstamo complementario para vivienda
Salud	Seguro de vida
	Seguro complementario de salud
	Campañas de vacunación
	Convenio anual con gimnasios
	Clases de yoga
Seguros	Preventivos de Salud gratuitos
	Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (precio preferencial)
	Seguros generales (precio preferencial)
Otras actividades	Verano Entretenido: para hijos de funcionarios de las empresas del Grupo BBVA en Chile
	Invierno Entretenido: para hijos de funcionarios de las empresas de grupo BBVA
	Fiesta Grupo BBVA
	Fiesta de Navidad para hijos de empleados de grupo BBVA
	Liga interna de Fútbol BBVA
	Talleres de baile y guitarra folclórica
	Voluntariado corporativo
	Corrida Solidaria
	Charlas educativas
	Avant premier de películas para la familia
	Función de circo para la familia
	Ruta Quetzal BBVA
	Concurso Internacional de Fotografía
Concurso Internacional de Dibujo	



## Libertad de Asociación: Representación Sindical y Resolución

Los asuntos más importantes para las empresas del Grupo BBVA en Chile en el ámbito de las relaciones laborales se encuentran recogidos en los diferentes acuerdos y convenios suscritos por cada entidad con las correspondientes representaciones sindicales.

Las empresas del Grupo respetan el papel y la responsabilidad que competen a las representaciones sindicales, de acuerdo con la legalidad vigente, y muy especialmente en lo que concierne a la negociación colectiva.

1. **Sindicato Banco:** Su directiva la componen 7 dirigentes y cuenta con 1.180 personas sindicalizadas, que representan el 47,5% de la dotación del Banco. Existe un convenio colectivo vigente hasta noviembre de 2012. Está definido un comité quincenal de coordinación llevado por la Gerencia de RRHH con los representantes sindicales.
2. **Sindicato Ventas AFP:** Su directiva la componen 5 dirigentes y cuenta con 526 personas sindicalizadas, que representan el 36% de la dotación de la AFP. Existe contrato colectivo vigente hasta enero de 2011.
3. **Sindicato Administrativo AFP:** Su directiva la componen 5 dirigentes y cuenta con 308 sindicalizados, que representan el 21% de la dotación de la AFP. Existe contrato colectivo vigente hasta diciembre de 2010.

## Salud y Seguridad Laboral

Para las empresas del Grupo BBVA en Chile el capital humano es el activo principal, por ello una de sus preocupaciones clave es la prevención de riesgos, salud y seguridad de sus colaboradores.

En concordancia con lo anterior, damos cumplimiento a lo exigido en la Ley N° 16.744 que dice relación con las normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, y la normativa del Decreto Supremo N° 594 “Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo”.

Sin embargo, se ha querido ir más allá de lo exigido en la ley, procurando controlar y eliminar los factores y agentes que generan riesgo para empleados, proveedores, clientes e instalaciones en general.

En cada compañía, la prevención de riesgos es gestionada por un equipo dirigido por un profesional del área, quien se encarga de coordinar y mejorar constantemente los procedimientos relativos al tema.

Durante el período se realizaron diversas iniciativas orientadas a mejorar la calidad de vida de los empleados;

- Preventivo de Salud para pesquisar factores de riesgo, que incluyó anamnesis, glicemia, colesterol e índice de masa corporal.
- Programa de vacunación dirigido a todos los trabajadores, a fin de prevenir la ocurrencia de influenza.
- Creación de comité de contingencia para enfrentar los casos de Influenza AH1N1, logrando minimizar los contagiados a 56 de un total de 5.015 personas.

Actualmente existen programas que permiten mantener a los equipos de prevención de riesgos actualizados en cuanto las necesidades que se generan. Estos incluyen los requerimientos que se originan a nivel de los empleados, los cuales son canalizados a través de los respectivos sindicatos, el Centro de Ayuda al Usuario (CAU) y los encargados de prevención, quienes visitan las oficinas y dependencias para constatar en terreno que todo esté dentro de las normas establecidas.

Además, las empresas del Grupo BBVA en Chile cuentan con un Plan de Emergencia, que se activa frente a una situación no deseada, como sismo, incendio, inundación, accidentes internos y otras, e involucra a todo el personal y visitas/clientes que se encuentren en alguna dependencia. Para cada eventualidad existe definida una manera de actuar, coordinada por personal de las empresas que ha sido previamente capacitado y designado en alguna función.

El Plan de Emergencia considera la realización de simulacros, que son coordinados y calendarizados por las respectivas áreas de prevención de riesgos. La implementación y seguimiento de este proceso cuenta con el apoyo de la Mutualidad, que colabora con inspecciones, estudios y auditorías solicitadas por los respectivos Departamentos de Prevención de Riesgos. Las mediciones de rendimiento o metas por cada factor clave son solicitadas a proveedores certificados del ramo o a través de una asesoría a la Mutual de Seguridad.


En cuanto a las enfermedades profesionales y accidentes del trabajo, éstos quedan registrados por medio de las licencias y reportes emitidos por el ente de

seguridad social al cual las empresas del Grupo BBVA en Chile se encuentran afiliadas (Mutual de Seguridad). Por otro lado, las enfermedades no calificables como laborales son registradas por las licencias médicas que justifican la ausencia de la persona afectada.

Asimismo, se realizan evaluaciones ergonómicas a los puestos de trabajo para recomendar y mejorar sus condiciones, considerando factores biomecánicos, biosíquicos y ambientales, que intervienen en las

enfermedades y accidentes laborales.

Las sociedades del Grupo BBVA en Chile dan cumplimiento en lo que corresponde a lo establecido en el Decreto N° 54 / 1969, que aprobó el reglamento para la “Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad”, donde participan integrantes designados por cada una de las empresas y representantes de los trabajadores elegidos por sus pares en votación secreta y directa.



"Las empresas del Grupo BBVA Chile entienden la relación con sus empleados como un elemento clave para la creación de valor".



## Compras Responsables

83

Proveedores homologados

208

Número de negociaciones electrónicas con proveedores

Compra responsable es aquella que se realiza teniendo en cuenta los impactos ambientales y sociales, directos e indirectos, que puede generar la adquisición de bienes y servicios.

### Política y Modelo Corporativo de Compras

Las Unidades de Compras, Inmuebles y Servicios han consolidado en 2009 la implantación del modelo corporativo de compras del Grupo BBVA, homogenizando sus procesos y el control interno de sus actuaciones. Como resultado de lo anterior se ha implementado un procedimiento general para la adquisición de bienes y contratación de servicios que representa los principios del modelo global.

En este modelo destaca la separación de las funciones corporativas y las funciones país, manteniendo un equilibrio entre gestión corporativa y gestión/ejecución local. Esto permite la especialización de los gestores de compras de cada país en sus mercados locales.

Este modelo de compras junto con garantizar el correcto control de todas las compras de las empresas del

Grupo BBVA, permite el establecimiento de políticas que definen la relación con proveedores y el establecimiento de procesos y tareas que regulan esta actividad, haciendo transparente la relación con las empresas.

Dada la importancia que tiene para la gestión el vínculo con los proveedores, las compañías del Grupo BBVA en Chile aplican una política general cuyos elementos básicos son:

- Todas las compras de bienes y servicios están centralizadas en las respectivas unidades de Compras.
- Se busca que todos los proveedores pasen por un proceso previo de evaluación de Riesgos, denominado proceso de homologación.

- Los proveedores de bienes y servicios que tienen incidencia significativa en los procesos del negocio se han definido como críticos. Dichos proveedores tienen seguimiento periódico de sus antecedentes financieros, niveles de servicios, cumplimiento normativo y evaluación de riesgo en general.
- Toda contratación de un bien y/o un servicio debe estar asociada a una orden de compra, acta de aprobación y contrato cuando corresponda.

### Principios Aplicables a los Intervinientes en el Proceso de Aprovisionamiento

Las Unidades de Compras cuentan con un Código de Conducta, cuyo objetivo es orientar la actuación profesional desde el punto de vista ético de todos los integrantes de estas áreas, estableciendo criterios de comportamiento y principios básicos.

Como criterio fundamental de comportamiento se define que las tomas de decisión de contratación se efectúan dentro del marco de los distintos comités existentes para asegurar los principios de transparencia, concurrencia y contraste.

Además, se definen los siguientes principios de ética profesional de régimen interno para autorregular el comportamiento y garantizar una mayor protección a todos los clientes/proveedores, tanto internos como externos:

- **Respeto a la legalidad:** Dentro de este principio se incluye tanto el respeto a la legislación vigente, como a la normativa interna del Grupo BBVA.
- **Fidelidad a la política de la empresa:** Entendiendo como política de empresa la que define el marco de nuestros valores corporativos, el estilo de Dirección y la política de Recursos Humanos.

- **Integridad:** Queda comprendido dentro de este principio el respeto a los pactos con clientes, proveedores, socios y colaboradores con todos sus condicionantes, y la actitud personal en las relaciones con los mismos.
- **Transparencia:** Conocimiento de las gestiones realizadas y los acuerdos alcanzados en el ámbito de la actuación profesional por las personas que correspondan, permitiendo demostrar que se actúa con absoluta limpieza.
- **Confidencialidad:** No hacer uso de la información de la que se disponga por razones profesionales, ni para beneficio propio ni de forma que afecte a terceros.

### Sistema de Homologación de Proveedores

Durante el año 2009, las empresas del Grupo BBVA en Chile han continuado en la implantación de avances en el proceso de homologación de proveedores. Esta metodología de selección está basada en un criterio de homologación, que asegura en forma previa si los proveedores participantes cuentan con la debida capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial para operar con el Grupo, y si con ello garantizan el cumplimiento de los compromisos contratados en cuanto a calidad, niveles de servicio y costos previamente establecidos.

El proceso de homologación consta de varias etapas – Evaluación de Compras, Evaluación de Riesgo de Crédito y Evaluación Antecedentes Legales-, cuyos resultados se sustentan en datos concretos, que permiten concluir si efectivamente un proveedor está en condiciones de operar con el Grupo para el servicio en efecto. En cuanto a las homologaciones de riesgo, se cuenta con la siguiente información histórica con informes desde el año 2006:

→ Homologación de Proveedores				
	2006	2007	2008	2009
Total proveedores incluidos en proceso de homologación	46	47	70	96
Número de proveedores que superaron el proceso	41	46	60	83
Número de proveedores rechazados	5	1	10	13

Alcance: BBVA Chile y AFP Provida.

En cuanto al proceso de evaluación de compras, se ha definido como obligatorio que el proveedor que opera con BBVA Chile y AFP Provida responda un cuestionario diseñado por la Unidad de Compras y cuyo objetivo es conocer aspectos relativos a la infraestructura, comerciales y técnicos, considerados básicos para operar como el Grupo BBVA.

Respecto a la homologación de antecedentes legales, es obligatorio que el proveedor cuente con las escrituras de sociedad actualizadas para efectos que Fiscalía autorice las firmas de sus respectivos contratos de trabajo.

## Herramientas de Gestión y Aprovechamiento

En 2009 se consolidó la utilización de la herramienta Adquira ([www.adquira.es](http://www.adquira.es)) -que permite el comercio electrónico con los proveedores-, para compras mayores a 10.000 dólares. En el periodo se contabilizaron 208 operaciones a través de este sistema, incluidas aquellas efectuadas por RFQs (negociación en línea de compras tradicionales) y Subastas (negociación en línea de operaciones de remate).

La herramienta Adquira ha permitido reforzar y optimizar el ciclo de provechamiento en los siguientes aspectos:

- Mejoras en los niveles de servicio ofrecidos al cliente interno.
- Reducción en los tiempos de negociación.
- Integración de la información en un único sistema.
- Fomento de la transparencia en las operaciones de compras.
- Mejoras en la eficiencia, al implementarlo como único canal de comunicación con los proveedores.
- Ahorro de costos significativos para bienes “commodities”.
- Ahorro de costos significativos para la contratación de servicios estándares con cobertura nacional.
- Automatización de partes del proceso de abastecimiento, de cara a la negociación con el proveedor.

## Proyectos Responsables con Proveedores

Las empresas del Grupo BBVA en Chile desarrollan diversas acciones y proyectos de responsabilidad corporativa que involucran a sus proveedores, entre los cuales destacaron en 2009 los siguientes:

- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** se despachó a proveedores una carta con los alcances del Pacto Mundial de las Naciones Unidas con el objetivo de difundir el compromiso del Grupo con estos principios y manifestarles que el Grupo valora especialmente a los proveedores que han adoptado para el desarrollo de sus actividades estos principios.
- **Habilitación y reparación de Jardín Infantil del programa “Niños Adelante”:** Un trabajo conjunto de la Unidad de Compras, Servicios e Inmuebles, representantes del Voluntariado Corporativo del Grupo BBVA y un grupo relevante de proveedores del área de Inmuebles permitió la completa remodelación del jardín infantil del Hogar de Cristo en la ciudad de Rancagua “Rincón de los Sueños”. Este centro educacional, inserto en el programa de responsabilidad social del Grupo BBVA Chile “Niños Adelante”, fue sustantivamente mejorado: se repararon techumbres y cerraron lugares abiertos al frío; se acondicionó un patio exterior de juegos para los niños; y se amplió una actual sala del recinto. Además se repararon las estructuras, la pintura en general del recinto, los baños y la cocina. Asimismo, se construyó y equipó completamente una nueva sala, que permitirá que 32 niños de la comunidad que no podían educarse en el jardín por motivos de espacio, se incorporen al programa “Niños Adelante”.
- **Contratación de labores de mecanizado, ensobramiento y sellado de cartas con la Fundación Tacal:** Fundación Tacal, organización social que capacita gratuitamente a jóvenes con discapacidad intelectual y física leve con el propósito de permitir su ingreso al mercado laboral. (<http://www.fundaciontacal.cl>).
- **Contratación de reciclaje electrónico con Recycla,** empresa que incorpora en su planta de empleados a ex reos que hayan experimentado el proceso de rehabilitación. ([www.recycla.cl](http://www.recycla.cl)).
- **Trabajo conjunto con Coasin,** empresa que provee al Grupo BBVA en Chile del servicio de soporte tecnológico, para la habilitación de computadores a ser donados a fundaciones sin fines de lucro. ([www.coasin.cl](http://www.coasin.cl))



## Gestión Ambiental y Cambio Climático

30

Salas de videoconferencias

1,6

Toneladas de residuos informáticos reciclados

34.247

Kg de papel gestionados como residuos

Ante el gran reto del cambio climático, las empresas del Grupo BBVA en Chile buscan contribuir por medio de la implementación de un modelo de negocio sustentable. El premio Eficiencia Energética obtenido por BBVA Chile, constituye un reconocimiento a este trabajo.

Las directrices de este modelo se encuentran plasmadas en la política medioambiental con que cuenta el Grupo BBVA a nivel global, y que afecta a todas sus entidades y actividades. Esta política busca compatibilizar bajo un enfoque de desarrollo sostenible las dimensiones económica, social y ambiental e impulsar la integración efectiva de los criterios ambientales en el conjunto de actividades que desarrollan las empresas del Grupo. El desarrollo de la citada política se lleva a cabo por medio de un sistema de gestión ambiental de carácter integral y global que gestiona los diferentes impactos ambientales del grupo, tanto directos (consumo de recursos naturales) como indirectos (consecuencias que

para el medioambiente tienen los productos y servicios) Los objetivos generales de la política medioambiental son:

- Cumplimiento de la normativa ambiental vigente donde el Grupo BBVA opere.
- Mejora continua en la identificación y gestión de los riesgos medioambientales de las operaciones financieras y de inversión del Grupo.
- Desarrollo de productos y servicios financieros con beneficio medioambiental.
- Ecoeficiencia en el uso de recursos naturales, fijación y cumplimiento de objetivos de mejora.

- Influencia positiva en el comportamiento ambiental de los grupos de interés.
- Informar, sensibilizar y formar a sus empleados en materia ambiental.
- Apoyo a las principales iniciativas internacionales de lucha y prevención del cambio climático.

## Impactos Directos: Plan Global de Ecoeficiencia 2008-2012

En 2008, y enmarcado en el reto del Grupo BBVA a nivel global de reducir su impacto directo a través de la ecoeficiencia, se presentó en España el Plan Global de Ecoeficiencia para el periodo 2008-2012, que fija un conjunto de objetivos concretos y medibles a cada una de las empresas del Grupo. En el caso de las empresas del Grupo BBVA en Chile se ha constituido un Cuadro de Mando con cuatro indicadores asociados a objetivos concretos a cumplir durante el periodo de vigencia del Plan Global de Ecoeficiencia y que se evidencian en el siguiente diagrama:



Otras acciones implementadas en el marco de la política medioambiental de las empresas del Grupo BBVA Chile son las siguientes:

- **Eficiencia energética:** Desde el año 2008 las empresas del Grupo BBVA en Chile vienen aplicando un plan de eficiencia energética, que busca generar un uso más eficiente de la energía, tanto en los edificios centrales y sucursales de BBVA Chile como AFP Provida.

En edificios centrales, el plan contempla diversas acciones de ahorro, tales como:

- Reducir a un 50% la potencia de la climatización de los edificios a partir de las 17:30 horas, y cortar el servicio a las 20:30.
- Homologar los termostatos en 22° Celsius.
- Disminuir el número de ascensores funcionando a partir de las 18:30 horas.
- Apagar el 50% de las luminarias a partir de las 17:30 horas.

→ Indicadores Medioambientales

	2009	2008
<b>Consumo de Agua</b>		
Total agua consumida (m3)	175.456	179.884
Agua consumida por empleado (m3)	34,61	36,59
<b>Consumo de Energía</b>		
Electricidad total (MWh)	15.285,4	15.128,2
Electricidad consumida por empleado (MWh)	3,01	3,07
<b>Consumo de Papel</b>		
Total papel consumido (t)	375,13	373,53
Papel consumido por empleado (t)	0,0930	0,0864
<b>Gestión de Residuos</b>		
Papel (kg)	34.247	7.100
Aparatos eléctricos (kg)	1.609	996
Donaciones equipos informáticos (n°)	40	30
<b>Videoconferencias</b>		
Videoconferencias (n°)	564	423
Salas de videoconferencias (n°)	30	30

Alcance:  
Consumos de energía y agua: BBVA Chile y filiales, AFP Provida, Proex y locales cajas pagadoras INP.  
Consumo de papel, gestión de residuos, videoconferencias: BBVA Chile y filiales, AFP Provida.  
Reexpresión de datos: Las cifras de consumo de papel y electricidad del año 2008 fueron recalculadas en función de una mejora en la metodología de recopilación de la información.

- Apagar la totalidad de las luces a las 21:00 horas.

En sucursales el plan considera reducir la potencia de la climatización a partir de las 14:00 horas y disminuir a 50% la luminaria encendida después del cese de atención de público, a las 14:00 horas.

- **Utilización de papel ecológico:** En términos de suministros, la política de las empresas del Grupo BBVA en Chile es privilegiar el uso de aquellos productos que contribuyan al cuidado del medioambiente. En esta línea, el año pasado arrancó el proceso de reemplazo del papel utilizado en las oficinas y edificios centrales por un nuevo papel ecológico modelo premier, el cual cumple con la certificación PEFC de sustentabilidad ambiental.
- **Multifuncionales para impresión:** BBVA Chile y AFP Provida reemplazaron sus impresoras, fax,

escáner, y fotocopiadoras por un servicio de impresión multifuncional, que busca generar un importante impacto en el medioambiente mediante la eficiente utilización de los recursos. Se prevé que este programa permitirá reducir el nivel de impresiones en al menos un 5%, lo que disminuirá proporcionalmente el consumo de papel e insumos computacionales, como toner y cartuchos de tinta. También se producirá una reducción del ruido ambiente y un menor consumo de energía eléctrica. A la vez, el proveedor reciclará los toner vacíos con la debida certificación del organismo que regula el medioambiente.

- **Climatización:** Habilidad de dispositivos de control horario y la homologación de termostatos.
- **Iluminación:** Recambio de lámparas por unidades de alta eficiencia, las que, además de consumir

### → Cálculo de Emisiones de CO2

	Factor de conversión	Cantidad KW/h 2009	Emisiones CO2 2009	Toneladas(t) 2008
Total Consumo Eléctrico (kw/h)	0,357	15.285.428	5.456,9	5.400,8
<b>Total Viajes Avión</b>		<b>7.117.156</b>	<b>823,8</b>	<b>838,8</b>
Tramos < 500 km	0,18	146.408	26,3	17
Tramos 500 - 1600 km	0,15	768.625	115,3	106
Tramos > 1600 km	0,11	6.202.123	682,2	715
<b>Total Viajes Terrestres</b>		<b>1.646.000</b>	<b>329,2</b>	<b>383</b>
Km coches directivos	0,2	320.000	64	64
Km coches servicis	0,2	1.326.000	265,2	319
<b>TOTAL EMISIONES EN TONELADAS DE CO2</b> (equivalentes a consumos eléctrico, viajes avión y viajes terrestres)			<b>6.609,9 (t)</b>	<b>6.622,6 (t)</b>
<b>TOTAL EMISIONES EN TONELADAS DE CO2 POR EMPLEADO</b> (equivalentes a consumos eléctrico, viajes avión y viajes terrestres)			<b>0,93 (t)</b>	<b>1,32 (t)</b>

**Alcance:**

Electricidad: BBVA Chile y filiales, AFP Provida, Proex y locales cajas pagadoras INP, correspondientes en 2009 a 5.070 empleados. Viajes avión y terrestres: BBVA Chile y filiales, AFP Provida correspondientes en 2009 a 4.033 empleados.

**Notas:**

Consumo de CO2 por empleado se ponderó en función del alcance y del peso relativo de cada fuente (electricidad, viajes avión, viajes terrestres) en el total de emisiones en toneladas de CO2.

Emisión de CO2 del año 2008 fue corregida debido a un recálculo en el consumo eléctrico.

Consumo eléctrico + Viajes terrestres (emisiones directas e indirectas GEI)	5.786,1 (t) CO2
Viajes avión (otras emisiones indirectas GEI)	823,8 (t) CO2

Alcance: Electricidad: BBVA Chile y filiales, AFP Provida, Proex y locales cajas pagadoras INP. Viajes avión y terrestres: BBVA Chile y filiales, AFP Provida.



un 15% menos, generan un 25% menos de calor y mejoran hasta en un 20% el factor de luminosidad.

- **Remodelación de oficinas:** Se potenció la presencia de luz natural.
- **Monitores:** Se promueve la utilización de pantallas que consumen entre un 50 a 70% menos de energía.
- **Reciclaje de residuos:** Reciclaje de 1,6 toneladas de residuos informáticos a través de la empresa Recycla.

Estas iniciativas le valieron a BBVA Chile la obtención del Premio a la Eficiencia Energética 2009, en la categoría “Gran Empresa”, otorgado por la Confederación de la Producción y del Comercio y el Ministerio de Energía. Esta distinción destaca a aquellas empresas que hayan realizado un significativo aporte al buen uso de la energía, entendiendo que la eficiencia energética es un tema país que involucra y beneficia a todos los sectores.

## Formación y Sensibilización Medio Ambiental

El Grupo BBVA a nivel global desarrolla de forma permanente iniciativas de formación y sensibilización dirigidas a sus grupos de interés (con especial atención a

sus empleados) y a la sociedad en general, proporcionando conocimientos que permitan la implantación y el seguimiento de buenas prácticas medioambientales.

Desde el 2004, el área de Responsabilidad y Reputación Corporativas en España elabora y envía quincenalmente a más de 400 altos ejecutivos del Grupo BBVA en todo el mundo, incluido Chile, el boletín de información ambiental “Actualidad Ambiental”, con informaciones sobre la forma de integrar adecuadamente la actividad empresarial y el medioambiente. Por su parte, el Servicio de Estudios Económicos a nivel corporativo elabora frecuentes informes (que difunde interna y externamente) sobre aspectos económicos de los problemas ambientales.

Unido a lo anterior, las empresas del Grupo BBVA Chile participaron en 2009 en la campaña internacional contra el cambio climático “La Hora del Planeta”, apagando las luminarias en sus edificios centrales e invitando a las familias de sus colaboradores a participar de esta iniciativa. Se trata de la mayor acción en defensa del medio ambiente en el mundo. Involucra a gobiernos, ciudadanos y su objetivo es llamar la atención sobre los efectos del calentamiento global y exigir a los líderes políticos que actúen para controlar las emisiones de CO<sub>2</sub>. La organización está a cargo de la organización ecologista World Wildlife Fund (WWF), agrupación internacional dedicada a la conservación de la naturaleza.

"BBVA Chile obtuvo el Premio a la Eficiencia Energética 2009. Esta distinción destaca a aquellas empresas que hayan realizado un significativo aporte al buen uso de la energía, entendiendo que la eficiencia energética es un tema país".



## Compromiso con la Sociedad

Las empresas del Grupo BBVA en Chile están comprometidos con el desarrollo de las sociedades donde operan. En 2009 han consolidado su programa social "Niños Adelante", reforzando de este modo su apuesta diferencial por la educación.

Para las empresas del Grupo BBVA en Chile el compromiso con la calidad de vida y el desarrollo de las comunidades en las que están presentes es uno de sus objetivos primordiales, en plena concordancia con el séptimo principio que sustenta los valores corporativos del grupo financiero a nivel global: La responsabilidad social corporativa como compromiso con el desarrollo.

Este compromiso es el motor que impulsa a la acción de las empresas del Grupo BBVA en Chile de muy diversas formas.

Como ha quedado de manifiesto a lo largo de este informe, la principal contribución de las empresas del Grupo BBVA en Chile a la sociedad tiene lugar a través de su actividad empresarial habitual. Esta se realiza a través

de los productos y servicios que ofrecen y que repercuten positivamente en la sociedad en general y, en particular, en ciertos colectivos más desprotegidos.

En este sentido, cabe destacar toda la actividad desarrollada por BBVA Chile a favor de la inclusión financiera que tiene el fin de facilitar el acceso a los productos y servicios financieros a nuevos segmentos de la población.

Además de todo ello, el Grupo canaliza su compromiso con la sociedad por medio de una intensa política de apoyo a la comunidad, con actuaciones específicas sin ánimo de lucro y orientadas a contribuir directamente al bienestar y a la satisfacción de las necesidades básicas. El foco principal de estas acciones es la educación.

**4.667**

Preescolares beneficiados con el programa "Niños Adelante"

**510**

Millones fue el aporte de las empresas del Grupo BBVA en Chile al programa "Niños Adelante"

**3.500**

Personas participaron en la tercera edición de la Corrida Solidaria Grupo BBVA-Hogar de Cristo



“El programa Niños Adelante beneficia con una educación de calidad a 10.000 niños en situación de pobreza”



En el 2009 las empresas del Grupo BBVA en Chile han seguido reforzando este compromiso, que se pone claramente de manifiesto con el aumento de los recursos destinados al apoyo a la comunidad. En efecto, el aporte a su principal programa social, “Niños Adelante”, se incrementó de 458 millones de pesos en 2008 a 510 millones de pesos en 2009. Además, en forma progresiva se han ido introduciendo mejoras en el sistema de evaluación y seguimiento del impacto social de las actuaciones con el propósito de reforzar la planificación de la acción social.

El Plan de Acción Social desarrollado por las empresas Grupo BBVA en Chile viene avalado por el Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa del Grupo BBVA a nivel global. Estos planes tienen como foco principal fomentar la educación en general, que es considerada por BBVA como uno de los instrumentos más valiosos para el desarrollo y progreso de las sociedades.

## El Plan de Acción Social

El Plan de Acción Social en América Latina es un símbolo del compromiso del Grupo BBVA con la región. En 2009 el principal programa de este plan, el programa Niños Adelante, becó a nivel regional a 55.466 niños y niñas de familias desfavorecidas a través del apoyo a la educación primaria y secundaria. Esta cifra se compara positivamente con los 47.104 favorecidos en 2008. Estas ayudas económicas se complementan con actividades de voluntariado.

Se trata de un plan global-local de gran alcance:

- La educación preescolar-primaria y secundaria constituye el foco común para todos los países en los que opera el Grupo en la región.
- Atiende necesidades sociales locales concretas, con diferentes grupos de beneficiarios y distintos criterios de asignación adaptados al contexto de cada país.
- Constituye una iniciativa en red, que ha sumado esfuerzos por medio de la implicación de colectivos, organismos públicos, fundaciones, ONG y organizaciones de la sociedad civil que se han constituido como aliados del Grupo BBVA a la hora de aportar valor y contribuir a incrementar el impacto social del programa.

En este contexto, el Plan Marco de Acción Social de las empresas del Grupo BBVA en Chile considera acciones educativas, contribuciones sociales y culturales.

## Programa Niños Adelante

### Objetivo general.

Mejorar las prácticas de gestión educativa en los jardines y salas cuna del Hogar de Cristo.

### Ejes de trabajo.

1. *Desarrollo de un plan de calidad en educación preescolar:* Involucra tanto los ámbitos de gestión como pedagógicos y psicosociales.



El programa Niños Adelante favorece la igualdad de oportunidades.

2. **Capacitación y evaluación de los lineamientos institucionales y prácticas pedagógicas:** Revisión permanente de la gestión educativa y homologación de estándares de calidad entre los distintos jardines infantiles y salas cuna.
3. **Implementación de metodología Montessori:** Capacitación y acompañamiento de los educadores en el desarrollo de esta práctica pedagógica con el fin de entregar un mayor protagonismo a los propios niños en su desarrollo.
4. **Apoyo permanente de equipos técnicos especializados.**
5. **Vinculación con las familias en el aprendizaje de los niños:** Trabajo especializado con las familias que cuenta con el apoyo de material pedagógico adecuado y complementario a las acciones desarrolladas en los jardines infantiles y salas cunas.
6. **Voluntariado Corporativo de los colaboradores de las empresas del Grupo BBVA en Chile.**

#### Metas.

- Aportar a la reducción de la pobreza y a disminuir brechas educativas desde la base.
- Favorecer la igualdad de oportunidades, mediante una educación de calidad para los niños y niñas de mayor pobreza en el país.
- Capacidades instaladas en toda la planta de directoras, educadoras y técnicos de los jardines infantiles y salas cuna del Hogar de Cristo.

- Impactar con una mejor calidad de educación a 10.000 preescolares e incorporar a este proceso a 15.000 padres de familia.

El programa Niños Adelante habrá entregado una mejor calidad de educación y mayores oportunidades de desarrollo a 10.000 niños y niñas, de todo el país, en el periodo 2007-2010. Adicionalmente, esta iniciativa considera un trabajo con familias, a través del cual los apoderados participan del proceso educativo de sus hijos, lo que aumenta el impacto del programa a más de 15.000 personas.

Esta iniciativa y sus actividades asociadas cuentan con un cronograma de actividades y presupuesto definido, con evaluaciones, seguimiento y encuestas de percepción a los favorecidos. Los resultados de las encuestas han mostrado una satisfacción de las familias con el material didáctico del programa “Niños Adelante” del 99%.

#### Distinciones.

La Presidencia de la República premió al programa “Niños Adelante” del Grupo BBVA con el Sello Bicentenario, importante distinción que se entrega a aquellos proyectos que aporten significativamente a la construcción de un país socialmente equitativo y solidario, con miras a la conmemoración de los 200 años de la Independencia de Chile, hecho que se celebrará en 2010.

→ Programa "Niños Adelante" - Resultados

	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Aportación empresas Grupo BBVA en Chile	300 millones de pesos	458 millones de pesos	510 millones de pesos
Colectivo beneficiado	Preescolares en situación de vulnerabilidad de los jardines infantiles y salas cuna del Hogar de Cristo a nivel nacional	Preescolares en situación de vulnerabilidad de los jardines infantiles y salas cuna del Hogar de Cristo a nivel nacional	Preescolares en situación de vulnerabilidad de los jardines infantiles y salas cuna del Hogar de Cristo a nivel nacional
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 98 salas cuna y jardines infantiles beneficiados</li> <li>• 3.673 preescolares atendidos</li> <li>• 311 educadoras capacitadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 102 salas cuna y jardines infantiles beneficiados</li> <li>• 4.450 preescolares atendidos</li> <li>• 399 educadora capacitadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 104 salas cuna y jardines infantiles beneficiados</li> <li>• 4.667 preescolares atendidos</li> <li>• 653 educadoras capacitadas</li> </ul>

**Alianzas:**

Como se ha señalado, el principal aliado del Grupo BBVA Chile en su programa Niños Adelante es el Hogar de Cristo, una de las principales organizaciones sin fines de lucro del país. Esta Fundación cuenta con más de medio millón de socios benefactores, 46 filiales en todo el país y atiende a 32.000 personas de sectores desfavorecidos al día ([www.hogardecristo.cl](http://www.hogardecristo.cl)).

En 2009, y producto de un acuerdo firmado con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), el programa “Niños Adelante” se vio potenciado con dos iniciativas clave: la elaboración de una política de trabajo con las familias de los preescolares y la implementación de “material educativo de alta calidad, tales como juegos didácticos, libros a todo color y CDs de música, especialmente diseñados para los preescolares.

El Grupo BBVA Chile, con su programa “Niños Adelante”, también forma parte de EducarSE, un proyecto asociativo de Responsabilidad Social Empresarial impulsado por Acción RSE ([www.accionrse.cl](http://www.accionrse.cl)) que busca coordinar y fomentar la contribución del sector privado a la mejora de la educación en Chile, a través de un modelo asociativo con el sector público y técnico-académico. El proyecto y las iniciativas empresariales que lo conforman, se enfocan en un problema específico que es la inequidad en la educación escolar (pre básica, básica y media).

**Otras Líneas de Trabajo Destacadas**

El Plan de Acción Social de las empresas del Grupo BBVA en Chile incluye además otras acciones vinculadas a la comunidad:

• **Aportes a fondo mixto de apoyo social:**

Las empresas del Grupo BBVA en Chile aportan al fondo mixto de apoyo social, instrumento público creado a partir de la Ley N°19.885 de Donaciones con Fines Sociales que busca fomentar los aportes privados a iniciativas a favor de personas en situación de pobreza y/o con discapacidad.

El consejo de este fondo es presidido por la Ministra de Planificación y Cooperación, que es el ente encargado de administrar los recursos a través de un concurso público de proyectos al cual pueden acceder tanto las instituciones adscritas al Registro de Instituciones Donatarias como las organizaciones comunitarias regidas por la Ley N°19.418.

Durante 2009, los aportes de las empresas del Grupo BBVA en Chile permitieron financiar parte importante de los proyectos del Primer Concurso de Proyectos del Fondo Mixto: 49 proyectos, dirigidos a población pobre o con discapacidad, implementados en 37 comunas de 11 regiones del país (<http://leydonacionesociales.mideplan.cl>).



*En 2009, la Ruta Quetzal BBVA visitó Chile. 300 jóvenes de 53 países pudieron conocer parte de la cultura e historia de nuestro país. En la foto, los expedicionarios en la Isla Juan Fernández.*

### **Ruta Quetzal BBVA.**

Ruta Quetzal es un programa formativo que combina educación, cultura y aventura. Proporciona a jóvenes estudiantes de 16 y 17 años, de todo el mundo, seleccionados a través de un concurso previo de trabajos, la oportunidad de descubrir la dimensión geográfica, histórica y humana de América Latina y Europa. Se trata de una experiencia orientada no sólo a la ampliación de conocimientos sino también al desarrollo de valores como la solidaridad, la cooperación y el respeto de la diversidad.

Declarado de interés universal por la UNESCO y patrocinado a nivel global por el Grupo BBVA, a la fecha han participado en este programa más de 8.000 jóvenes. En el periodo 2004-2009, 36 jóvenes de colegios públicos y particulares de diferentes zonas de Chile han formado parte de la Ruta. Para más información visitar [www.rutaquetzalbbva.com](http://www.rutaquetzalbbva.com).

### **Seminarios.**

El Plan de Acción Social considera la realización de seminarios en Santiago y otras zonas del país, cuyo objetivo es aportar a una toma de decisiones más informada sobre temas relevantes.

En este ámbito, en 2009 destacó la realización, junto a ChileCalidad, de un ciclo de seminarios en Viña

del Mar, Concepción y La Serena, cuyo objetivo fue compartir la experiencia de BBVA Chile como ganador del Premio Nacional a la Calidad. A los encuentros asistieron clientes, autoridades locales, representantes de universidades, ONG y la comunidad en general. Además, la oportunidad sirvió para promover el Modelo Chileno de Gestión de la Excelencia.

El Premio Nacional a la Calidad es el mayor galardón al que pueden aspirar las empresas chilenas en el ámbito de la gestión. Se trata de un reconocimiento, creado por el Gobierno, para destacar anualmente a organizaciones que demuestren haber alcanzado altos estándares de gestión y que se transforman en modelos a seguir para otras compañías.

### **Acuerdo con la OEI.**

El Grupo BBVA y la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) firmaron un acuerdo para desarrollar el “Proyecto Primera Infancia en Iberoamérica”, que pretende sensibilizar tanto a la sociedad como a la clase política sobre la situación en que se encuentra la primera infancia, así como impulsar el desarrollo de herramientas y de políticas públicas que garanticen el cumplimiento de los derechos de los menores en los países iberoamericanos.

En este marco se inserta el convenio entre las empresas

del Grupo BBVA en Chile y la OEI para la puesta en marcha de un proyecto de investigación sobre la primera infancia en el país.

Las acciones desarrolladas en torno a este proyecto son las siguientes:

En diciembre de 2008 se realizó el Seminario: “Aportes para avanzar en calidad y equidad en la primera infancia: Desarrollo e implementación curricular en contextos diversos”. El objetivo de este seminario fue generar espacios de intercambio y reflexión sobre las iniciativas de desarrollo e implementación curricular en contextos de diversidad y contribuir al diálogo en torno al mejoramiento de la calidad y equidad en la primera infancia. Estuvo dirigido a las educadoras/es de párvulos, académicos supervisores, investigadores y a estudiantes de educación parvularia y diferencial.

La OEI en conjunto con el Grupo BBVA Chile y el Instituto IDEA, desarrolló durante el año 2009 un proyecto de investigación en el ámbito de la educación parvularia.

Esta investigación tuvo como objetivo realizar un análisis en profundidad de centros que imparten educación parvularia para generar un diagnóstico que contribuya a dar cuenta de su situación y aportar en la generación de información relevante que derive en orientaciones, recomendaciones y lineamientos para el apoyo en la elaboración de políticas educativas centradas en la mejora en este ámbito.

En tal contexto, se solicitó el apoyo del Ministerio de Educación (Mineduc) y de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) para constituir la muestra de establecimientos a ser evaluados en el marco de la investigación.

Las dimensiones de indagación abordadas en el estudio, que incluyó una muestra de 50 establecimientos de la Región Metropolitana, fueron:

- Descripción de las condiciones de las instalaciones materiales.
- Funcionamiento del establecimiento.
- Funcionamiento al interior de las aulas.
- Opinión de la dirección del establecimiento.
- Opinión de las familias de niños y niñas del nivel.

Una vez finalizada la evaluación, la información fue devuelta, a modo de retroalimentación, a cada uno de los establecimientos de forma individual. Se hizo llegar a cada centro un informe centrado principalmente en las fortalezas, acompañadas de propuestas de mejora en los

casos que la información así lo indicó.

Finalmente, dando respuesta al objetivo principal de la investigación, se elaboró un informe el cual da cuenta del panorama global del estado de la educación parvularia en Chile. Estos resultados fueron presentados a las instituciones participantes de la investigación, así como a las entidades patrocinantes.

• **Corrida Solidaria:**

Las empresas del Grupo BBVA en Chile en conjunto con el Hogar de Cristo, organizan una Corrida Solidaria a favor de los preescolares de escasos recursos. Durante 2009, se realizó la tercera versión de esta corrida, la que contó con la participación de 3.500 personas, que aportaron fondos para los preescolares del programa Niños Adelante. En sus tres versiones esta corrida ha reunido a 10.000 personas.

• **Magíster de periodismo:**

El Grupo BBVA en Chile apoya el magíster en periodismo escrito impulsado por el diario El Mercurio y la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Católica. El objetivo de este programa es profundizar la formación teórica y práctica del ejercicio del periodismo en Chile, y desde su creación ha posibilitado a 65 profesionales capacitarse en estas materias. Por cuarto año consecutivo, el Grupo comprometió su aporte para el otorgamiento de una beca al mejor postulante de este magíster. La alumna favorecida en esta oportunidad fue Elisa Villalobos.

• **Actividades culturales:**

El Grupo BBVA Chile fue distinguido por la Corporación de Patrimonio Cultural de Chile con el Premio Patrimonio 2009 categoría empresa y aporte al desarrollo cultural del país, galardón que reconoce a aquellas personas e instituciones que aportan a la conservación, difusión y revitalización de nuestro acervo cultural.

La constante preocupación de las empresas del Grupo BBVA en Chile por aportar al desarrollo de la cultura y del rescate patrimonial chileno, han quedado de manifiesto a través de varias y destacadas acciones, siendo la más reciente el proyecto de restauración de la obra pictórica Serie de la Vida de Santa Teresa de Jesús del Monasterio del Carmen de Santiago. Éste contempló tanto el proceso mismo de reparación –que tomó 20 meses- como el desarrollo de un estudio iconográfico e histórico alrededor de las obras que culminó con la edición de un libro que recoge esta investigación. Asimismo, los cuadros fueron exhibidos en el Museo Nacional de Bellas Artes.

Desde su llegada Chile, en el año 1998, el Grupo BBVA ha abordado proyectos de enorme relevancia, como lo han sido el apoyo a la restauración y refuerzo estructural de la Catedral Metropolitana de Santiago; la restauración y mantención del edificio que por años fue la casa matriz del antiguo Banco BHIF, que contiene una invaluable colección de frescos y vitrales de Fray Pedro Subercaseaux; y la restauración de un edificio patrimonial ubicado en frente de la Bolsa de Comercio de Santiago.

El Grupo también ha hecho posible que miles de chilenos conozcan la obra de los más importantes artistas de todas las épocas, trayendo y auspiciando importantes exposiciones en el Museo Nacional de Bellas Artes. Entre ellas destaca la exposición de las Obras Maestras de la Colección del Grupo BBVA, que incluía a firmas tan notables como Murillo, Goya -cuya obra pictórica era expuesta por primera vez en Chile-, Sorolla y otros de igual renombre.

#### **Asesoría legal gratuita.**

Las fiscalías de BBVA Chile y AFP Provida han asumido el compromiso de asesorar legalmente en forma gratuita a la Corporación para la Nutrición Infantil (Conin), a la Cruz Roja Chilena y a personas particulares derivadas por la Fundación Pro Bono.

#### **Donación de computadores.**

El Grupo BBVA en Chile realiza donaciones de computadores a diferentes fundaciones con el objetivo de contribuir con la superación de la brecha digital.

#### **Euro Solidario.**

BBVA España benefició en 2009 a la fundación educativa Fe y Alegría Chile con su campaña "Euro Solidario". Se trata de una campaña que incentiva a los colaboradores de BBVA en España a donar mensualmente un euro del importe de sus nóminas, cantidad que se suma a un

monto equivalente aportado por el banco, para financiar proyectos sociales en América Latina. Este año los recursos se destinaron a mejorar la infraestructura de dos escuelas chilenas: la Escuela San Ignacio de Loyola, ubicada en el barrio Almendral de Valparaíso, y que atiende a 760 niños de 1° a 8° básico, y el Colegio José Antonio Lecaros de la comuna de Estación Central, en Santiago, que entrega educación a 680 de 1° a 8° básico. La materialización del convenio se realizó en una ceremonia que contó con la presencia de Ignacio Lacasta, presidente del Grupo BBVA Chile, y el padre Alex Pizarro, S.J., presidente del directorio de la fundación.

La fundación Fe y Alegría Chile tiene por misión entregar educación popular integral y de calidad en sectores pobres y vulnerables, para mejorar la calidad de vida de los niños y ayudar a transformar la sociedad. Sus centros educativos se encuentran en las 8 comunas más pobres y contaminadas del Gran Santiago, además de Valparaíso y Calera de Tango.

#### **Servicios de Estudios**

Las gerencias de Estudios de las empresas del Grupo BBVA en Chile entregan informes macroeconómicos y análisis de las principales variables económicas, como un aporte para una mejor toma de decisiones por parte de clientes y la comunidad en general.

Sus informes suponen un aporte de valor a la sociedad, siendo referente en los análisis económicos y financieros por su capacidad de visión global y valoración de las distintas economías.

Durante 2009, economistas del Servicio de Estudios del Grupo BBVA en Chile dictaron charlas a clientes y la sociedad civil en las ciudades de Santiago, Viña del Mar, Iquique y Temuco.

Para más información visitar [www.serviciodeestudios.bbva.com](http://www.serviciodeestudios.bbva.com).

"Cuanto más hagamos  
por la sociedad, más  
vamos a recibir de ella"





## Voluntariado Corporativo

**400**

Voluntarios del Grupo BBVA Chile realizaron acciones en terreno

**2.000**

Colaboradores del Grupo BBVA Chile participaron en campañas de ayuda

**20**

Acciones de voluntariado se realizaron en 2009

Las personas queremos contribuir de algún modo a tener un mundo mejor. El compromiso de las empresas del Grupo BBVA en Chile es facilitar las condiciones para que la unión de los esfuerzos de nuestros empleados deje huella y marque la diferencia.



El Grupo BBVA apoya y fomenta los programas de voluntariado corporativo bajo la premisa de considerar como protagonistas a las personas que trabajan en los equipos de cada país donde está presente.

Previamente a la puesta en marcha del plan de voluntariado corporativo de las empresas del Grupo BBVA en Chile, se determinó que la temática social prioritaria era la educación de colectivos desfavorecidos. De esta forma, desde su concepción en el año 2007, el voluntariado corporativo de las empresas del Grupo BBVA en Chile ha estado ligado al programa “Niños Adelante”, que procura elevar la calidad de la educación que reciben los preescolares en situación de pobreza que asisten a los jardines infantiles y salas cuna de la Fundación Hogar de Cristo. Así, el fin último del voluntariado corporativo es mejorar las condiciones de vida de las personas, aspecto en el que coinciden empresa y empleados.

## Programa de Voluntariado

El voluntariado del Grupo BBVA en Chile cuenta con 400 personas, lo que se compara con los 120 participantes de 2007 y las 343 del año pasado. Además en el periodo se contabilizó la participación de 2.000 colaboradores del Grupo en Chile en campañas puntuales de ayuda para los preescolares del programa Niños Adelante.

Este equipo es liderado por un comité compuesto por representantes de los voluntarios, de las Gerencias de Comunicaciones, Responsabilidad y Reputación Corporativas y un coordinador de las Divisiones de Recursos Humanos. Este comité es el encargado de diseñar y coordinar las actividades que se realizan durante el año.

En 2009 se efectuaron 20 acciones de voluntariado en diferentes zonas del país, las cuales apuntaron a generar una oferta diferenciada; ésta contempló, entre otras, mejoras de áreas verdes e infraestructura de las salas cuna y jardines infantiles del programa Niños Adelante; interacción con los preescolares y sus familias; y la ya tradicional campaña solidaria “Navidad con Sentido”.

## Integración de Proveedores

Un hito de 2009 fue la incorporación de los proveedores de las empresas del Grupo BBVA Chile a acciones de voluntariado. La primera acción de este tipo se desarrolló en la ciudad de Rancagua, donde un trabajo conjunto de voluntarios del Grupo y proveedores permitió la completa remodelación del jardín infantil “Rincón de los Sueños”.

Gracias a esta innovadora relación –que dio cuenta de las enormes sinergias que existen entre el Grupo y sus proveedores- el centro educacional, inserto en el programa “Niños Adelante”, fue sustantivamente mejorado: se repararon techumbres y cerraron lugares abiertos al frío; se acondicionó un patio exterior de juegos para los niños; y se amplió una sala del recinto. Además se arreglaron las estructuras, la pintura en general del recinto, los baños y la cocina.

Asimismo, se construyó y equipó completamente una nueva sala, que permitirá que 32 niños de la comunidad que no podían educarse en el jardín por motivos de espacio, se incorporen al programa “Niños Adelante”.

## Engage

Otro hecho destacable de 2009, fue la participación de los voluntarios del Grupo BBVA Chile en el proyecto Engage. Se trata de una iniciativa internacional, coordinada en el país por Acción RSE (organización de Responsabilidad Social, cuyo objetivo es apoyar a las empresas a incorporar en la gestión de su negocio buenas prácticas en RSE), y en cuya primera versión participaron cerca de 150 empleados de nueve empresas, quienes unieron esfuerzos para realizar en conjunto actividades deportivas, apoyo en infraestructura, capacitación y desarrollo de competencias a jóvenes y adultos de la comuna de Peñalolén. A los voluntarios de las empresas del Grupo BBVA Chile les correspondió realizar trabajos en la Sala Cuna Imaraña inserta en programa “Niños Adelante”.

## Pacto Mundial y Objetivos del Milenio



"Hace tiempo, unas personas muy sabias se pusieron a imaginar un mundo mejor para todos y para cumplir su sueño le pusieron una fecha y un nombre de mayores: 2015, objetivos de desarrollo del milenio. Son ocho deseos que entre todos podemos hacer realidad". (2015 un mundo mejor para Joana)

### Pacto Mundial

El Grupo BBVA firmó en el 2002 una adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa internacional cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de diez principios basados en los derechos humanos, laborales y medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Las sociedades del Grupo BBVA en Chile, como entidades que forman parte del Grupo BBVA, adelantan acciones en forma voluntaria a esta alianza y se comprometen a integrar estos principios en sus empresas.

Desde su adhesión, el Grupo elabora anualmente un Informe de progreso, disponible en la web [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org), que recoge información detallada

sobre políticas y las acciones específicas implantadas para su cumplimiento.

## Objetivos del Milenio

En el 2009, el Grupo BBVA a nivel global ha continuado trabajando para contribuir a la consecución de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Esta iniciativa, recogida en la Declaración del Milenio de las

Naciones Unidas, establece el 2015 como fecha límite para alcanzar la erradicación de la pobreza, la enseñanza primaria universal y la sostenibilidad del medio ambiente, entre otras metas.

En el siguiente cuadro se ofrece información sobre el conjunto de medidas que influyen directamente sobre algún Objetivo del Milenio.

Para conocer más sobre este tema, consultar: [www.2015unmundomejorparaajana.com](http://www.2015unmundomejorparaajana.com)

### → Los Objetivos del Milenio en el Grupo BBVA Chile

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre Niños Adelante.	Productos y servicios con criterios de Responsabilidad Corporativa / Programa
2. Lograr enseñanza primaria universal	Plan de Acción Social.
3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer	Acuerdo de igualdad y Conciliación vida laboral y familiar.
4. Reducir la mortalidad infantil	No existen iniciativas específicas.
5. Mejorar la salud materna	No existen iniciativas específicas.
6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades	Campañas de salud (otras enfermedades) No existen iniciativas específicas (VIH/SIDA).
7. Garantizar sostenibilidad del medio ambiente	Gestión de impacto ambiental/ principios de Ecuador.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo	Participación en foros y organizaciones de Responsabilidad Corporativa.

## Informe de Revisión Independiente del IARC 2009 de las Empresas del Grupo BBVA en Chile

### Informe de Revisión Independiente.

Informe de Revisión Independiente del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2009 de las empresas Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) en Chile, sus filiales BBVA Asesorías Financieras S.A., BBVA Corredores de Bolsa S.A., BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A., BBVA Administradora General de Fondos S.A., BBVA Corredora Técnica de Seguros Limitada, BBVA Factoring Limitada; Prestaciones Administrativas Ltda. (Proex), Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A. y Forum Servicios Financieros S.A., en adelante las empresas del Grupo BBVA en Chile.

### Alcance de nuestro trabajo.

- Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del IARC con lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión 3.0 (G3) en cuanto al perfil de la organización e indicadores relacionados a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.
- La información proporcionada sobre el grado de avance y cumplimiento de los compromisos de RRC para el ejercicio 2009.

### Estándares y procesos de verificación.

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Internacional Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a diversas unidades de las empresas del Grupo BBVA en Chile que se han visto involucradas en el proceso de realización de este reporte, así como en la aplicación de procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación.

- Reunión con el Director de Comunicaciones, Responsabilidad y Reputación Corporativas del Grupo BBVA Chile, Sr. Renzo Poggione.
- Reuniones con el equipo responsable de la elaboración del IARC 2009 para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de los grupos de interés a lo largo del ejercicio a través del análisis de información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IARC 2009, en función del entendimiento de las empresas del Grupo BBVA en Chile de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales descritos en el apartado Materialidad y Participación de los Grupos de Interés.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IARC 2009 a los recomendados en la Guía GRI-G3 y

Risk  
Av. Providencia 1760  
Piso 9  
Providencia, Santiago  
Chile  
Fono: (56-2) 729 8281  
Fax: (56-2) 374 9190  
e-mail: riskchile@deloitte.com  
www.deloitte.cl

### Responsabilidades de las empresas del Grupo BBVA en Chile y de Deloitte

- La preparación del IARC 2009, así como el contenido del mismo es responsabilidad de las empresas del Grupo BBVA en Chile, las que además son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de las empresas del Grupo BBVA en Chile, de acuerdo a los términos establecidos en la Carta de Compromiso.

comprobación que los indicadores principales incluidos en este Reporte se corresponden con los protocolos establecidos por dicho estándar y que se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.

- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de muestras representativas de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el IARC 2009 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

## Conclusiones.

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IARC 2009 del Grupo BBVA en Chile no ha sido elaborado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative en su versión 3.0 (G3) en los aspectos señalados en el alcance.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre los progresos para el ejercicio 2009 contenga errores significativos.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que BBVA CHILE no pueda acceder al nivel B del GRI (G3).

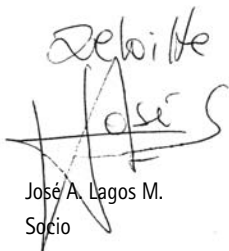
## Informe de Mejoras.

Adicionalmente, se presenta a las empresas un informe de oportunidades de mejoras orientadas a reforzar aspectos de gestión y la capacidad de reporte de su desempeño en materia de sustentabilidad.

## Responsabilidad de la Dirección de BBVA y de Deloitte.

- La preparación del IARC 2009, así como el contenido del mismo es responsabilidad de las empresas del Grupo BBVA en Chile, las que además son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés del Grupo BBVA en Chile, de acuerdo a los términos establecidos en la Carta de Compromiso.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión del IARC en nuestro poder, recibida con fecha 13/07/2010.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el IARC 2009 de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

Saluda Atentamente a ustedes,



José A. Lagos M.  
Socio

Julio 13, 2010

- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.

- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión del IARC en nuestro poder, recibida con fecha 13/07/2010.

- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el IARC 2009 de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

# Criterios del Informe

## Perfil, Alcance, Relevancia, Materialidad y Cobertura de la Memoria

Las empresas del Grupo BBVA en Chile elaboran anualmente un Informe de Responsabilidad Corporativa desde 2007. En el presente informe se incluye información relativa al banco BBVA Chile y sus filiales (BBVA Asesorías Financieras S.A., BBVA Corredores de Bolsa S.A., BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A., BBVA Administradora General de Fondos S.A., BBVA Corredora Técnica de Seguros Limitada, BBVA Factoring Limitada), Proex, AFP Provida y Forum Servicios Financieros para 2009, en la mayoría de los casos, con datos referentes de 2008 y 2007. Si dichos datos han sufrido alguna modificación con respecto a los facilitados en años anteriores es debido a una mejora en los métodos de cuantificación y medición de las variables afectadas. Específicamente ello ha ocurrido en el caso de los consumos de energía (electricidad) total y por empleado; papel, total y por empleado; y agua por empleado.

En relación al Informe 2008 se han consolidado y mejorado algunos aspectos:

Continúa la organización de los diferentes capítulos del Informe por temas relevantes.

Se ha ampliado el alcance del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa incorporando en éste a la empresa Proex.

Asimismo, el presente Informe se publica en versiones impresa y digital ([www.bbva.cl](http://www.bbva.cl); [www.bbvaprovinda.cl](http://www.bbvaprovinda.cl); [www.forum.cl](http://www.forum.cl)).

## Referencias Básicas y Estándares Internacionales

Se han respetado los principios y requisitos de Global Reporting Initiative (GRI), reportando los indicadores requeridos para optar a una categoría B del GRI G3.

De igual forma, las empresas del Grupo BBVA en Chile han pretendido demostrar su compromiso con los Objetivos del Milenio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y los principios del Pacto Mundial de la ONU.

## Rigor y Verificación

Las empresas del Grupo BBVA en Chile cuentan con diversos instrumentos para garantizar la calidad y veracidad de la información proporcionada en este informe. En este proceso se involucran diversas áreas que son auditadas (interna y externamente). Las Unidades de Comunicaciones, Responsabilidad y Reputación Corporativas gestionan la compilación, revisión y edición de la información.

# Indicadores GRI

1. Estrategia y Análisis		Páginas
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6, 7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	12-16; 30-32; 52-55; 56-62. Ver tabla Progresos y Objetivos al final del documento.
2. Perfil de la organización		Páginas
2.1	Nombre de la organización.	2-5
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	2-5
2.3	Estructura operativa de la organización.	2-5
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	2-5
2.5	Número de países en los que opera la organización.	2-5
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2-5
2.7	Mercados servidos.	2-5
2.8	Dimensiones de la organización informante.	2-5
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	2-5
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	72
3. Parámetros de la memoria		Páginas
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	1, 69
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	1, 69
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	1, 69
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	1 78
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	20-24, 69
3.6	Cobertura de la memoria.	1, 69
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	1, 69
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	1-5, 69
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	69
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	69
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	69
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>		
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	70, 71
<b>VERIFICACIÓN</b>		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	67, 68
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		Páginas
<b>GOBIERNO</b>		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Pág 12-15 / IGC <a href="http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp">http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp</a>
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Pág 12-15 / IGC <a href="http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp">http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp</a>
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Pág 16-19 / IGC <a href="http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp">http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp</a>
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	21-22, 25-26, 43-45, 47
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	15-19 / IGC

4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	12-18
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	IGC <a href="http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp">http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp</a>
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	8-12, 15-19, 21-23, 27,-39-42, 52-53, 56
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	12-19
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	IGC <a href="http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp">http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp</a>
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	33, 34
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	18,19, 27, 34, 59, 65
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	27, 34, 59, 65
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	20-24
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	20-24
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	22,23
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	23, 24
ENFOQUES DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN / INDICADORES CENTRALES		
Dimensión Económica		Páginas Alcance de verificación
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
<b>Desempeño económico</b>		
EC1.	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Pág 18,19 (1)
EC3.	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	En 2009 no existen planes especiales de jubilación. (1)
EC4.	Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.	Beneficio tributario por concepto de capacitación, donaciones y adquisición de activos fijos de 966 millones de pesos. (1)
<b>Presencia en el mercado</b>		
EC6.	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	49, 51 (4)
EC7.	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	39-42 (1)
<b>Impacto económico indirecto</b>		
EC8.	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	57-59, 62 (1)
Dimensión Ambiental (a)		Páginas Alcance de verificación
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
<b>Materiales</b>		
EN1.	Materiales utilizados en peso o en volumen.	53-54 (1)
Mayor proporción del consumo de papel se calcula en base a software de		



	inventarios. Para algunos ítems de consumo de papel entregado a clientes se calcula en base a facturación		
<b>Energía</b>			
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	53-54	(1)	No se contabiliza consumo eléctrico de un grupo de oficinas no relevante respecto del total del alcance, debido a que éstas contabilizan el consumo de energía en sus gastos generales
<b>Agua</b>			
EN8. Captación total de agua por fuentes.	53-54	(1)	No se contabiliza consumo de agua de un grupo de oficinas no relevante respecto del total del alcance, debido a que éstas contabilizan el consumo de agua en sus gastos generales
<b>Biodiversidad</b>			
EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No material *	(3)	
EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No material *	(3)	
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>			
EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	53-54	(1)	
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	53-54	(1)	
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No material *	(3)	
EN 20. NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No material *	(3)	
EN 21. Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No material *	(3)	
EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	53-54	(1)	
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No material *	(3)	
<b>Productos y servicios</b>			
EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	53, 55	(1)	
EN27. Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de ser recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos.	No material *	(3)	
<b>Cumplimiento normativo</b>			
EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	18-19	(1)	
<b>Dimensión Social: Prácticas laborales y ética en el trabajo (b)</b>			
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN</b>			
<b>Empleo</b>			
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	40, 42	(1)	
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	40-42	(2)	A partir de 2010 se reportará el índice de rotación desglosado por grupos de edad, sexo y región
<b>Relaciones Empresa/Trabajadores</b>			
LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	47	(1)	
<b>Salud y Seguridad en el trabajo</b>			
<b>Formación y Educación</b>			
LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	43-44	(2)	A partir de 2010 se reportarán horas de formación desglosadas por categoría de empleado
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	40-42	(1)	
<b>Dimensión Social: Derechos Humanos (c)</b>			
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN</b>			
<b>Prácticas de inversión y aprovisionamientos</b>			
HR1: Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	34	(1)	

HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	44	(1)	
<b>No discriminación</b>			
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	18-19, 39	(1)	
<b>Libertad de Asociación y convenios colectivos</b>			
<b>Abolición de la explotación infantil</b>			
<b>HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo</b>			
potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	18-19	(5)	
<b>Prevención del trabajo forzoso y obligatorio</b>			
HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	18-19	(5)	
<b>Dimensión Social: Sociedad (d)</b>			
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>			
<b>Corrupción</b>			
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	34, 44	(1)	
<b>Política Pública</b>			
<b>Cumplimiento normativo</b>			
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	18-19	(1)	
<b>Dimensión Social: Responsabilidad de producto (e)</b>			
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>			
<b>Salud y Seguridad del Cliente</b>			
<b>Etiquetado de Productos y Servicios</b>			
PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	27	(1)	
<b>Comunicaciones de marketing</b>			
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	25-27	(1)	
<b>Cumplimiento normativo</b>			
PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	18-19	(1)	

#### LEYENDA

#### Principales Áreas y Unidades Responsables

- (a) Riesgos, Compras, Inmuebles y Servicios, Responsabilidad y Reputación Corporativas y las áreas de negocio.
- (b) Recursos Humanos.
- (c) Recursos Humanos, Compras, Inmuebles y Servicios.
- (d) Responsabilidad y Reputación Corporativas, y Cumplimiento. (e) Innovación y Marketing, Calidad, Fiscalía, Comunicaciones, Cumplimiento y las áreas de negocio.

#### Justificación de la no inclusión de los siguientes indicadores principales de GRI en el Informe de RC 2009

- EN 11. Indicador no material. BBVA Chile y filiales, AFP Provida y Forum Servicios Financieros tienen sus oficinas en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.
- EN 12. Indicador no material. BBVA Chile y filiales, AFP Provida y Forum Servicios Financieros tienen sus oficinas en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.
- EN 19. Indicador no material. Respecto al uso de sustancias que dañan la capa de ozono, ninguna de

las instalaciones de BBVA Chile, AFP Provida o Forum Servicios Financieros contiene CFCs.

EN 20. Indicador no material. Debido a que las entidades del Grupo BBVA en Chile pertenecen al sector servicios, las emisiones de SO y NO no son relevantes pues derivan únicamente de los viajes de los empleados.

EN 21. Indicador no material. BBVA Chile y filiales, AFP Provida y Forum Servicios Financieros tienen sus oficinas en terrenos urbanos por lo que los vertidos se hacen a través de la red urbana.

EN 23. Indicador no material. Las entidades del Grupo BBVA en Chile tienen sus oficinas en terrenos urbanos, por tanto, la captación de agua y su vertido se hacen a través de la red urbana.

EN 27. Indicador no material. BBVA Chile y filiales, AFP Provida y Forum Servicios Financieros se limitan a la comercialización de estos productos sin responsabilidad directa sobre la gestión de los envases de los mismos.

#### Notas Alcance de Verificación

- (1) Indicador verificado con revisión finalizada de acuerdo a Protocolo GRI.
- (2) Indicador con compromiso de ampliar su cobertura según Protocolo GRI.
- (3) Indicador con justificación de su no aplicación o no material.
- (4) No se reporta proporción de gastos.
- (5) No Verificado.

## → Indicadores Clave de Responsabilidad Corporativa

	2009	2008	2007
<b>Económicos</b>			
Beneficio por acción (BBVA Chile / Pesos)	172,9	106,50	84,00
Capitalización bursátil (BBVA Chile / millones de pesos)	727.831	667.637	603.715
<b>Sociales</b>			
Índice de satisfacción de empleados (Grupo BBVA Chile / ítem orgullo / %)	74	72	63
Tiempo promedio de respuesta de un reclamo (BBVA Chile)	8	11	33
Mujeres en puestos directivos (Comité de Dirección, Directores Corporativos, Directivos) (Grupo BBVA Chile / %)	13	11	17
Diversidad hombres/mujeres (tipo de contrato indefinido) (Grupo BBVA Chile / %)	49/51	51 / 49	51 / 49
Horas de formación por empleado (Grupo BBVA Chile / horas)	49,57	43	47,4
Recursos destinados a programa de Acción Social Niños Adelante (Grupo BBVA Chile / millones de pesos)	510	458	300
Número de beneficiados programa de educación Niños Adelante (Grupo BBVA Chile)	4.667	4.450	3.673
<b>Medioambientales</b>			
Consumo papel por empleado (BBVA Chile/ AFP Provida / t)	0,0930	0,0864	-
Consumo agua por empleado (BBVA Chile / AFP Provida / m3)	34,61	36,59	-
Consumo electricidad por empleado (BBVA Chile/ AFP Provida/ Mwh)	3,01	3,07	-
Total emisiones CO2 por empleado (BBVA Chile / AFP Provida/ t)	0,93	1.15	-
<b>Gestión y Gobierno de la Responsabilidad Corporativa</b>			
Número de Comités de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC) (*)	2	1	

Nota: (\*) Comité de RRC instaurado a partir del año 2008.

## → Premios y Reconocimientos 2009

**Premio Iberoamericano a la Calidad:** En la Cumbre Iberoamericana de Presidentes 2009, realizada en Estoril (Portugal), BBVA Chile fue reconocido con el Premio Iberoamericano a la Calidad otorgado por Fundibeq. El banco recibió este galardón en reconocimiento a su gestión de excelencia, destacándose su modelo de liderazgo, planificación estratégica y su metodología para detectar las necesidades y expectativas de los clientes.



**Premio Eficiencia Energética:** BBVA Chile fue distinguido por la Confederación de la Producción y del Comercio y el Ministerio de Energía, en la categoría "Gran Empresa", por su significativo aporte al buen uso de la energía, entendiendo que la eficiencia energética es un tema país que involucra y beneficia a todos los sectores.

**Premio Patrimonio Cultural:** El Grupo BBVA Chile fue distinguido por la Corporación de Patrimonio Cultural de Chile con el Premio Patrimonio 2009 categoría empresa y aporte al desarrollo cultural del país. Este galardón reconoce a aquellas personas e instituciones que aportan a la conservación, difusión y revitalización de nuestro acervo cultural.



**Premio Gestión:** Grupo BBVA Chile fue distinguido con el premio a la gestión 2009 por editorial Gestión.

**Mejor Casa de Bonos:** Deloitte y Diario Financiero eligieron a BBVA Chile como la mejor casa de bonos y mejor gestor en reestructuración de deuda del sistema financiero.



→ Progresos 2009 y Objetivos 2010

	Objetivos 2009	Progresos 2009	Objetivos 2010
<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA</b>	<p>Funcionamiento regular del Comité de RRC.</p> <p>Fomentar y participar en iniciativas de impulso de la RRC junto con otras compañías e instituciones.</p> <p>Mantener la verificación del Informe Anual de RC por una empresa externa.</p> <p>Continuar con las mejoras.</p>	<p>El Comité de RRC se reunió en dos oportunidades.</p> <p>Participación en el Comité de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras y en Educarse, proyecto asociativo de Responsabilidad Social Empresarial impulsado por Acción RSE (<a href="http://www.accionrse.cl">www.accionrse.cl</a>).</p> <p>Tercer Informe Anual de RC y el segundo verificado por Deloitte.</p> <p>Tercer Informe Anual de RC amplió cobertura del Grupo BBVA en Chile incorporando a Proex. También incluye mejoras en métodos de cuantificación y medición de indicadores de consumo de energía, papel y agua.</p>	<p>Funcionamiento regular del Comité de RRC.</p> <p>Potenciar la participación en iniciativas de impulso de la RRC junto con otras compañías e instituciones.</p> <p>Mantener la verificación del Informe Anual de RC por una empresa externa.</p> <p>Continuar con las mejoras del Informe Anual de RC en términos de alcance, cobertura y medición de indicadores.</p>
<b>PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS</b>	<p>Continuar midiendo prioridades y percepciones de empleados, clientes y opinión pública. A nivel de empleados: evaluar y establecer planes para mejora de los indicadores.</p> <p>Interiorizar a los colaboradores del Grupo BBVA en Chile de las actuaciones socialmente responsables. Envío de informativo a empleados vía mail con avances del programa Niños Adelante.</p> <p>Incorporar a proveedores, otras compañías, líderes de opinión y organizaciones que impulsen la RC en la comunicación.</p> <p>Realización de la 3° Corrida Solidaria Grupo BBVA-Hogar de Cristo.</p> <p>Implantación de nueva Intranet Corporativa Global-Local.</p>	<p>Medición anual de percepción de empleados y continua para clientes y opinión pública. A nivel de empleados planes de mejora se tradujeron en un incremento de 14% en el indicador global de la encuesta Great Place to Work respecto a 2005.</p> <p>Se envió vía e-mail folleto con balance del programa Niños Adelante a empleados.</p> <p>Se envió vía e-mail folleto con balance del programa Niños Adelante a todos los colectivos.</p> <p>Se envió vía e-mail Informe Anual de RC a todos los colectivos.</p> <p>En septiembre de 2009 se realizó la 3° Corrida Solidaria Grupo BBVA-Hogar de Cristo, con la participación de 4.000 personas que aportaron recursos en beneficio de los preescolares del programa "Niños Adelante".</p> <p>Implantación de nueva Intranet Corporativa Global-Local.</p>	<p>Continuar midiendo prioridades y percepciones de los empleados en forma anual y la de clientes y opinión pública de manera continua (Reprack). A nivel de empleados continuar con avances en indicadores de clima interno.</p> <p>Enviar vía e-mail a empleados el Informe Anual de RC.</p> <p>Potenciar la difusión entre empleados de las actuaciones de RC, utilizando como canales troncales Intranet y la revista corporativa.</p> <p>Continuar con proceso de mejora de los canales de comunicación a todos los colectivos.</p> <p>Realización de la 4° Corrida Solidaria Grupo BBVA-Hogar de Cristo.</p> <p>Incorporar a todas las empresas del Grupo en Chile a la nueva Intranet Global-Local.</p>
<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	<p>Impulsar uso de canales automatizados.</p>	<p>Forum Servicios Financieros consolidó su plataforma de servicio al cliente a través de Internet, permitiendo a los usuarios realizar consultas, reclamos y obtener certificados en tiempo real.</p>	<p>Continuar con mejoras en canales automatizados.</p>

	Objetivos 2009	Progresos 2009	Objetivos 2010
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Acciones para fortalecer transparencia en comunicación comercial a clientes.	<p>BBVA Chile desarrolló mejoras en el sitio web www.bbva.cl. Estas incluyeron un completo rediseño del sitio privado BBVANet, incorporando nuevas funcionalidades, verificándose un incremento de 65% en el número de transacciones realizadas respecto al año anterior.</p> <p>AFP Provida recibió la certificación ISO 9001 en su Call Center, para la unidad de atención de reclamos y sugerencias.</p> <p>Implementación de portal "BBVA Transparente" en Internet.</p>	Difusión a clientes del portal "BBVA Transparente".
INCLUSION FINANCIERA	<p>Fomentar uso y expandir parque de servicios de autoatención y automatizados.</p> <p>Continuar facilitando el acceso al crédito de sectores no bancarizados.</p>	<p>Expansión de 11,78% en parque de cajeros automáticos de BBVA Chile.</p> <p>BBVA Chile implementó una red exclusiva de autoservicios, denominada BancoFácil.</p> <p>Convenios con 1.108 empresas para ofrecer a sus empleados préstamos de consumo y refinanciación de deudas en condiciones ventajosas.</p> <p>Convenios con 82 empresas para ofrecer a sus empleados préstamos hipotecarios en condiciones ventajosas.</p> <p>BBVA Chile actuó como intermediario en el pago del bono extraordinario de \$40.000 por carga familiar dispuesto por el gobierno. Se cancelaron 1,1 millón de bonos a las familias más pobres del país.</p> <p>BBVA Chile es el principal actor en el pago de beneficios previsionales y jubilaciones administradas por el Instituto de Previsión Social, totalizando la entrega de 1,9 millones de pensiones mensuales y beneficios sociales en 2009.</p>	<p>Continuar facilitando el acceso al crédito de sectores no bancarizados.</p> <p>Continuar facilitando el acceso al crédito de sectores no bancarizados.</p>
FINANZAS RESPONSABLES	<p>Avanzar en aplicación de Principios de Ecuador.</p> <p>Dar curso a proyecto de Ecorating.</p>	<p>Un proyecto analizado según estándares de Principios de Ecuador. Dos proyectos en etapa de asesoramiento por lo que el análisis de impacto ambiental está pendiente.</p> <p>Sin avance.</p>	<p>Avanzar en las consideraciones ambientales en el financiamiento de proyectos.</p> <p>Proyecto en evaluación.</p>
OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES	Continuar con el desarrollo de una oferta para sectores desfavorecidos.	AFP Provida brinda asesoría integral en materia previsional, tributaria y financiera a través de su gerencia de Ahorro Previsional Voluntario y de su programa de educación previsional.	Continuar con el desarrollo de una oferta para sectores desfavorecidos.
GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS	<p>Evaluar y establecer planes para consolidar proceso de mejora del clima laboral.</p> <p>Desarrollar nuevas iniciativas para impulsar mejoras en la satisfacción de empleados.</p>	<p>Planes de mejora se tradujeron en un incremento de 14% en el indicador global de la encuesta Great Place to Work respecto a 2005.</p> <p>Desarrollo de programa de formación "Pasión por las personas", que incluye iniciativas a favor de la calidad de vida, recreación y beneficios de los empleados.</p>	<p>Consolidar avances en clima laboral.</p> <p>Impulsar iniciativas para mejorar satisfacción de los empleados.</p>

	Objetivos 2009	Progresos 2009	Objetivos 2010
GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS	Fortalecimiento del plan y mallas de Formación.	Se implementaron nuevas mallas de formación. Estructuradas a un plazo de hasta tres años y con cursos desarrollados en su mayoría a través de una plataforma virtual.	Potenciar formación virtual.
COMPRAS RESPONSABLES	Inclusión de criterios de RC en los cuestionarios de homologación de proveedores.  Fomentar proyectos sociales con proveedores.  Aplicación de encuesta de satisfacción a proveedores.	Se incluyeron criterios de RC en cuestionarios de homologación a proveedores.  Se despachó a proveedores una carta con los alcances del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.  Incorporación de proveedores a acciones de voluntariado.  Trabajo conjunto con Coasin, empresa que provee al Grupo BBVA en Chile del servicio de soporte tecnológico, para la habilitación de computadores a ser donados a fundaciones sin fines de lucro.  Aplicación de encuesta de satisfacción a proveedores.	Maduración de las variables revisadas en los cuestionarios de homologación a fin de que en ejercicios sucesivos representen una parte de la calificación otorgada a los proveedores.  Fomentar proyectos sociales con proveedores.  Aplicación de encuesta de satisfacción a proveedores.
GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	Implantación Plan Global de Ecoeficiencia.  Avanzar en objetivos específicos del Plan Global de Ecoeficiencia.	Seguimiento del Plan Global de Ecoeficiencia.  Reducción en consumo de agua y energía por empleado.	Seguimiento del Plan Global de Ecoeficiencia.  Continuar con avances en objetivos del Plan Global de Ecoeficiencia.
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	Aplicación de encuesta de satisfacción a familias de preescolares insertos en programa Niños Adelante.  Inauguración de primeras Ludotecas, fruto de alianza con Unicef.  Difusión de boletín con avances del programa Niños Adelante.  Reportar mediciones de calidad del programa Niños Adelante.	Los resultados de las encuestas han mostrado una satisfacción de las familias con el material didáctico del programa "Niños Adelante" del 99%.  Se inauguraron 2 Ludotecas, fruto de alianza con Unicef.  Boletín con avances del programa Niños Adelante fue enviado vía e-mail (empleados) e impreso (clientes).  Pendiente	Aplicación de encuesta de satisfacción a familias de preescolares insertos en programa Niños Adelante.  Concluir plan de inauguración de Ludotecas a nivel nacional.  Reportar balance de 4 años del programa Niños Adelante.  Incluir balance de 4 años del programa Niños Adelante, mediciones de calidad.
VOLUNTARIADO CORPORATIVO	Consolidar presencia del Voluntariado en regiones.  Incorporar a proveedores en iniciativas de Voluntariado.	Realización de acciones de voluntariado en regiones.  Trabajo voluntario de proveedores permitió la completa remodelación del jardín infantil "Rincón de los Sueños" en la ciudad de Rancagua. Este centro está inserto en el programa "Niños Adelante".	Consolidar presencia del Voluntariado en regiones.  Continuar con proceso de integración de proveedores en iniciativas de Voluntariado.

*Para cualquier tipo de opinión, duda o sugerencia sobre la información de este informe, se ruega contactar con:*

Gerencia de Comunicaciones, Responsabilidad y Reputación Corporativas

Pedro de Valdivia 100, piso 2, Santiago-Chile  
ccorporativas@bbva.cl  
Teléfono: 56-2-6792124

[www.bbva.cl](http://www.bbva.cl)  
[www.bbvaprovida.cl](http://www.bbvaprovida.cl)  
[www.forum.cl](http://www.forum.cl)

Diagramación: Pamela Alfaro Ripamonti  
Fotografías: Banco de Imágenes BBVA Chile