



BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas

Informe Anual 2008
Responsabilidad Corporativa
Grupo BBVA Chile



ÍNDICE

Este es el segundo informe 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, AFP Provida y Forum Servicios Financieros en esta materia durante 2008. Como en el 2007, 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 revisado por Deloitte de acuerdo al alcance expresado en el informe de revisión independiente. La información completa se puede encontrar en www.bbva.cl, www.bbvaaprovida.cl, www.forum.cl



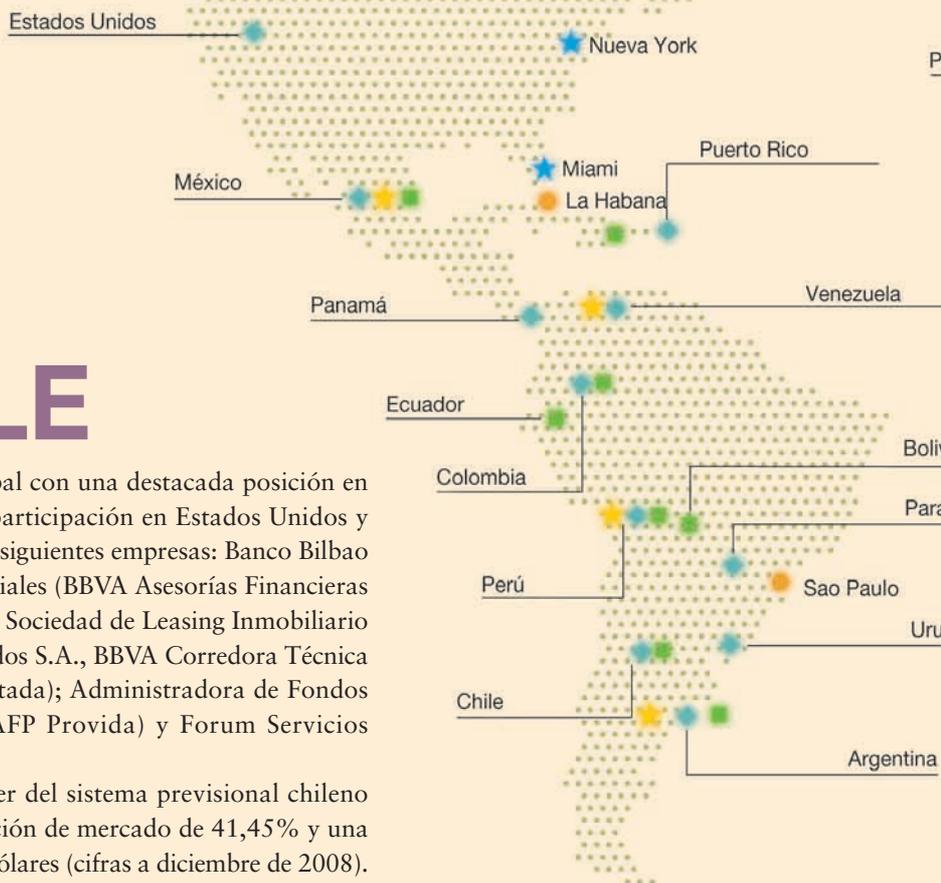
Deloitte.

	01	ÍNDICE
	02	PERFIL GRUPO BBVA EN CHILE
	04	CARTA DEL PRESIDENTE
PRINCIPIOS Y POLÍTICA DE RC	06	•Visión, principios corporativos y posicionamiento •Estrategia de negocio •La responsabilidad corporativa en el Grupo BBVA •Plan estratégico de responsabilidad y reputación corporativas •Sistema de gobierno corporativo •Sistema y función de cumplimiento •Principio de precaución: la gestión del riesgo •Estándares de conducta, compromisos y acuerdos internacionales •Creación de valor para los grupos de interés
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	16	•Identificación y diálogo con los grupos de interés en BBVA •Integración de las expectativas de los grupos de interés en la gestión •Comunicación a los grupos de interés •Asuntos relevantes en el contexto actual de crisis •Asuntos sensibles en el 2008
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	21	•Calidad, satisfacción y atención al cliente •Acceso al crédito •Adaptabilidad •Seguridad, protección al cliente y continuidad del negocio •Transparencia, publicidad y etiquetado •Multicanalidad
INCLUSIÓN FINANCIERA	25	•Bancarización •Red para pensionados
FINANZAS RESPONSABLES	27	•La gestión responsable del riesgo en BBVA •Grandes empresas y financiación de proyectos •Sobreendeudamiento •Gestión de riesgos ambientales •Prevención del banquete de capitales y de la financiación de actividades terroristas
PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES	29	•Inversión Socialmente Responsable •Previsión social •Otros productos y servicios responsables •Apoyo a exportadores
GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RR.HH	32	•Perfil de los empleados •Empleo y selección •Valoración desarrollo profesional y compensación •Formación y gestión del conocimiento •Pasión por las personas •Beneficios personales •No discriminación, igualdad de oportunidades y conciliación •Comunicación interna •Clima laboral •Libertad de asociación: representación sindical y resolución de conflictos •Salud y seguridad laboral
COMPRAS RESPONSABLES	40	•Política y modelo corporativo de compras •Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento •Sistema homologación de proveedores •Herramientas de gestión y de aprovisionamiento •Proyectos responsables con proveedores
GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	43	•Impactos directos. Plan Global de Ecoeficiencia 2008-2012 •Formación y sensibilización medioambiental
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	46	•Asuntos relevantes y datos básicos •Plan de Acción Social •Programa Niños Adelante: objetivos, ejes de trabajo y resultados •Otras líneas de trabajo destacadas
VOLUNTARIADO CORPORATIVO	51	•Programa de Voluntariado
	53	PACTO MUNDIAL Y OBJETIVOS DEL MILENIO
	54	INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE
	56	CRITERIOS DEL INFORME
	57	INDICADORES GRI
	59	INDICADORES CLAVE DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA / PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS
	60	PROGRESOS 2008 Y OBJETIVOS 2009

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 las siguientes empresas: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (BBVA Chile) y 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); Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A. (en adelante AFP Provida) y Forum Servicios Financieros S.A. (en adelante Forum).

AFP Provida, es la administradora líder del sistema previsional chileno con 3,4 millones de afiliados, una participación de mercado de 41,45% y una cartera administrada de 22.855 millones de dólares (cifras a diciembre de 2008). Cuenta con 108 centros de servicio y su sede principal se encuentra en Santiago. Sus principales accionistas son el Grupo BBVA (51,6%) y The Bank of New York (28,3%). Más información en www.bbvaprovida.cl



Datos Básicos Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (BBVA Chile)

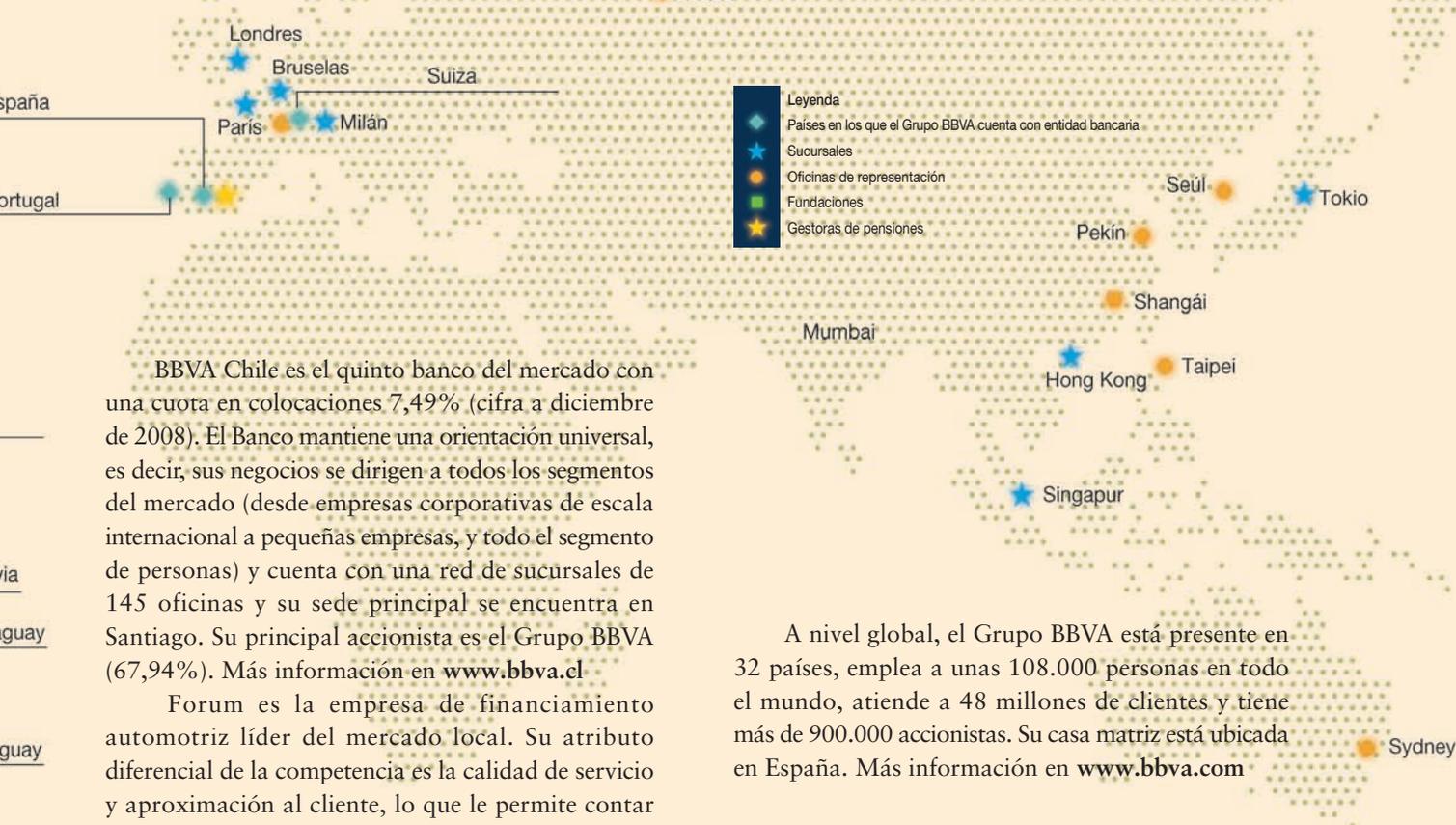
Balance (millones de Ch\$)	2008	% Crec	2007
Activo total	7.751.834	18,1%	6.564.490
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	5.200.066	3,2%	5.039.376
Recursos de clientes en balance	4.500.082	2,5%	4.389.003
Patrimonio	450.619	12,7%	399.757
Cuenta de resultados (millones de Ch\$)			
Margen Financiero	179.036	53,3%	116.796
Margen bruto	233.635	15,1%	202.987
Ingreso operacional neto	199.650	12,2%	177.879
Beneficio antes de impuesto	48.903	25,1%	39.094
Beneficio neto consolidado del ejercicio	41.907	20,8%	34.702
Índices de Rentabilidad			
R.O.E.	10,25%	-	9,51%
R.O.A	0,54%	-	0,53%
Ratios de Capital (%). Normativa BIS			
Ratio BIS	10,92%	-	11,20%
Tier I	5,33%	-	5,49%
Otros Datos			
Número de empleados	2.510	3,8%	2.417
Número de oficinas	145	-0,7%	146
Número de cajeros automáticos	382	76,9%	216

Principales hitos del Grupo BBVA en Chile en el 2008



Estructura BBVA Chile





BBVA Chile es el quinto banco del mercado con una cuota en colocaciones 7,49% (cifra a diciembre de 2008). 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 145 oficinas y su sede principal se encuentra en Santiago. Su principal accionista es el Grupo BBVA (67,94%). Más información en www.bbva.cl

Forum es la empresa de financiamiento automotriz líder del mercado local. Su atributo diferencial de la competencia es la calidad de servicio y aproximación al cliente, lo que le permite contar con estándares de aprobación de créditos en 30 minutos, servicio continuado los siete días de la semana, sistema de aprobación en línea, productos específicos para diferentes necesidades y capacitación permanente a las fuerzas de ventas. 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

A nivel global, el Grupo BBVA está presente en 32 países, emplea a unas 108.000 personas en todo el mundo, atiende a 48 millones de clientes y tiene más de 900.000 accionistas. Su casa matriz está ubicada en España. Más información en www.bbva.com

Datos básicos Forum Servicios Financieros

	Dic 2008	2007 N°	2006 N°
Personal			
Gerente y ejecutivos principales	22	23	18
Profesionales y técnicos	319	321	222
Trabajadores	78	78	80
Cartera	Dic-08	\$ MM	\$ MM
Leasing	6.597	5.516	3.436
Crédito	348.307	276.638	178.210
Securitizada	10.976	27.031	53.087
TOTAL CARTERA	365.880	309.185	234.733
	Cifras en miles	Cifras en miles	Cifras en miles
Unidades financiadas	43,8	40,5	30,4
	Millones de pesos	Millones de pesos	Millones de pesos
Colocaciones	237.132	219.032	163.956

Datos Relevantes AFP Provida

Balance	2008		M\$	M\$	2008/2007
	M\$	MUSD			
Total activos	298.541.650	469.073	314.910.574	319.844.796	-5,2%
Total patrimonio	234.981.968	369.207	258.418.333	241.043.800	-9,1%
Total encaje	141.882.443	222.928	183.056.792	168.948.245	-22,5%
Estado de Resultados					
Ingresos por comisiones y otros	207.720.524	326.374	181.949.976	167.905.627	14,2%
Resultado de encaje	(30.638.486)	(48.140)	21.510.337	26.401.647	-242,4%
Gastos operacionales	(168.514.858)	(264.773)	(136.459.131)	(126.693.973)	23,5%
Utilidad operacional	8.567.180	13.461	67.001.182	67.613.301	-87,2%
Utilidad no operacional	(15.756.363)	(24.757)	(8.687.137)	(4.480.364)	81,4%
Utilidad del ejercicio	(10.753.902)	(16.897)	49.211.489	51.598.883	-121,9%
Rentabilidad sobre patrimonio promedio	-4,38%		21,86%	25,38%	
Valor de mercado y datos por acción					
Valor de mercado (M\$ de cada año, excepto USD)	192.163.641	301.930	417.392.682	301.995.102	-54,0%
Cotización de la acción (\$ de cada año, excepto USD)	580	0,91	1.260	912	-54,0%
Resultado por acción (\$)	(32,46)	(0,05)	148,53	155,74	-121,9%
Valor libro de la acción (\$)	709,24	1,11	779,97	727,53	-9,1%
Relación precio/valor libro	0,82		1,76	1,47	
Fondos de Pensiones					
Patrimonio total fondos de pensiones	14.224.545.761	22.349.825	18.370.086.486	16.921.365.584	-22,6%
Rent. real fondo de pens. Tipo A	-41,3%		11,2%	22,3%	
Rent. real fondo de pens. Tipo B	-30,5%		7,2%	18,8%	
Rent. real fondo de pens. Tipo C	-19,5%		4,6%	15,7%	
Rent. real fondo de pens. Tipo D	-9,9%		3,3%	11,0%	
Rent. real fondo de pens. Tipo E	-1,3%		1,3%	6,8%	
Número de afiliados (promedio)	3.449.679		3.288.176	3.171.562	4,9%
Número de cotizantes (promedio)	1.809.857		1.639.441	1.522.465	10,4%
Número de pensiones	420.828		394.008	367.800	6,8%
Información Adicional					
Número de acciones	331.316.623		331.316.623	331.316.623	0,0%
Número de accionistas	1.912		1.937	2.077	-1,3%
Número de empleados	1.665		1.601	1.622	4,0%
Número de centros de servicios	108		121	121	-10,7%

Valores en miles de pesos y pesos (M\$ y \$) expresados al 31 de Diciembre de 2008.
 1 USD = \$ 636,45 (Dólar Observado al 31 de Diciembre de 2008). MUSD: miles de dólares.
 Centros de Servicios 2008: 59 Sucursales de Asesoría Previsional, 38 BBVA Express, 4 Sucursales Top One, 1 Centro Atención Especializada APV,
 2 Centros Atención Exclusiva AFC y 4 Centros Atención Mandatarios.

CARTA DEL PRESIDENTE

“LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA ES UN ELEMENTO INSEPARABLE DE NUESTRA ACTIVIDAD EMPRESARIAL Y FORMA PARTE ESENCIAL DE NUESTROS VALORES CORPORATIVOS”

El 2008 ha sido un año caracterizado por la crisis global, y en medio de este entorno las empresas del Grupo BBVA en Chile asumen con mayor decisión su compromiso de actuar bajo sólidos principios de responsabilidad corporativa (RC), en concordancia con nuestra visión “BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas”.

Como queda expuesto en el segundo Informe de Responsabilidad Corporativa de las empresas del Grupo BBVA en Chile -Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (Banco BBVA Chile), Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A. (AFP Provida) y Forum Servicios Financieros S.A. (Forum)-, que tengo el agrado de presentarles, la RC es un elemento inseparable de nuestra actividad empresarial y forma parte esencial de nuestros valores corporativos.

El presente reporte tiene como objetivo informar acerca de los compromisos y de 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. Ha sido sometido a un proceso de verificación externa por parte de la empresa Deloitte, con el fin de lograr la máxima rigurosidad y su construcción responde a una serie de indicadores internacionales agrupados bajo el esquema del Global Reporting Initiative (GRI-G3).

En este periodo, hemos consolidado nuestra configuración interna en materia de RC con la creación de un Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas, órgano integrado por la

alta dirección y encargado de impulsar la integración de los criterios, actuaciones y políticas de responsabilidad corporativa en todas las áreas de las empresas del Grupo en Chile.

En el campo de la acción social hemos registrado grandes avances, principalmente en el programa “Niños Adelante, que desarrollamos en forma conjunta con la Fundación Hogar de Cristo para elevar la calidad de la educación preescolar en sectores vulnerables. Aquí hemos reforzado nuestro aporte, aumentando el número de niños beneficiados y educadoras capacitadas. Además, sellamos un acuerdo con UNICEF para introducir mejoras al programa, a través de la habilitación de ‘ludotecas’ con materiales didácticos y el desarrollo de una política de trabajo con los apoderados de los preescolares. Nuestra meta para el periodo 2007-2010 es que “Niños Adelante” impacte a 10.000 preescolares en todo el país.

“Niños Adelante” cuenta también con un activo Voluntariado Corporativo de los colaboradores de las empresas del Grupo BBVA en Chile, cuyo objetivo es realizar acciones tendientes a mejorar las condiciones de vida de los preescolares y sus familias. Durante 2008, se triplicó el número de actividades desarrolladas por los voluntarios y el desafío para 2009 es consolidar su presencia en regiones e incorporar a los proveedores en algunas iniciativas.

Todos estos logros de “Niños Adelante” han sido reconocidos con la entrega a este programa del Sello Bicentenario, importante distinción de la Comisión Bicentenario dependiente de la Presidencia de la



República reservada a aquellas iniciativas que aporten significativamente a la construcción de un país socialmente equitativo y solidario.

En el campo cultural y de la educación, destacan el rescate y restauración de un importante patrimonio pictórico, como es la Serie de la Vida de Santa Teresa de Jesús; la Ruta Quetzal BBVA; y diversos seminarios para difundir experiencias educacionales exitosas en sectores vulnerables, entre otras acciones.

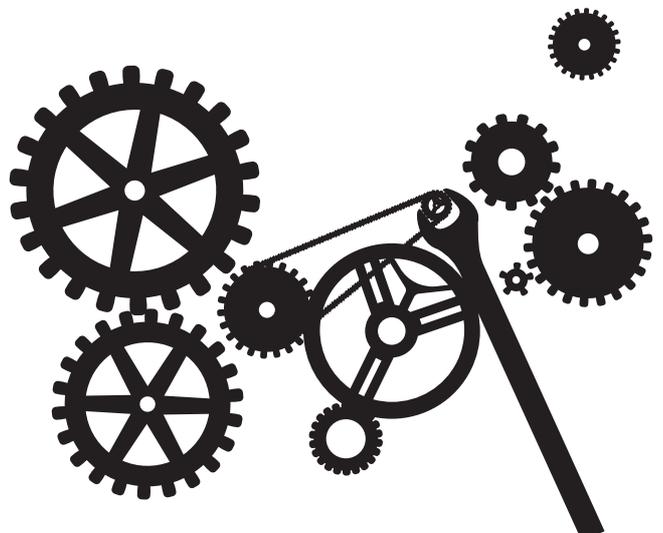
En el ámbito de los negocios, las empresas del Grupo en Chile han continuado consolidándose como entidades innovadoras y centradas en el cliente. En efecto, BBVA Chile recibió el Premio Nacional a la Calidad 2008, uno de los mayores galardones al que aspiran las empresas locales en el ámbito de la gestión, en reconocimiento al alto nivel alcanzado en su quehacer como institución.

El cuidado del medioambiente también es un objetivo en nuestra política de responsabilidad corporativa. En este marco se insertan las acciones de ahorro de energía y otros insumos, y la adhesión de BBVA a nivel global a los Principios de Ecuador. En este campo, la prioridad en los próximos años estará puesta en la ejecución del Plan de Ecoeficiencia, que nos compromete con determinados niveles de ahorro de papel, agua, CO2 y energía (electricidad).

En síntesis, nuestros desafíos y prioridades se enfocan en continuar con el proceso de integración de la RC en forma transversal en todas las áreas de las empresas del Grupo en Chile.

En mi calidad de presidente del Grupo BBVA Chile (BBVA Inversiones Chile S.A.) no puedo finalizar sin realizar un reconocimiento expreso de que lo conseguido hasta ahora ha sido posible gracias al trabajo, la motivación y la capacidad de todos quienes forman parte del Grupo en Chile. A todos ellos se dirige mi especial agradecimiento.

Ignacio Lacasta C.
Presidente Grupo BBVA Chile



PRINCIPIOS Y POLÍTICA DE RC

LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (RC) DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO BBVA EN CHILE TIENE COMO MISIÓN LA DEFINICIÓN DE COMPROMISOS Y EL IMPULSO DE COMPORTAMIENTOS QUE SON EXPRESIÓN DE LA VISIÓN Y LOS PRINCIPIOS CORPORATIVOS, RESPONDIENDO DE LA MEJOR MANERA POSIBLE A LAS EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y REFORZANDO LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO.

VISIÓN, PRINCIPIOS CORPORATIVOS Y POSICIONAMIENTO

VISIÓN. En el contexto de crisis global actual, la visión de 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 (Banco BBVA Chile, AFP Provida y Forum Servicios Financieros) 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 7 principios corporativos del Grupo BBVA y sus empresas

- 1. Cliente**
El cliente como centro de nuestro negocio.
- 2. Creación de valor**
La creación de valor para nuestros accionistas como resultado de nuestra actividad.
- 3. Equipo**
El equipo como artífice de la generación de valor.
- 4. Estilo de gestión**
Un estilo de gestión como generador de entusiasmo.
- 5. Ética e integridad**
Un comportamiento ético e integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad.
- 6. Innovación**
La innovación como palanca de progreso.
- 7. Responsabilidad social**
La responsabilidad social corporativa como compromiso con el desarrollo.



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. La identidad y el posicionamiento de la marca corporativa del Grupo BBVA y sus empresas vienen definidos por la combinación de tres ejes básicos que resumen su visión y que son los pilares sobre los que construye su estrategia de negocio, su marca y su reputación: los principios corporativos, la prioridad de la innovación y 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 | 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 2008 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.



LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN BBVA

OBJETIVOS. La Responsabilidad Corporativa (RC) en el Grupo BBVA se ha reforzado con los últimos acontecimientos.

En un entorno de crisis, la responsabilidad corporativa debe contribuir a marcar la diferencia. En este sentido, el objetivo de la política de las empresas del Grupo BBVA en Chile sigue siendo definir compromisos e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos los grupos de interés (valor social) y para nosotros mismos (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 lo mejor posible a las expectativas de los grupos de interés y

refuerzan la estrategia de negocio al mismo tiempo.

Los principales compromisos que el Grupo pretende cumplir por medio de su política de Responsabilidad Corporativa, en todas y cada una de sus empresas a nivel global, son los siguientes:

- 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. En el 2008, BBVA a nivel global ha seguido dando grandes avances en la integración de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de negocio. Destaca la aprobación de la Política de Responsabilidad Corporativa (RC) y del Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC) por parte del Consejo de Administración del Grupo en Madrid en los meses de febrero y mayo, respectivamente.

En el caso de las empresas del Grupo BBVA en Chile, en 2008 también se incorporó a la gestión en este ámbito el 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 secretaría está a cargo de la unidad de RRC del Grupo 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 por primer vez el último cuatrimestre de 2008.

Este Comité, a través de la unidad de RRC del Grupo, reporta a los órganos superiores de la organización, tanto a nivel local como internacional (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 trasversal (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 BBVA Chile, AFP Provida y Forum Servicios Financieros a su realidad y entorno particular.

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE RRC. Durante los últimos años y a medida que uno de los principios corporativos –la responsabilidad social corporativa como compromiso con el desarrollo- iba calando en

las áreas de negocio y apoyo del Grupo, se detectó la necesidad de estructurar sus múltiples dimensiones en un plan estratégico. Un plan que determinara un foco preferente de actuación y que posibilitara el aprovechamiento de sinergias y concentrara las acciones transversales que en numerosas unidades se venían realizando en este ámbito.

En el 2008, el Comité de RRC de las empresas del Grupo BBVA en Chile tuvo su primera reunión y se crearon subgrupos de trabajo en temas relacionados con eficiencia energética, calidad de servicio, riesgos y educación financiera. Lo anterior en el objetivo de desarrollar un plan estratégico de RRC a nivel local que respondiera de la mejor forma posible a los diferentes grupos de interés y aumentara la eficiencia desde el punto de vista del impacto generado, la dotación de recursos y el retorno de los mismos vía repercusión positiva.

El plan estratégico de RRC debe permitir además:

- Ser motor de innovación y transformación para contribuir 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 haciendo aflorar nuevos riesgos y oportunidades.
- Implicar a todas las áreas del Grupo para el desarrollo progresivo de la RRC en el negocio.

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

El sistema de gobierno corporativo es un elemento central en el desarrollo de la actividad de las empresas del Grupo BBVA a nivel

global.

Este sistema orienta la estructura y el funcionamiento de sus órganos sociales para el interés de la entidad y de sus accionistas, y busca la complementariedad con los objetivos que tienen los restantes grupos de interés respecto al Grupo, por lo que es un elemento también fundamental para su responsabilidad corporativa.

Comité de RRC 2008.



Este sistema se concibe como un proceso dinámico en función de la evolución de la sociedad, de los resultados que se vayan produciendo en su desarrollo, de la normativa vigente y futura, y de las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas del mercado adaptadas a la realidad social.

Las directrices de este sistema se explican detalladamente en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, disponible en www.bbva.com. La página cuenta con un apartado especial de acceso directo en el que figura toda la información considerada relevante al respecto.

En el caso de las empresas del Grupo BBVA en Chile -Banco BBVA Chile, AFP Provida y Forum Servicios Financieros-, la composición y principales funciones de los respectivos directorios son las siguientes:

BBVA CHILE:

- El Directorio está compuesto por 9 miembros titulares y 2 suplentes conforme a la Ley de Sociedades Anónimas.
- El Comité de Directores está 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 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.
- 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 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”.
- El Comité de Directores está integrado por 3 directores. Sus funciones son: (I) Examinar los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros y pronunciarse respecto de éstos en forma previa a su presentación a los accionistas; (II) proponer al Directorio, los auditores externos y los clasificadores privados de riesgo; (III) examinar los antecedentes relativos a las operaciones entre partes relacionadas y evacuar un informe respecto a sus operaciones; (IV) las demás materias que

pueda señalar el estatutos social, o que pueda encomendar la junta de accionistas o el Directorio.

- 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.

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 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.

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.

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

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 sería 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.

En Chile, el Grupo cuenta con un Código de Conducta y tres códigos específicos.

CÓDIGO DE CONDUCTA DEL GRUPO BBVA. Señala las conductas esperadas en todos los

ámbitos de actuación. Es aplicable a la totalidad de las entidades, directivos y empleados que se desempeñan en las empresas del Grupo BBVA en Chile.

Concreta y caracteriza los valores éticos de uno de los principios de la cultura corporativa: “un comportamiento ético e integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad”. Dichos valores son: el respeto a la dignidad y a los derechos de las personas; el respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad; el estricto cumplimiento de la legalidad vigente, y la objetividad profesional.

Desde esa perspectiva, recoge expresamente el compromiso con la aplicación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, además de otros convenios y tratados de organismos internacionales como la OCDE y la OIT.

Para alcanzar la plena integridad corporativa sus disposiciones se articulan en torno a los siguientes componentes esenciales:

- **Integridad Relacional:** concreta los compromisos y caracteriza las pautas de actuación que rigen las relaciones de las empresas con sus clientes, empleados, proveedores y sociedad en general.
- **Integridad en los Mercados:** establece criterios de actuación para 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 los objetivos empresariales, 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.

Cabe hacer presente que el código de conducta contempla el mecanismo denominado “Actitud

Responsable”, que posibilita la denuncia de las situaciones éticamente cuestionables por parte de cualquier empleado del Grupo BBVA. Dicho mecanismo otorga amplias garantías al denunciante, y un tratamiento profesional, oportuno y confidencial de las denuncias, para lo cual opera el comité de Gestión de Integridad Corporativa.

CÓDIGO DE CONDUCTA EN LOS MERCADOS DE VALORES. Afecta expresamente a la totalidad de los miembros del Directorio y colectivo gerencial de las sociedades del Grupo BBVA en Chile; profesionales y empleados, cuyas funciones se vinculan a la prestación de servicios y otras actividades en el ámbito de los mercados de valores, como asimismo a las personas vinculadas a todos ellos.

Entre sus principales objetivos está evitar el uso personal o institucional de información privilegiada, y dar oportuna y adecuada solución a los conflictos de interés que puedan presentarse en el ámbito de los servicios asociados a los mercados de valores.

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 del Banco 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.

ACTUALIZACIÓN DE PAUTAS DE CONDUCTA. Durante el 2008, como reflejo del compromiso del Grupo BBVA de continuar con el fortalecimiento de los principios de ética empresarial, se ha actualizado el marco interno de pautas de conducta en los mercados de valores mediante:

- La aprobación, por parte del Consejo de Administración del Grupo BBVA y los directorios de las sociedades del Grupo en Chile, de una política de conducta en el ámbito de los mercados de valores de alcance global. Esta política es un desarrollo de las pautas establecidas en el Código

de Conducta del Grupo BBVA en relación con los mercados de valores e incorpora una serie de principios y criterios generales de actuación, comúnmente aceptados a nivel internacional y dirigidos a preservar la integridad de los mercados. Concretamente, recoge las pautas de actuación mínimas que toda persona que forme parte del Grupo debe observar en relación con el tratamiento de la información privilegiada, la prevención de la manipulación de cotizaciones, la gestión de potenciales conflictos de intereses que pudieran surgir y la operativa por cuenta propia que efectúen los empleados en los mercados.

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 2008 no se han registrado multas ni sanciones relevantes por incumplimiento de leyes o 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.

Principios de Ecuador:

En 2004, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. fue el primer banco español en adherirse a los Principios de Ecuador, una iniciativa impulsada por la Corporación Financiera Internacional (una agencia del Banco Mundial), que establece criterios ambientales y sociales para el financiamiento de grandes proyectos en países en vías de desarrollo.

En consecuencia, todas las empresas del Grupo BBVA, incluido Chile, están sujetas a dichos principios (www.equatorprinciples.com)

Además el Grupo BBVA y sus empresas reconocen públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (www.un.org) y a la normativa laboral básica de la Organización Internacional del Trabajo (www.ilo.org).

El el 2008, con motivo del 60º aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el

Grupo BBVA a nivel global emprendió dos acciones de importancia: la firma de una declaración de conmemoración de este aniversario por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el lanzamiento de un curso de Derechos Humanos para los empleados del Grupo. En el caso de las empresas del Grupo en Chile, este curso se lanzó en diciembre de 2008.

CREACIÓN DE VALOR PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

El segundo de los principios corporativos del Grupo BBVA plantea la creación de valor para los accionistas y el resto de los grupos de interés como resultado de la actividad. Las empresas del Grupo BBVA en Chile entienden la creación de valor como una de sus funciones principales y la aportación más importante a las sociedades en que actúan, pues no se trata sólo de valor económico para los accionistas, sino de crear valor también para los clientes, los empleados, los proveedores y la sociedad en general.

Valor Generado y Distribuido (en millones de pesos)

	2008	2007	2006
Valor Directo Generado	179.036	125.118	98.258
Margen Financiero (ingreso neto por intereses y reajustes)	179.036	125.118	98.258
Valor Distribuido	130.416	100.969	92.537
Gastos de Administración	43.719	36.170	35.040
Gastos en personal	58.850	52.638	45.518
Dividendos pagados	20.851	9.554	8.669
Impuesto sobre beneficios	6.996	2.607	3.310
Valor Retenido (Valor Directo Generado - Valor Distribuido)	48.620	24.149	5.721

Alcance: BBVA Chile

Fuente: Estados financieros consolidados y auditados de 2008, 2007 y 2006.

Valor Generado y Distribuido. Detalle por grupos de interés (en millones de pesos)

Grupos	Indicador de Valor	2008
Accionista	Dividendos	20.851
Empleados	Gastos de personal	58.850
Clientes	Intereses y cargas asimiladas	179.036
Proveedores	Gastos de administración	43.719
Sociedad (*)	Recursos destinados por BBVA para apoyo a la comunidad	911
	Impuesto sobre beneficios	6.996

Alcance: BBVA Chile/ (*) En el caso de los recursos destinados a la Sociedad, corresponden al total aportado por las empresas del Grupo BBVA en Chile (BBVA Chile, AFP Provida y Forum Servicios Financieros).

Fuente: Estados financieros consolidados y auditados de 2008, 2007 y 2006.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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. AL MISMO TIEMPO QUE INTEGRAMOS, EN NUESTRAS ACTIVIDADES ORDINARIAS, SUS EXPECTATIVAS EN LOS TEMAS QUE SON MÁS RELEVANTES PARA ELLOS Y PARA NUESTRA VISIÓN.

IDENTIFICACIÓN Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EN BBVA

En el Grupo BBVA y sus empresas en Chile definimos a los grupos de interés como todas aquellas personas, instituciones o colectivos que

afectan significativamente a nuestra actividad y decisiones, o que se ven afectadas por ellas.

Para su identificación, hemos consolidado el trabajo de consulta del 2007 con el fin de delimitar las personas, instituciones o colectivos que componen cada grupo y profundizar en sus expectativas, en los temas más relevantes, sobre nuestras actividades.

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 la empresa. 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 relación con los grupos y subgrupos de interés, así como el listado de los principales canales de diálogo pueden consultarse en www.rrc.bbva.com.

La finalidad de la escucha y el diálogo es dar respuesta, de forma equilibrada y prudente, a los asuntos más importantes y relevantes. 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 nuestro desempeño cotidiano, sobre las nuevas oportunidades de creación de espacios de valor compartido y sobre

los asuntos sobre los que debemos informar.

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 permitan crear indicadores y cuadros de mando capaces de recoger las expectativas de los grupos de interés y que demuestran 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.



Principales grupos de interés del Grupo BBVA y compromisos con cada uno de ellos



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 nos 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 nuestras actividades y desempeño. Esta información se traduce en planes de actuación y de comunicación.

Por otra parte, las respectivas unidades 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.

Las unidades de RRC facilitan 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. En diciembre de 2008 este programa fue evaluado con un 75% de respuestas favorables y fue considerado en los focus group como uno de los con mayor impacto.

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 asambleas 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 Reprack. 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 y Prohumana, asociaciones sin fines de lucro, integradas 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.

En el 2007 el Grupo BBVA hizo una consulta cualitativa en los principales países donde opera –incluido Chile– a sus grupos de interés, cuyos resultados permitieron identificar los asuntos relevantes. El 2009 se realizará un análisis específico para valorar la validez y relevancia de estos asuntos en el contexto de la crisis actual.

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

La construcción de confianza y de buena reputación implica entender la comunicación como herramienta necesaria

para poner en valor nuestro comportamiento responsable. Su finalidad legítima es ofrecer la mayor información y transparencia posibles a nuestros grupos de interés para consolidar con credibilidad nuestra diferenciación, ganarnos su confianza, y tratar de influir en sus percepciones y comportamientos favorables hacia nuestro Grupo. Trabajar haciendo bien las cosas y comunicarlo son los requisitos indispensables para llevar a cabo este proceso.

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.

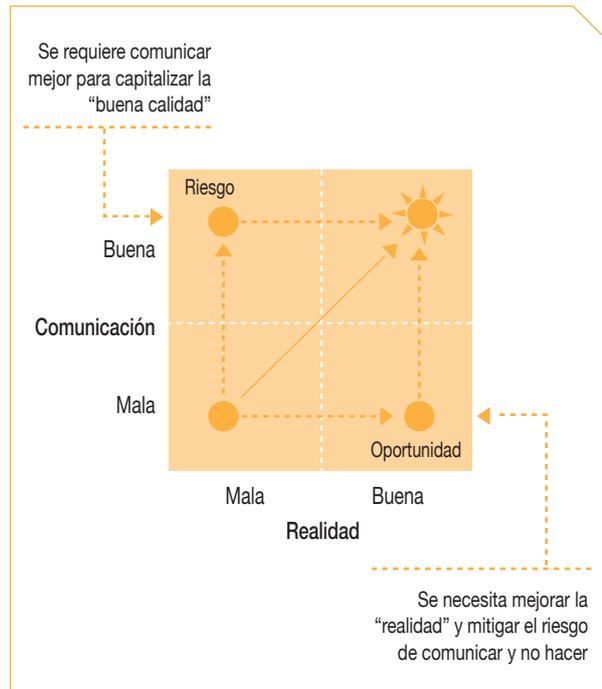
ASUNTOS RELEVANTES EN EL CONTEXTO ACTUAL DE CRISIS

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.

Los asuntos que las empresas del Grupo en Chile consideran claves han sido identificados mediante diferentes procesos de consulta realizados, y actualmente son 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.

El Grupo BBVA, frente a la crisis económica y financiera internacional, ha considerado oportuno realizar una revisión y actualización de los asuntos clave, teniendo en cuenta las nuevas circunstancias. Para llevarla a cabo se ha partido de toda la información recabada mediante las herramientas descritas anteriormente para integrar las expectativas de los grupos de interés en la gestión. Las áreas de BBVA en España que han participado en esta tarea han sido Reputación y Responsabilidad Corporativa, Consumer Insight y Tendencias Globales del Servicio de Estudios.

Del resultado de este análisis afloran en primer lugar implicaciones significativas en relación a los principios y políticas de responsabilidad corporativa. En segundo lugar, se reafirman los asuntos relevantes identificados en procesos anteriores que han constituido la base de los informes de Responsabilidad Corporativa del Grupo tanto en el 2007 como en la presente edición. Sin embargo, también se han identificado nuevos riesgos y cambios que afectan a los asuntos relevantes que centran la RC del Grupo.

La respuesta que dan las empresas del Grupo en Chile a cada una de estas variaciones detectadas se recoge en los capítulos del presente informe y en el cuadro de mando de progresos 2008 y objetivos 2009.

ASUNTOS SENSIBLES EN EL 2008

El 2008 ha sido un periodo extraordinariamente difícil para la economía internacional, lo que ha configurado un escenario muy sensible para la relación del sector financiero con la sociedad. Por este motivo las empresas del Grupo BBVA en Chile quieren promover la confianza de sus grupos de interés, abordando algunos asuntos que han rodeado la actividad durante el año para ofrecer información que pueda clarificar su papel y su posición ante ellos.

Con el agravamiento de la crisis internacional en septiembre de 2008 y su mayor impacto sobre las economías emergentes, se registraron presiones de liquidez en el mercado local. En este contexto, la banca y las autoridades reaccionaron pronta y eficazmente, evitando así que dificultades transitorias terminaran erosionando la solvencia de bancos y empresas. Sin embargo, para aquel entonces el mundo desarrollado había entrado en franca recesión y sus efectos golpeaban con fuerza los mercados de

productos básicos como el cobre y los pedidos de todo tipo de bienes.

En Chile, sin duda la economía más globalizada de la región, los impactos fueron inevitables. Las expectativas cambiaron, los ritmos de consumo se deterioraron y el sector inmobiliario frenó sus inversiones ante la caída en las ventas. Esta situación se vio agravada por el problema específico del virus ISA en el sector salmonero, uno de los principales motores del sector exportador.

Las autoridades reaccionaron a partir de las fortalezas construidas en los últimos años, activando un cuantioso y bien orientado plan de estímulo fiscal y el Banco Central inició un relajamiento monetario. BBVA Chile respondió a estas medidas apoyando el financiamiento de las actividades productivas y de consumo.

Por último, el estudio de impactos de noticias en la 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 análisis 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.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

EL CLIENTE ES LO QUE DA SENTIDO A TODO LO QUE HACEMOS EN LAS EMPRESAS DEL GRUPO BBVA EN CHILE. NUESTRO COMPROMISO ES OFRECERLE UN SERVICIO DE CALIDAD PARA ACOMPAÑARLE EN LAS PRINCIPALES ETAPAS DE SU VIDA, APORTÁNDOLE LAS MEJORES SOLUCIONES.

3.000

Número de consultas respondidas por AFP Provida mensualmente

11.260

Transacciones realizadas por la plataforma de atención al cliente en Internet de Forum

72%

Crecimiento experimentado por pagos y transferencias en canal internet de BBVA Chile

CALIDAD, SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Las empresas del Grupo BBVA en Chile asumen la responsabilidad de hacer realidad la visión de trabajar por un futuro mejor para las personas: una preocupación que se materializa, muy especialmente, en la capacidad para ubicar al cliente como centro del negocio y entregarle un servicio diferencial de

calidad. En este ámbito, el objetivo es convertir este principio en una ventaja competitiva sostenible en el tiempo e ir construyendo un sello distintivo de servicio de excelencia al cliente, el “sello BBVA”.

Bajo esta perspectiva, las empresas del Grupo BBVA en Chile, han llevado a cabo una serie de iniciativas durante el año 2008 tendientes a mejorar la satisfacción de sus clientes.

BBVA Chile, Premio Nacional a la Calidad 2008



En una ceremonia encabezada por el vicepresidente de la República, Edmundo Pérez Yoma, y por el ministro de Economía, Hugo Lavados, BBVA Chile recibió el Premio Nacional a la Calidad.

El Premio Nacional a la Calidad es el mayor galardón al que pueden aspirar las empresas chilenas en el ámbito de la gestión. Al estar basado en un modelo de alcance mundial, como el Modelo Chileno de Gestión de Excelencia, permite concluir que las empresas ganadoras son un ejemplo de sostenibilidad.

En 2008 y en la décimosegunda versión de este premio, ChileCalidad reconoció con esta importante distinción al banco BBVA Chile por el alto nivel de gestión alcanzado por la institución y los resultados que exhibe en áreas como el liderazgo, sus sistemas de planificación estratégica y la gestión de procesos.

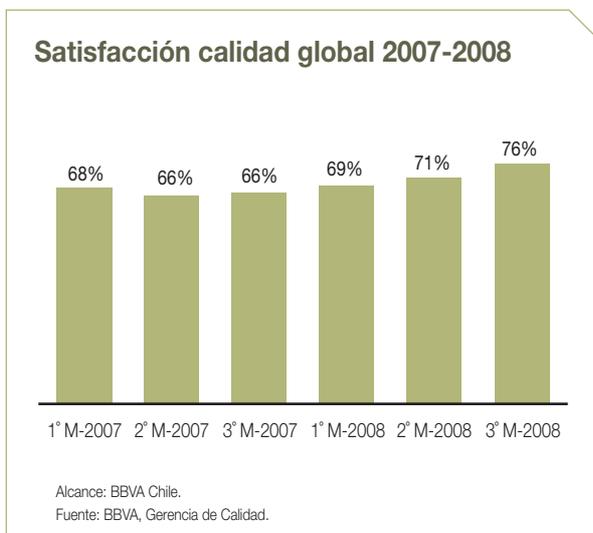
Para el presidente del Grupo BBVA Chile, Ignacio Lacasta, “la obtención del Premio Nacional a la Calidad 2008 es el resultado del esfuerzo de todos los colaboradores del banco por construir una cultura de la excelencia. La fuerza de BBVA Chile descansa en la valía de su equipo. Las personas son nuestra verdadera ventaja competitiva”.

Durante el ejercicio BBVA Chile implementó 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.

Este cuadro de 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.

Asimismo, se desarrolló un proceso de capacitación a nivel de sucursales, tanto en lo que se refiere al módulo de gestión de reclamos como en la aplicación de buenas prácticas de gestión de calidad.

Las gestiones realizadas han permitido mostrar una evolución positiva en los índices de satisfacción de clientes como se observa en el siguiente cuadro:



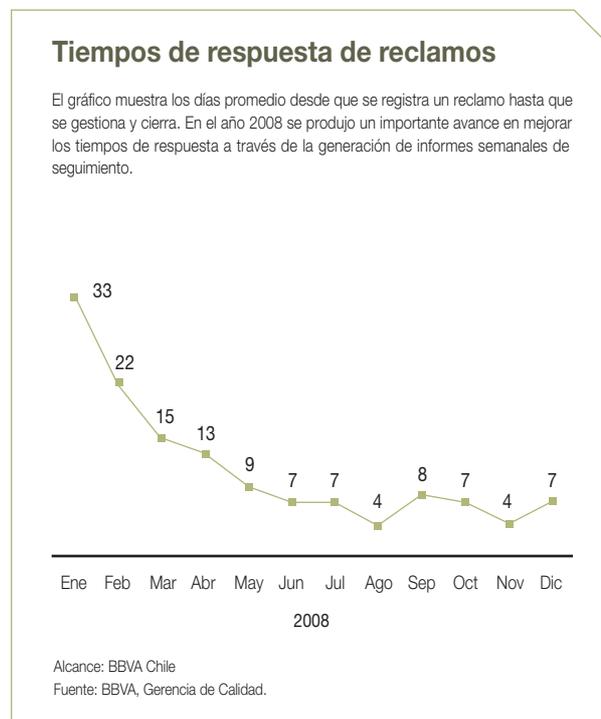
Otras acciones implementadas por BBVA Chile durante 2008 para mejorar la satisfacción de los clientes fueron las siguientes:

- **Informes de reclamos y reuniones de mejora:** Se perfeccionó el informe mensual dirigido al Comité de Dirección, Comité de Calidad y gerentes de primeras líneas con el detalle de los reclamos recibidos, sus tipologías y frecuencias. A partir de este informe, se implementaron más de 30 medidas de mejora.
- **Aplicativo para gestión de reclamos:** Para registrar y gestionar los reclamos se utiliza un aplicativo (work flow) corporativo, al cual se le introdujeron mejoras para optimizar su operatoria; entre otras, alertas automáticas y reasignación de reclamos

en los casos en que no se encuentre el ejecutivo asignado al cliente.

- **Informes semanales a sucursales:** Como herramienta de seguimiento y control se implementó el envío del detalle de reclamos pendientes por cada sucursal y área central.
- **Nuevo canal de reclamos:** Se abrió a clientes la posibilidad de ingresar reclamos a través de BBVA Net (página web) y se estructuró un área de Call Center para su gestión.

Todo lo anterior ha permitido 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:



La combinación de todas las acciones y gestiones descritas en conjunto con otras desarrolladas por otras áreas, le permitieron a BBVA Chile subir de categoría en la evaluación de gestión que hace la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en materia de calidad de atención a los usuarios y transparencia en la información.

En el caso de AFP Provida, se consolidó la Unidad de Gestión Reclamos, aplicándose un proceso centralizado de consultas, reclamos y sugerencias comerciales de los clientes. La focalización de los

esfuerzos ha estado puesta en dar una respuesta eficiente y satisfactoria a cada requerimiento, lo que ha permitido un estándar de atención dentro de 24 horas para cada consulta recibida y dar respuesta a 3.000 consultas mensualmente.

Forum Servicios Financieros amplió los canales a través de los cuales sus clientes pueden tomar contacto con la compañía para resolver sus problemas. Es así como desarrolló una plataforma de servicio al cliente en Internet que permite a los usuarios realizar consultas, reclamos y obtener certificados en tiempo real. Durante el año 2008, se registraron 11.260 transacciones por esta plataforma.

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 ha 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.

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 2008 se continuó profundizando el plan de Continuidad del Negocio. Destaca en este sentido, la participación activa de las áreas de negocio en la creación de sus propios planes. En efecto, durante el ejercicio se pasó de tres a ocho planes generados y probados por diversas áreas.

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, 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.

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, durante 2008, BBVA Chile publicó internamente su Política y Procedimientos de Transparencia en el apartado de Información de Productos y Servicios que norma la información de atributos y tarifas que deben estar a disposición de sus clientes.

En el mismo periodo creó el Comité de Transparencia, de frecuencia mensual, que tiene como objetivo hacer un seguimiento de todas las acciones que pudieran tener impacto en el cliente, desde el punto de vista de la transparencia en la información. Asimismo, este comité definió un índice de transparencia para ponderar la evolución de los reclamos en estas materias.

MULTI-CANALIDAD

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 los 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; www.bbvaprovida.cl; y 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. Durante 2008, los pagos y transferencias por el canal Internet de BBVA Chile experimentaron un aumento de 72%. El sitio www.bbvaprovida.cl cuenta con certificación ISO 9001:2000 y tuvo más de 1.700.000 visitantes únicos, con más de 3.000.000

de sesiones iniciadas y cerca de 8.000.000 de páginas visitadas en el mismo periodo. Este sitio satisface desde necesidades de información y transaccionalidad, transformándose en una verdadera sucursal virtual.

En este 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:** BBVA Chile cuenta con líneas telefónicas de comunicación abierta, atendidas por asistentes las 24 horas, los 7 días de la semana, quienes reciben consultas, atienden emergencias y necesidades de información y brindan asesoría permanente a los clientes; y también gestionan la contratación de nuevos productos y servicios. A partir de 2007, se implementó en la red de sucursales del Banco la modalidad del “asistente telefónico”. Este proyecto permite que los clientes cuenten con un número único para llamar a su ejecutivo de cuentas, comunicación que, en primera instancia, es gestionada por una ejecutiva de Call Center quien da respuesta a los requerimientos básicos. Producto de esta iniciativa, la contactabilidad mejoró desde un 25% al 95% en 2008, con el consiguiente impacto positivo en la satisfacción de los clientes. Este canal de contacto con clientes es permanentemente evaluado a través de encuestas de satisfacción y controlado en forma interna por indicadores de gestión. Producto de estas revisiones los años 2007 y 2008 se implementaron diversas acciones, que significaron mejorar la satisfacción de los clientes, pasando desde un 50% a un 90% con calificaciones de 6 y 7, en escala 1 a 7. En el caso de AFP Provida, la administradora incrementó en un 38,8% el número de llamadas recibidas durante 2008 respecto al año anterior, lo que se explica fundamentalmente por los nuevos beneficios introducidos por la Reforma Previsional. A pesar de este aumento y gracias a la implementación de nuevas opciones de atención para estas consultas, la AFP alcanzó un nivel de respuestas satisfactorias superior al 85%. Provida es la única AFP de su industria que ha implementado un servicio de SMS (mensajería)

–vía teléfono móvil, fax o mail- para sus afiliados. Al cierre del año 2008 el número total de adscritos a este sistema alcanzó a 227.259 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. El año 2008 el número de llamados auto-atendidos satisfactoriamente por este canal se duplicó, pasando de 75.000 a 150.000. 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 2008 un aumento de 72% respecto al año 2007 en el número de estos equipos. En términos de transacciones por este canal, éstas aumentaron un 48% en el mismo periodo.
- **Autoservicios:** Canal automatizado exclusivo para clientes de BBVA Chile. Otorga al cliente mayor facilidad y seguridad en sus transacciones de pagos de servicios básicos, consultas de cuentas y acceso a financiamiento de consumo. Durante el año 2008 se instalaron 32 autoservicios en diferentes sucursales del Banco en el país. Para AFP Provida los autoservicios son un soporte fundamental, convirtiéndose en una eficaz herramienta de atención a sus clientes y en automatización de transacciones, tales como certificados o entrega de claves de acceso. A lo largo de 2008, la utilización de este sistema a nivel nacional experimentó un crecimiento de 350%.
- **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.

INCLUSIÓN FINANCIERA

PODER ACCEDER A SERVICIOS FINANCIEROS ES UNO DE LOS MÁS IMPORTANTES FACTORES QUE CONTRIBUYEN A QUE LAS PERSONAS PUEDAN TENER UN FUTURO MEJOR. EN LAS EMPRESAS DEL GRUPO BBVA EN CHILE TRABAJAMOS PARA FACILITAR A NUEVOS SEGMENTOS DE LA POBLACIÓN EL ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

1,7 millones

Las pensiones y beneficios sociales pagados a través de BBVA Chile

70%

La expansión del parque de cajeros automáticos de BBVA Chile en 2008

43.853

Número de créditos colocados por Forum durante 2008

BANCARIZACIÓN

Dentro del Plan Estratégico de RRC del Grupo BBVA se han definido dos focos de actuación primordiales, uno de ellos es la Inclusión Financiera. Las empresas del Grupo BBVA en Chile entienden la inclusión financiera como parte de su responsabilidad sobre el desarrollo de las comunidades

locales, ya que se trata de integrar en el sistema financiero a aquellos sectores de la población potencialmente excluidos del acceso al crédito por sus bajos ingresos.

En ese contexto, las empresas del Grupo BBVA en Chile cuentan con áreas cuyo quehacer contribuye al proceso de bancarización, acercando el sistema a

Fundación Microfinanzas BBVA y la OEI firman un acuerdo para formar e impulsar el autoempleo

Como parte de su compromiso con la inclusión financiera, BBVA creó en 2007 la Fundación Microfinanzas BBVA, una entidad sin ánimo de lucro cuya misión es promover el desarrollo económico y social de los más desfavorecidos a través de las microfinanzas, inicialmente en América Latina.

La Fundación Microfinanzas BBVA dota a las entidades de la red con los recursos necesarios para su fortalecimiento y desarrollo, con el fin de que puedan extender sus servicios a más personas desfavorecidas y en mejores condiciones, buscando así la inclusión financiera de millones de pequeños empresarios de bajos ingresos que no pueden acceder al sistema financiero convencional y que ven limitadas sus oportunidades de desarrollo.

En ese marco, la Fundación Microfinanzas BBVA y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) firmaron un acuerdo de colaboración para promover la formación profesional y la capacidad emprendedora de personas que viven en situación de pobreza, con el fin de impulsar su autoempleo. Este proyecto piloto de formación y autoempleo se desarrollará inicialmente en Colombia y Chile. En este último país se llevará a cabo específicamente en las ciudades de Santiago y Valparaíso.



segmentos emergentes de la población. 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 2008 se registraban convenios con 850 empresas, totalizando al cierre del año 58.454 operaciones vigentes.

El área de Convenios Hipotecario tiene como objetivo generar acuerdos con empresas para ofrecer 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 2008 existían 59 convenios con empresas, contándose 801 operaciones formalizadas.

Adicionalmente, el banco está contribuyendo al proceso de bancarización mediante la expansión de su red de cajeros automáticos a lo largo del país. Una importante palanca en este proyecto la constituye la adjudicación para instalar nuevos cajeros automáticos en una de las principales cadenas farmacéuticas locales. De esta forma, BBVA Chile está extendiendo su cobertura a ciudades alejadas de

los grandes centros urbanos, donde la oferta de productos y servicios financieros formales es aún débil. Al cierre de 2008, el Banco contaba con 357 cajeros automáticos, 51% de los cuales se encuentra en regiones, teniendo presencia en 56 ciudades. Respecto al año 2007, el número de cajeros aumentó un 70%.

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 2008, Forum colocó un total de 43.853 créditos por un monto de \$ 237.132 millones.

RED PARA PENSIONADOS

BBVA Chile es el principal actor en el pago de beneficios previsionales y jubilaciones administradas por el Instituto de Normalización Previsional (INP, hoy Instituto de Previsión Social), totalizando la entrega de 1,7 millones de pensiones y beneficios sociales (subsídios de cesantía, subsidios maternales, bonos a personas de escasos recursos, etc.) en 2008. Estos pagos 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.

Durante 2008, se habilitaron en Santiago y regiones 19 terminales automatizadas (denominados Autoservicios de Pago) exclusivos para cancelar pensiones INP. Este equipamiento ha permitido atender 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.

Asimismo, BBVA Chile mantiene una cuenta vista con condiciones preferentes para los usuarios del INP que posean pensiones líquidas a partir de \$ 75 mil. Estas cuentas entregan gratuidad tanto para las consultas o giros que se cursen en cajeros automáticos del Banco como para dos transacciones mensuales en cajeros de otros bancos. En 2008 se migraron 5.200 nuevos usuarios a este mecanismo de abono en cuentas, completando al cierre del año un total de 20.800 pensionados operando mediante esta modalidad de pago.

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.

2

Proyectos locales analizados según estándares de los Principios de Ecuador

2009

Año en que BBVA Chile dará curso a su proyecto de Ecorating

LA GESTIÓN RESPONSABLE DEL RIESGO EN BBVA

La gestión del riesgo para el Grupo BBVA es uno de sus pilares básicos, así como una de sus fortalezas a nivel global.

En un entorno como el actual una estricta y responsable gestión del riesgo permite a BBVA situarse como uno de los bancos internacionales más fuertes, manteniendo sus ratios económicos por encima de la competencia, con una gran solidez diferencial gracias a la holgada liquidez del Grupo, una alta calidad de activos y una reconocida solvencia. Esta gestión del riesgo hace que BBVA pueda adaptarse al entorno cambiante desde una posición de comodidad y con un amplio margen de maniobra.

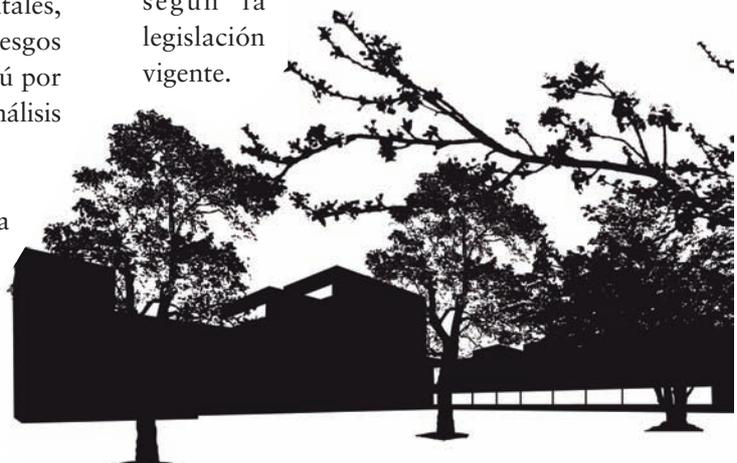
En esta línea, se ha diseñado una red de profesionales dedicados a temas medioambientales, y se ha formado a analistas en Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales en Chile, España y Perú por medio del programa de capacitación virtual “Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales”.

GRANDES EMPRESAS Y FINANCIACIÓN DE PROYECTOS

El Banco BBVA Chile, a través de la División Clientes Globales y Banca de Inversión,

financió diversos proyectos y obras de infraestructura que contribuyeron significativamente al progreso económico y social de las diferentes regiones del país.

Es así como se entregaron financiamientos al sector sanitario e inversiones en alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, en los que el Banco participó a través del asesoramiento y colocaciones de bonos para las principales empresas del sector. Asimismo, gestionó el financiamiento a las obras complementarias al Túnel San Cristóbal (mejoramiento avenida El Cerro y del Puente El Cerro) y continuó apoyando el financiamiento de la autopista Los Andes, que une las ciudades de Los Andes y Viña del Mar. Estos proyectos cuentan con las respectivas evaluaciones ambientales, según la legislación vigente.



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. Para poder llevar adelante esta tarea, se ha capacitado en estos conceptos al equipo de analistas y jefes más próximos a estos temas.

Durante 2008, BBVA Chile analizó dos proyectos según los estándares de los Principios del Ecuador, ambos calificados en categoría de riesgo B. En el caso de una de las iniciativas sólo se realizó la evaluación del primer Principio de Ecuador, ya que el proyecto finalmente no fue concedido. En el segundo caso, la revisión fue completa, considerando impactos directos e indirectos en el entorno natural y social, ascendiendo el proyecto a 1.250 millones de dólares, correspondiendo a BBVA financiar un 4,69% del total.

SOBREENDEUDAMIENTO | 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.

GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES | La creciente preocupación por la sustentabilidad medioambiental de las actividades humanas también ha llevado a BBVA Chile a incorporar este tipo de consideraciones en el ámbito de su gestión de admisión crediticia. Es así como el banco en el marco de su Política Medioambiental prevee dar curso al proyecto de Ecorating

en el año 2009, formalizando los circuitos y procedimientos que permitan garantizar la adecuada gestión de los riesgos ambientales.

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DE ACTIVIDADES TERRORISTAS (PLA&FT)

La prevención del lavado de activos y de la financiación 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 que desarrolla sus actividades, y la preservación de su integridad corporativa. Con ello, apunta a uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona (clientes, empleados, accionistas, proveedores, reguladores y la sociedad en general).

En esa línea, durante el año 2008 los focos de atención fueron el perfeccionamiento y refuerzo de los mecanismos y procedimientos de prevención y detección, a partir de las nuevas exigencias regulatorias y de las directrices y modelo corporativo del Grupo BBVA en materia de PLA&FT -que recoge las mejores prácticas y recomendaciones a nivel internacional-, y 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 han continuado 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, destaca el decidido impulso del Banco BBVA Chile a la agenda del Comité de PLA&FT de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, que en el año 2008 alcanzó importantes objetivos en el ámbito de actividades formativas orientadas a las Áreas de Cumplimiento de las entidades bancarias.

En el ámbito formativo, en el año 2008 se llevó a cabo un proceso de certificación orientado a los empleados de BBVA Chile, quedando en calidad de “certificados en Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación de Actividades Terroristas” por un plazo preestablecido todos quienes aprobaron el proceso con un nivel mínimo del 85% de los objetivos previstos.

PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES

EN LAS EMPRESAS DEL GRUPO BBVA EN CHILE TRABAJAMOS PARA GENERAR UNA OFERTA ADAPTADA A LAS NECESIDADES DE CADA PERSONA O COMUNIDAD DE PERSONAS.

41,45%

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

308

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

1°

Institución en contar con financiamiento hipotecario a 40 años plazo

INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Las sociedades del Grupo BBVA entienden por inversión socialmente responsable aquella que añade al análisis de rentabilidad y riesgo criterios sociales, ambientales y de gobierno corporativo, para seleccionar como destino de su inversión a las empresas con mejor comportamiento sostenible a largo plazo.

PREVISIÓN SOCIAL

PLANES DE PENSIONES:

En el ámbito de la previsión social, AFP Provida es la administradora líder del sistema local con un 41,45% de los afiliados. Adicionalmente, el 34,7% 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

Asesoría previsional

El año 2008 estuvo marcado por la entrada en vigencia de la Reforma Previsional, la más importante modificación al sistema privado de pensiones chileno desde su creación, en 1980. Acorde a su condición de líder del mercado y a su compromiso con sus clientes y la sociedad en general, AFP Provida desarrolló un programa de formación, difusión y asesoría sobre los aspectos más relevantes de esta reforma.

El plan incluyó comunicación a clientes a través de folletería, afiches, documentación para empresas, y un ciclo de charlas a nivel nacional destinada a empleadores, sobre temas como el nuevo sistema de pensiones solidarias; la reforma previsional y su impacto en las mujeres, y empleadores y afiliados, entre otros.

Asimismo, AFP Provida capacitó a alrededor de 1.000 de sus ejecutivos a nivel nacional en materias propias de la reforma. Ellos debieron rendir ante la Superintendencia de AFP una prueba que midió sus conocimientos respecto del nuevo cuerpo legal, de forma de garantizar una óptima atención a quienes requirieran información.

por vejez anticipada, AFP Provida cuenta con un 15,32% de participación de mercado, administrando a la fecha de este reporte \$ 247.383 millones.

En el ejercicio 2008, AFP Provida creó la Gerencia de Ahorro y Previsión, que busca entregar a los clientes una asesoría integral en los temas previsional, tributario y financiero.

Negocio de pensiones

	2008	2007
Cuota de mercado	40,49%	39,21%
Posición alcanzada en cotizantes	1er lugar	1er lugar
Número de afiliados promedio	3.449.679	3.288.176
Porcentaje del mercado que representan	41,45%	41,86%
Número de pensionados	240.800	227.460
Porcentaje del mercado que representan	34,7%	35,42%

Alcance: AFP Provida

Ahorro voluntario (miles de millones de pesos)

	2008	2007
Saldo administrado APV	172.392	212.287
Saldo administrado Cuenta 2	74.992	121.881
Total	247.383	334.169
Porcentaje del mercado que representa	15,32%	16,57%

Alcance: AFP Provida

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. Mientras la primera se centra en seguros de vida y rentas vitalicias, la segunda intermedia seguros orientados a la cobertura de riesgos de vida, hogar, automóviles, cesantía y fraude, entre otros.

Durante 2008, BBVA Seguros de Vida S.A. incorporó a la cartera de bancaseguros nuevos productos destinados a proteger a los deudores de crédito, tanto de consumo como hipotecarios, frente al riesgo de fallecimiento. El 46,51% de las primas emitidas correspondieron al seguro de desgravamen asociadas a créditos de consumo, mientras que un 51,17% de las primas correspondieron a seguro de desgravamen hipotecario.

OFERTA DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES

Financiamiento para estudios de pregrado: BBVA Chile ofrece dos tipos de créditos para financiar estudios de pregrado en institutos y universidades chilenas:

- **Créditos 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.
- **Crédito 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.
- **Financiamiento para estudios de postgrado:** El crédito de postgrado es otorgado con recursos de la estatal CORFO, por lo que BBVA Chile actúa como intermediario. 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

Financiamiento a estudiantes Créditos de pregrado con recursos propios

Año	Monto colocado	Operaciones
2006	\$631.187.667	305
2007	\$ 900.136.690	370
2008	\$ 861.111.111	308

Alcance: BBVA Chile

Financiamiento a estudiantes Créditos de postgrado con recursos CORFO

Año	Monto colocado	Operaciones
2006	\$ 229.848.849	26
2007	\$ 421.712.928	28
2008	\$ 377.722.041	26

Alcance: BBVA Chile

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** | Forum lanzó en 2008 el producto “Cuota Protegida”, que entrega al cliente que adquiere un automóvil

protección en caso de desempleo involuntario o incapacidad temporal para trabajar. Durante el año se alcanzó una penetración del 75% sobre el total de colocación de créditos, con un total de 32.734 pólizas ingresadas.

**APOYO AL
COMERCIO
EXTERIOR** | Para BBVA Chile el área de Comercio Exterior, en los segmentos de Grandes

Empresas y Corporaciones, es un negocio de importancia, destacando la 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 de comercio exterior personalizadas por cliente y una marcada orientación hacia la innovación en productos, siendo pioneros en el mercado en la introducción de servicios como el empaquetamiento de las cartas de crédito de exportación a plazo; 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 corresponsal intermediario; atención de cartas de crédito para empresas exportadores de terceros países (por lo general filiales de compañías chilenas); y emisión de cartas de crédito para importar a terceros países por parte de compañías extranjeras (por lo general filiales de compañías chilenas).

FACTORING | Durante 2008, la filial BBVA Factoring mostró un importante crecimiento, focalizando sus operaciones principalmente en apoyo a los clientes de la banca Pyme y en generar nuevas relaciones comerciales para BBVA Chile.

**PLANES DE
CUENTA
CORRIENTE** | En 2008, BBVA Chile desarrolló nuevos 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 le dio la posibilidad de integrarse al sistema financiero al segmento joven con productos especialmente pensados para ellos. El Plan Joven BBVA Chile ofrece los productos de cuenta corriente, línea de crédito, tarjeta de débito y tarjeta de crédito. Este plan carece de costo de mantención para su titular hasta que cumpla 30 años.

Asimismo, BBVA Chile cuenta con una solución financiera integral para el núcleo familiar. Se trata del Plan Familia, que da acceso a familiares de clientes preferentes del banco al sistema financiero, a través de cuentas vista a precios especiales.

**FINANCIA-
MIENTO
HIPOTECARIO** | BBVA Chile ha sido pionero en la introducción al mercado local de créditos hipotecarios cuyas

características han hecho posible que más personas puedan acceder a este tipo de financiamiento. En efecto, desde 1999 a la fecha el Banco ha innovado en este ámbito con productos como el primer crédito hipotecario con tasa de interés variable; el primer crédito hipotecario en pesos; el primer crédito hipotecario con financiamiento al 100%, y el primer crédito hipotecario a 40 años plazo del sistema financiero chileno. Todos estos productos continuaron ofertándose durante el 2008.

GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RR HH

LA ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO, LA DIVERSIDAD, LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL, LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES... TODOS 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.

51/49

Porcentaje hombres/mujres

985

Altas de empleados en BBVA Chile y AFP Provida

43

Horas de formación por empleado

PERFIL DE LOS EMPLEADOS | Para las empresas del Grupo BBVA en Chile sus 4.807 empleados forman un grupo de interés de una relevancia especial por cuanto parte de la cultura corporativa se refleja en la idea de trabajar “de personas para personas”. Para materializar este punto uno de los objetivos

prioritarios es la gestión del capital humano, impulsando la mejora continua en los estándares éticos en el campo de la igualdad de oportunidades, en el desarrollo profesional y personal, en el impulso y mejora de la capacidad de trabajo en equipo, en el clima laboral y en el grado de satisfacción de todos los empleados de las entidades del Grupo.

Para Ti dRRHH

Un hito dentro del ejercicio 2008 fue el lanzamiento del proyecto interno “Para Ti dRRHH”, que evidencia el interés de las empresas del Grupo BBVA en Chile por las personas. “Para Ti dRRHH” es un nuevo lenguaje de comunicación y una oferta de valor a disposición de todos sus colaboradores.

Esta iniciativa tiene como fin crear de manera permanente condiciones para que los empleados alcancen, individual y colectivamente, sus máximas potencialidades. Este objetivo se concreta a través de campañas mensuales de beneficios, programas y oportunidades de desarrollo que cubren seis ejes: Calidad de Vida, Tiempo Libre, Beneficios Personales, Oportunidades Para Ti, Deportes y Cercanía.



Plantilla por empresas

	2008*
BBVA Chile y filiales	2.637
AFP Provida	1.684
Forum	486
TOTAL	4.807

Alcance: Grupo BBVA Chile

Datos total plantilla

	2008		2007		2006	
Número total de empleados	4.807		4.585		3.770	
Edad promedio (años)	40		40		41	
Antigüedad promedio (años)	8,6		8,8		9,9	
Distribución por género						
- Hombres	51% / 2.423		51% / 2.343		53% / 2.008	
- Mujeres	49% / 2.375		49% / 2.232		47% / 1.752	
Plantilla por edad						
- Hasta 25 años	3% / 164		4% / 176		2% / 84	
- Entre 25-34 años	28% / 1.351		27% / 1.240		23% / 848	
- Entre 35-44 años	35% / 1.675		36% / 1.627		38% / 1.467	
- Entre 45-55 años	27% / 1.304		28% / 1.274		31% / 1.151	
- 55 o más años	7% / 304		6% / 258		6% / 210	
Directivos Corporativos por edad						
- Hasta 25 años (%)	0% / 0		0% / 0		0% / 0	
- Entre 25-34 años	0% / 0		0% / 0		0% / 0	
- Entre 35-44 años	22% / 2		30% / 3		50% / 5	
- Entre 45-55 años	78% / 7		70% / 7		50% / 5	
- 55 o más años	0% / 0		0% / 0		0% / 0	
Distribución por categoría funcional	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Comité de Dirección y Directivos Corporativos	100% / 9	0% / 0	100% / 10	0% / 0	100% / 10	0% / 0
Directores	89% / 49	11% / 6	83% / 43	17% / 9	84% / 52	16% / 10
Mandos Intermedios	66% / 325	34% / 171	66% / 315	34% / 160	65% / 284	35% / 154
Especialistas	61% / 220	39% / 140	63% / 186	37% / 111	64% / 168	36% / 93
Fuerza Ventas	34% / 589	66% / 1.128	34% / 541	66% / 1.061	32% / 449	68% / 933
Puestos Base	57% / 1.240	43% / 930	59% / 1.258	41% / 891	65% / 1.055	35% / 562
Tipo de contrato						
- Indefinido	51% / 2.352	49% / 2.247	52% / 2.320	48% / 2.181	54% / 2.002	46% / 1.728
- Plazo fijo	38% / 80	62% / 128	39% / 33	61% / 51	40% / 16	60% / 24

Alcance:

Cifras de años 2007 y 2008 consideran empleados de BBVA Chile y filiales, AFP Provida y Forum.

Cifras de año 2006 consideran empleados BBVA Chile y filiales y AFP Provida.

Distribución de plantilla por regiones

	2008
Región Metropolitana	71% / 3.402
Regiones*	29% / 1.405

Alcance: Considera a todos los empleados de BBVA Chile y filiales, AFP Provida y Forum.

(*) Considera a la I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV Regiones.

Nacionalidad de directivos corporativos

	2008 (% / número)
Chilena	56% / 5
Extranjeros	44% / 4

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Altas de empleados

	2008*
BBVA Chile y filiales	513
AFP Provida	372

Bajas de empleados BBVA Chile y filiales

	2008
Voluntarias	217
Jubilaciones	0
Prejubilaciones	0
Incentivadas	97
Otras bajas gestionadas (de mutuo acuerdo)	2
Disciplinarias	7
Otras (términos de plazo)	70
TOTAL	393

EMPLEO Y SELECCIÓN

La gestión de selección cuenta con una política global y un código de actuación dirigidos a garantizar la atracción del talento y la 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 se da prioridad a la cobertura de vacantes con personal interno a fin de potenciar el desarrollo profesional. Esta movilidad interna puede realizarse horizontal o verticalmente. Los concursos internos son publicados en la Intranet de las empresas del Grupo BBVA en 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 al Grupo un selecto número de nuevos profesionales, quienes una vez contratados pasan por un proceso de inducción y formación.

Bajas de empleados AFP Provida

	2008
Voluntarias	88
Jubilaciones	0
Prejubilaciones	0
Incentivadas	170
Otras bajas gestionadas (de mutuo acuerdo)	4
Disciplinarias	3
Otras (términos de plazo)	36
TOTAL	301

Rotación Media BBVA Chile y Filiales

	2008
Número de egresos/número total trabajadores al final del periodo reportado x 100 =	14,9%

Considera las desvinculaciones de empleados con contrato indefinido y plazo fijo.

Rotación Media AFP Provida

	2008
Número de egresos/número total trabajadores al final del periodo reportado x 100 =	17,87%

Considera las desvinculaciones de empleados con contrato indefinido y plazo fijo.

VALORACIÓN, DESARROLLO PROFESIONAL Y COMPENSACIÓN

Las empresas del Grupo BBVA en Chile llevan a cabo un proceso de evaluación de los resultados y de valoración de competencias que incluye a todos y cada uno de sus empleados. A partir de esta valoración de competencias, que se desarrolla cada dos años, se establece un plan de formación a medida para cada empleado, el que es comunicado y revisado anualmente, participando de éste tanto las jefaturas como los colaboradores.

Un ejemplo de la interacción entre la gestión del desempeño y el desarrollo profesional lo constituye el programa “Crecer Adelante”. Este fue creado en 2007 y está orientado a fortalecer y desarrollar las capacidades, habilidades y conocimientos técnicos de los colaboradores de las empresas del Grupo BBVA en Chile, con el objetivo de que puedan acceder a cargos de mayor responsabilidad. De esta forma, se consiguen dos importantes objetivos: potenciar el talento de los empleados y darles la posibilidad de tener la primera prioridad para cubrir las vacantes internas.

En el año 2008 se realizó también el programa de liderazgo Gestión, Innovación y Personas, en el que participaron 91 personas.

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, en conjunto con las mallas curriculares, recoge las necesidades de cada unidad y ofrece soluciones integradas en el plano corporativo e individual para cada empleado, derivadas del modelo de gestión por competencias, áreas técnicas y necesidades para abordar con mayor eficacia los desafíos futuros.

En este ámbito, las diferentes escuelas del Grupo BBVA en Chile se configuran como un elemento clave para la formación y el desarrollo del talento. Esta iniciativa se organiza en ocho líneas de trabajo:

Escuela de Management para el desarrollo de habilidades directivas, Escuela de Finanzas, Escuela de Idiomas, Escuela de Tecnología, Escuela de Desarrollo Profesional & Personal, Escuela de Comercial & Servicios Banco, Escuela Normativa y Escuela Previsional.

Además, durante el año 2008 se ha contado con el canal de formación vía e-learning “Conoce”, disponible para todos los empleados del Grupo, lo que ha permitido llegar a un mayor número de personas, constituyéndose en una red global de aprendizaje a través de Internet orientada a aportar soluciones formativas homogéneas alineadas con la estrategia.

Por otra parte, se facilita la realización de prácticas profesionales a estudiantes universitarios y el establecimiento de redes de formación a través de convenios con universidades, permitiendo que los jóvenes reciban formación adaptada a la función concreta que desempeñan.

En este sentido, destaca la formación que se imparte sobre el Código de Conducta del Grupo, además del Programa de Prevención de Lavados de Activos.

Durante 2008, se gestionaron más de 215.000 mil horas de capacitación, con un ratio de 42,9 horas / hombre, lo cual refleja el firme compromiso del Grupo BBVA Chile con sus colaboradores.

Inversión en formación

	2008	2007
Inversión total en formación (euros)*	1.220.589	1.153.501
Inversión en formación por empleado (euros)*	243	251
Horas de formación por empleado	43	47,4

(*) Cifra incluye formación de directivos en España.
Alcance: Grupo BBVA Chile.

Distribución de formación por canales (porcentaje)

	2008	2007
Formación presencial	66	73
Formación a distancia	7	18
Formación a través de e-learning	27	9

Alcance: Grupo BBVA Chile.

CLIMA LABORAL

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

En 2008, el proceso fue llevado a cabo por dos consultoras externas, Great Place to Work y CFI. 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 en el emocional de la relación laboral. 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 del Grupo.

En esta medición, el indicador global aumentó en 13% versus la encuesta realizada en 2005. Los resultados obtenidos el 2008 demuestran integralmente las fortalezas y oportunidades de mejora de la organización y han dado lugar a ocho líneas de trabajo transversales al Grupo BBVA en Chile, además de los planes de mejora del clima levantados en cada una de las divisiones.

Es importante mencionar que ante la premisa “tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar donde trabajar” obtuvo un 66%, lo cual deja entrever que la percepción general de los trabajadores hacia las empresas del Grupo BBVA en Chile es positiva.

	2008	2007
Credibilidad	67	63
Respeto	59	55
Imparcialidad	60	52
Orgullo	72	63
Camaradería	68	59

Alcance: BBVA Chile y filiales/ AFP Provida

NO DISCRIMINACIÓN, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN

Para las empresas del Grupo BBVA en Chile, los colaboradores son el activo más valioso que posee y alinea todos sus esfuerzos para gestionar el

capital humano teniendo en cuenta las expectativas manifestadas por ellos y los requerimientos de la organización.

Esta política se enmarca en estándares de transparencia, igualdad de oportunidades y meritocracia, para impulsar y propiciar un adecuado clima laboral. Durante el 2008 no se ha reportado ningún tipo de incidente que refleje discriminación de ningún tipo dado que nuestras políticas internas fomentan la igualdad y la libre asociación de nuestros colaboradores.

COMUNICACIÓN INTERNA

Las herramientas de comunicación interna tienen como objetivo crear un clima de confianza, basado en una relación abierta, en el respaldo al equipo y en la transparencia. Los planes de comunicación contemplan, en todo su quehacer, la difusión de cinco ejes que ha establecido el Grupo BBVA en este ámbito en todos los países donde está presente: 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. En 2008 se implementaron cambios como nuevas secciones e incorporación de elementos de alta visibilidad para destacar campañas y noticias, que ayudaron a que esta herramienta haya tenido un aumento de 32% en el número de visitas en comparación con 2007.
- **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.
- **Revista Adelante:** Revista corporativa trimestral, que incluye información internacional del Grupo BBVA así como noticias locales.

Para mejorar la difusión de políticas, procesos, servicios e iniciativas de las áreas de Recursos Humanos, con la colaboración de las Unidades de Comunicación Interna, se ha definido en 2008 un nuevo estilo de comunicación. El principal cambio se centra en el concepto Para Ti dRRHH (más información en página 31).

Asimismo, en 2008 se desarrolló el Portal del Empleado, donde están radicadas las iniciativas, información y herramientas que el Grupo ha dispuesto para que sus colaboradores alcancen sus máximas potencialidades. El Portal está ubicado en Intranet, y consta de tres módulos: Modelos de Gestión, con la información y las herramientas de gestión necesarias para el desarrollo profesional; Procesos de Recursos Humanos, con la información sobre trámites de relevancia; y Pasión por las Personas, con los convenios y beneficios que el Grupo BBVA tiene para sus empleados.

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:

1. CALIDAD DE VIDA: Entre otras iniciativas, se han puesto en marcha acciones tales como:

- *Sensibilización de la dirección:* el equilibrio entre la vida profesional y personal está recogido en “Nuestro Estilo de Dirección”, guía que sintetiza los comportamientos que se esperan de todos aquellos que tienen personas a su cargo.
- *Salud y bienestar:* en este ámbito se han promocionado actividades para prevención en salud que consideran atenciones médicas y también charlas a cargo de especialistas en enfermería y psicología, respectivamente. Asimismo, en 2008 se comenzó a implementar una jornada especial de trabajo para las madres con hijos recién nacidos que laboran en BBVA Chile y AFP Provida.

Con el fin de promover un equilibrio entre la vida personal y laboral, a partir de 2008 se implementó una alarma que se activa en los edificios centrales a las 19:00 horas, cuyo fin es instar a los empleados a retirarse a sus hogares, dando por terminada la jornada de trabajo. Asimismo, los días

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

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 II Carrera Solidaria Grupo BBVA – Hogar de Cristo, cuyo recaudación fue destinada al programa de responsabilidad corporativa “Niños Adelante”. Asimismo, durante el año se realizó la Copa de Tenis BBVA, en la que compitieron empleados. Además, el Grupo cuenta con un deportivo con ramas de baby fútbol femenino y masculino y tenis, entre otras.

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 **BENEFICIOS PERSONALES** | el capítulo de Voluntariado Corporativo).

- *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.

En el siguiente cuadro se detallan las principales iniciativas:

Beneficios personales

Programa	Actividades
Educación	Beca escolar para empleados
	Asignación escolaridad para cargas
	Asignación preuniversitario para cargas
	Becas PSU para hijos de empleados
	Premio mejor 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
	Movilidad
Financiamiento exclusivo	Préstamo de consumo
	Préstamo hipotecario
	Préstamo complementario para vivienda
	Seguro de vida
Salud	Seguro complementario de salud
	Campañas de vacunación
	Convenio anual con gimnasios
	Clases de yoga
Seguros	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
	Fiesta Grupo BBVA
	Fiesta de Navidad para hijos de empleados
	Talleres de baile y guitarra folclórica
	Voluntariado corporativo
	Corrida Solidaria
	Charlas educativas
	Avant premier de películas 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.

En las empresas del Grupo BBVA en Chile existen los siguientes sindicatos:

- Sindicato Banco:** Su directiva la componen 7 dirigentes y cuenta con 1.261 personas sindicalizadas, que representan el 50% de la dotación del Banco. Existe un convenio colectivo vigente hasta diciembre de 2009. Está definido un comité quincenal de coordinación llevado por la Gerencia de RRHH con los representantes sindicales.
- Sindicato Ventas AFP:** Su directiva la componen 5 dirigentes y cuenta con 675 personas sindicalizadas, que representan el 40% de la dotación de la AFP. Existe contrato colectivo vigente hasta enero de 2011.
- Sindicato Administrativo AFP:** Su directiva la componen 5 dirigentes y cuenta con 506 sindicalizados, que representan el 30% de la dotación de la AFP. Existe contrato colectivo vigente hasta diciembre de 2010.

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Las empresas del Grupo BBVA en Chile dan cumplimiento en lo que corresponde a lo exigido en la Ley N° 17.744 que dice

relación con las normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, y cumplen con 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.

Actualmente existe un sistema que permite mantener a los equipos de prevención de riesgos actualizados en cuanto a las necesidades que se generan. Dicho sistema integra 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 capacitados y designados 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.

Cabe destacar que, a manera de prevención, las compañías del Grupo en Chile realizan una campaña anual de vacunación antigripal para sus empleados.

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.

COMPRAS RESPONSABLES

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 ha dado un nuevo impulso en 2008 al modelo corporativo de compras del Grupo BBVA con

el fin de conseguir con su evolución una homogenización de los procesos y el control interno a nivel global. Así, se ha implementado un procedimiento general para la adquisición de bienes y contratación de servicios que desarrolla los principios del modelo global.

En este sentido, 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.

Para las empresas del Grupo BBVA en Chile el buen diseño de procesos que invo-

lucran el abastecimiento de bienes y servicios es de vital importancia para conseguir una administración efectiva y eficiente de las compras, generar una relación de beneficio mutuo y sostenible en el tiempo con los proveedores y un aumento de la calidad en los productos y servicios para los usuarios.

La adquisición de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las diversas actividades que se realizan en las empresas del Grupo BBVA en Chile son efectuadas por las respectivas unidades de Compras. Las áreas de compras están constituidas por cuatro departamentos en las áreas de Informática, Infraestructura, Suministros al Negocio y Viajes, Eventos y Servicios Profesionales. Este modelo garantiza el correcto control de todas las compras de cada una de las empresas del Grupo BBVA en Chile. Asimismo, 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, denominado proceso de homologación.
- Los principales proveedores de bienes y servicios se han dividido en dos categorías: críticos e importantes. Aquellos definidos como críticos tienen un seguimiento periódico de sus antecedentes financieros, de servicios y de su evaluación de riesgo 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.

Con el objetivo de equiparar oportunidades a las empresas locales con respecto a las grandes corporaciones, el Grupo BBVA en Chile efectúa la mayoría de sus adquisiciones por medio de proveedores locales.

PRINCIPIOS APLICABLES A LOS INTERVI- NIENTES EN EL PROCESO DE APROVISIONA- MIENTO

Desde la creación de las respectivas unidades de Compras se estableció 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 nuestro comportamiento y garantizar una mayor protección a todos nuestros 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.
- **Fidelidad a la política del Grupo:** entendiendo como política del Grupo 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.

Una de las líneas de trabajo desarrollada en 2008

SISTEMA DE HOMOLOGA- CIÓN DE PRO- VEEDORES

por el Grupo BBVA a nivel global es la que permitirá la homogeneización del proceso de homologación de los proveedores más significativos

en todos los países donde está presente, que tiene por objeto la validación de sus capacidades así como el grado de involucración en aspectos de responsabilidad corporativa

En este marco, las empresas del Grupo BBVA en Chile cuentan con una metodología de selección de proveedores 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, los que permiten concluir si efectivamente un proveedor está en condiciones de operar con las empresas del Grupo BBVA en Chile para el servicio en efecto.

Un aspecto específico en el sistema de homologación es la valoración, in situ, que se realiza a proveedores en países emergentes cuando las características del aprovisionamiento lo aconsejan.

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y APROVISIONA- MIENTO

Desde la Unidad de Compras, Inmuebles y Servicios de BBVA en España se ha coordinado en el 2008 el diseño del proyecto

Homologación de proveedores

Total de proveedores incluidos en proceso de homologación
Número de proveedores que superaron el proceso
Número de proveedores rechazados

2008	2007	2006
70	47	46
60	46	41
10	1	5

Alcance: BBVA Chile y AFP Provida

“Global Procurement System”, que tiene como fin conseguir la implantación de una nueva plataforma corporativa que permitirá, principalmente, establecer un modelo global de procesos homogéneo, mejorar el control interno y servir como una herramienta común para todo el Grupo con la que dar soporte al ciclo completo de aprovisionamiento, teniendo en cuenta las necesidades o requerimientos locales concretos.

En el caso de las respectivas unidades de Compras de las empresas del Grupo BBVA en Chile, a partir de 2008, comenzaron a utilizar el portal Adquira (www.adquira.es), herramienta que permite el comercio electrónico con los proveedores, y que tiene varias ventajas:

- 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.
- Oportunidad para mayor número de proveedores tanto nacionales como internacionales.

En 2008 se totalizaron a través de este portal 832 transacciones, lo que constituye un 60% del total de

las negociaciones realizadas a través del área de Compras Corporativas del Grupo BBVA en Chile.

PROYECTOS RESPONSABLES CON PROVEEDORES

Las empresas del Grupo BBVA en Chile desarrollan proyectos de responsabilidad social dirigidos a sus proveedores. De

esta forma, las políticas de Responsabilidad Corporativa enfocadas a la sociedad se trasladan también al ámbito de los clientes internos. Entre estos proyectos los más destacados son los siguientes:

- 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)
- 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).

GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO

LA CONCIENCIA SOBRE LA RESPONSABILIDAD DE LA HUMANIDAD RESPECTO AL PLANETA HA CAMBIADO. EN LAS EMPRESAS DEL GRUPO BBVA EN CHILE TRABAJAMOS PARA MINIMIZAR LOS IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES DIRECTOS DE NUESTRA ACTIVIDAD E IMPULSAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO.

423

Número de videoconferencias realizadas

30

Salas de videoconferencias

7.100

Kg. de papel gestionados como residuos

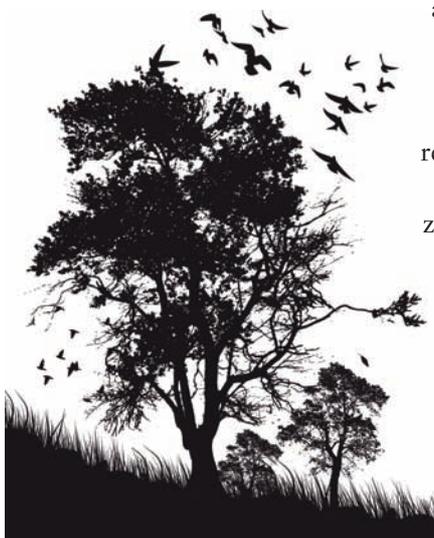
El desarrollo sostenible es una prioridad para el Grupo BBVA a nivel global, que ejerce una destacable influencia sobre el medioambiente, ya sea a través del consumo de recursos naturales (gestión de sus inmuebles, uso de papel, viajes, etc- (impactos directos) como, y muy especialmente, mediante las consecuencias que para el medioambiente tienen los productos y servicios que ofrece, especialmente los relacionados con las actividades de financiación, la gestión de

activos y la gestión de su cadena de proveedores (impactos indirectos).

Para compatibilizar bajo un modelo de desarrollo sostenible las dimensiones económica, social y am-

biental de sus compañías, el Grupo cuenta desde el 2003 con una política medioambiental que afecta a todas sus entidades y actividades. Esta política busca impulsar la integración efectiva de los criterios ambientales en el conjunto de actividades que desarrolla BBVA, haciendo de estos criterios un elemento diferencial y de ventaja competitiva. 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 como indirectos. 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

El primer paso para una buena gestión medioambiental es la recopilación y seguimiento de indicadores ambientales. Esta labor viene desempeñándose en BBVA Chile y AFP Provida

a partir de 2006 y desde entonces se han incorporado mejoras relativas a su metodología, alcance y calidad.

A principios de 2008 las empresas del Grupo BBVA en Chile lanzaron un Plan Energético, iniciativa que buscó generar un uso más eficiente de la energía, tanto en los edificios centrales del Banco y AFP Provida, como en la red de sucursales a lo largo de todo el país. En edificios centrales, el plan contempló 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.
- Apagar la totalidad de las luces a las 21:00 horas.

En las sucursales, el Plan Energético consideró 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.

En noviembre de 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. Con un presupuesto comprometido de 19 millones de euros, la puesta en marcha de las numerosas iniciativas planificadas supondrán un ahorro anual de 1,5 millones de euros a partir del 2012. El plan cuenta con objetivos concretos en el tiempo, que se ejecutarán en cada uno de los países donde el Grupo opera.

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:



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, en 2008 se dio inicio al 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. El objetivo para 2009 es reemplazar la totalidad del papel blanco por este papel ecológico.

Asimismo, durante 2008 se trabajó en una iniciativa que contempla el reemplazo de las actuales impresoras, fax, escáner, y fotocopiadoras por un servicio de impresión multifuncional. Este proyecto, que tiene como fecha prevista de inicio 2009, 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. A la vez, el proveedor reciclará los toner vacíos con la debida certificación del organismo que regula el medioambiente.

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.

	2008	2007
Consumo de agua		
Total agua consumida (m3)	179.884	72.300 (*)
Agua consumida por empleado (m3)	41,6	29,0 (*)
Consumo de energía		
Electricidad total (MWh)	10.547,5	10.625,6
Electricidad consumida por empleado (MWh)	2,4	2,6
Consumo de papel		
Total papel consumido (t)	232,5	209,2
Papel consumido por empleado (t)	0,0538	0,0510
Gestión de residuos		
Papel (kg)	7.100	9.350
Aparatos eléctricos (kg)	996	17.500
Donaciones equipos informáticos (kg)	30	100
Videoconferencias		
Videoconferencias (nº)	423	353
Salas de videoconferencias	30	29
Viajes en avión (km)		
Tramo hasta 452 km	95.190	8.500
Tramo de 452 a 1600	818.087	474.510
Más de 1600	6.503.381	8.895.052

Alcance: BBVA Chile, filiales y AFP Provida. Salvo cifra 2007 de consumo total y por empleado de agua que considera sólo a BBVA Chile y filiales.

Cálculo de emisiones de CO2

	Factor de emisión	Unidad	Cantidad	Unidad	Total	Unidad
Consumo Eléctrico	0,357	KgCO2/KWh	10.547.501	kWh	3.765	Ton CO2
Viajes Avión	Tramo hasta 452 km	0,18	Kg CO2/km	95.190	17	Ton CO2
	Tramo de 452 a 1600 km	0,13	Kg CO2/km	818.087	106	Ton CO2
	Más de 1600 km	0,11	Kg CO2/km	6.503.381	715	Ton CO2
Viajes Terrestres	Viajes coches directivos	0,22	Kg CO2/km	291.996	64	Ton CO2
	Viajes coches de servicio	0,22	Kg CO2/km	1.449.014	319	Ton CO2
TOTAL EMISIONES EN TONELADAS DE CO2 (EQUIVALENTES A CONSUMO ELÉCTRICO, VIAJES AVIÓN Y VIAJES TERRESTRES)					4.986	TON CO2
TOTAL EMISIONES EN TONELADAS DE CO2 POR EMPLEADO (EQUIVALENTES AL CONSUMO ELÉCTRICO, VIAJES AVIÓN Y VIAJES TERRESTRES)					1,15	Ton CO2

Alcance: BBVA Chile, filiales y AFP Provida

Consumo Eléctrico + Viajes Terrestres (Emisiones Directas e Indirectas GEI)

4.148 (t) CO2

Viajes Avión (Otras emisiones indirectas GEI)

838 (t) CO2

Alcance: BBVA Chile, filiales y AFP Provida

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

EN LAS EMPRESAS DEL GRUPO BBVA EN CHILE ESTAMOS
COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO DE LAS SOCIEDADES DONDE
ESTAMOS PRESENTES

4.450

Preescolares beneficiados
con el programa "Niños
Adelante" en 2008

399

Educadoras capacitadas en
el marco del programa
"Niños Adelante"

458

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

El compromiso con la calidad de vida y el desarrollo de las comunidades en las que está presente constituye uno de los principios corporativos del Grupo BBVA y sus empresas en Chile. Este compromiso es el motor que impulsa a la acción de nuestras empresas de muy diversas formas.

Como ha quedado de manifiesto a lo largo de todo el 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

Programa "Niños Adelante", distinguido con el sello Bicentenario



El secretario ejecutivo de la Comisión Nacional Bicentenario, Javier Luis Egaña; la directora ejecutiva del Hogar de Cristo, Susana Tonda, y el presidente del Grupo BBVA Chile, Ignacio Lacasta.

El programa de acción social de las empresas del Grupo BBVA en Chile "Niños Adelante" fue distinguido con el Sello Bicentenario, galardón que entrega anualmente la Comisión Bicentenario, entidad multidisciplinaria que asesora a la Presidencia de la República en materias ad hoc a la conmemoración de los 200 años de la Independencia de Chile, que se celebrará en 2010.

Esta distinción reconoce a aquellos proyectos que aporten significativamente a la construcción de un país socialmente equitativo y solidario. Las iniciativas premiadas deben ser capaces de demostrar altos niveles de asociatividad, innovación, calidad, replicabilidad y excelencia, entre otros aspectos.



SELLO BICENTENARIO
CHILE 2010

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 actuaciones es la educación.

En el 2008 y ante el entorno de crisis global, 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 al principal programa social del Grupo se incrementó de 300 millones de pesos en 2007 a 458 millones de pesos en 2008. Además, en forma progresiva el Grupo ha ido introduciendo mejoras en el sistema de evaluación y seguimiento del impacto social de sus actuaciones con el propósito de reforzar la planificación de su acción social.

El Plan de Acción Social en todos los países donde el Grupo BBVA opera viene avalado por el Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa, aprobado en mayo de 2008. Estos planes tienen como foco principal fomentar la educación en general, que es considerada por el Grupo como uno de los instrumentos más valiosos para el desarrollo y progreso de las sociedades.

PLAN DE ACCIÓN SOCIAL | El Plan de Acción Social en América Latina es un símbolo del compromiso del Grupo BBVA con la región. Este se ha fortalecido en 2008 con la asignación, a tales efectos, de un presupuesto del 1% del beneficio del ejercicio anterior en cada país de la región donde BBVA está presente.

En 2008 este plan regional becó a 47.104 niños de sectores vulnerables, lo que significó un incremento de 163% respecto al 2007. 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. La iniciativa más relevante en este ámbito es el programa “Niños Adelante”, impulsado por BBVA Chile, AFP Provida y Forum Servicios Financieros en alianza con el Hogar de Cristo para mejorar la calidad de la educación de preescolares en situación de pobreza.

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.

Programa “Niños Adelante”

Aportación empresas Grupo BBVA en Chile	458 millones de pesos
Colectivo beneficiado	Preescolares en situación de vulnerabilidad de los jardines infantiles y salas cuna del Hogar de Cristo a nivel nacional.

Programa “Niños Adelante” - Resultados

Año 2007	<ul style="list-style-type: none"> • 98 salas cuna y jardines infantiles beneficiados • 3.673 preescolares atendidos • 311 educadoras capacitadas
Año 2008	<ul style="list-style-type: none"> • 102 salas cuna y jardines infantiles beneficiados • 4.450 preescolares atendidos • 399 educadoras capacitadas

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.
 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. Entre 2007 y 2008 se entregaron más de 7.000 sets con material didácticos para que los padres apoyen el proceso de estimulación y educativo de los niños.
 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” y las 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” superior al 95%.

Producto de las evaluaciones y con el fin de mejorar y potenciar el programa Niños Adelante, en 2008, las empresas del Grupo BBVA en Chile y el Hogar de Cristo firmaron con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) un convenio para su incorporación a esta iniciativa. Este acuerdo permitirá fortalecer el programa a través de la elaboración de una política de trabajo con las familias de los preescolares y la implementación de “ludotecas” en cada uno de los centros de educación inicial de la Fundación Hogar de Cristo a nivel nacional. Estos espacios contarán con material educativo de alta calidad, tales como juegos didácticos, libros a todo color, CDs de música, especialmente diseñados para los preescolares. El acceso al material será a través de préstamos, tal como opera una biblioteca.

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 2008, 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: 69 proyectos, dirigidos a población pobre o con discapacidad, implementados en 48 comunas de 9 regiones del país (<http://leydonacionesociales.mideplan.cl>).
- **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 organizado a nivel global por el Grupo BBVA, la fecha han participado en este programa más de 8.000 jóvenes. En el periodo 2004-2008, 25 jóvenes de colegios públicos y particulares de diferentes zonas de Chile han formado parte de la Ruta. Para más información visitar www.rutaquetzalbbva.com

- **Seminarios de educación:** En concordancia con su Plan de Acción Social centrado en la educación de sectores de escasos recursos, las empresas del Grupo BBVA en Chile han establecido alianzas para organizar encuentros que aporten a la reflexión sobre este tema. Durante 2008, se celebraron tres grandes seminarios: “Desafíos para una educación de calidad en sectores excluidos” (en alianza con la Fundación para la Superación de la Pobreza y el Hogar de Cristo); “Primer Encuentro Nacional de Educación de Calidad contra la Pobreza” (en alianza con Fundación Chile y diario El Mercurio); y “Aportes para avanzar en calidad y equidad en la primera infancia: Desarrollo e implementación curricular en contextos diversos” (en alianza con la Organización de Estados Iberoamericanos), que reunieron a cerca de 1.000 educadores, representantes de ONG y autoridades del sector
- **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, y cuyos primeros resultados se conocerán en 2009.

- **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 2008, se realizó la segunda versión de esta corrida, la que contó con la participación de 3.000 personas, que aportaron fondos para los preescolares del programa Niños Adelante.
- **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 50 profesionales capacitarse en estas materias. Asimismo, el Grupo compromete su aporte para el otorgamiento de una beca al mejor postulante de este magíster.
- **Seminarios regionales:** El Plan de Acción Social considera la realización de seminarios en las principales regiones del país, cuyo objetivo es aportar a una toma de decisiones más informada sobre temas relevantes para cada zona.
- **Actividades culturales:** Durante 2008, el Plan de Acción Social consideró el financiamiento del proyecto de restauración de las obras de la vida de Santa Teresa de Avila, colección de cuadros que datan de 1690 y que serán expuestas en una exposición en el Museo Bellas Artes en 2009.
- **Asesoría legal gratuita:** Las fiscalías de BBVA Chile y AFP Provida han asumido el compromiso de asesorar legalmente en forma gratuita la Corporación para la Nutrición Infantil (Conin) 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 es contribuir con la superación de la brecha digital.

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 2008, economistas del Servicio de Estudios del Grupo BBVA en Chile dictaron charlas a clientes y la sociedad civil en las ciudades de Viña del Mar, Temuco, La Serena y Santiago.

Para más información visitar <http://serviciodeestudios.bbva.com>

Servicios de Estudios

Aportación	41 millones de pesos
Colectivo beneficiado	Clientes y sociedad en general
Temáticas	Análisis macroeconómicos
	Análisis sectorial
	Modelización y análisis cuantitativo
	Análisis de sistema financiero
	Análisis de sistema previsional

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

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,

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 que 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.

Incorporación de las regiones al Voluntariado

Durante 2008 se logró materializar un importante anhelo del voluntariado corporativo de las empresas del Grupo BBVA en Chile, realizándose por primera vez actividades en terreno en regiones. Ello permitió incorporar a este proyecto a empleados que hasta entonces no habían tenido la posibilidad de participar en iniciativas de contacto directo con los preescolares del programa “Niños Adelante”.

Antofagasta, Copiapó, Coquimbo, Quilpué, Valparaíso, Rancagua, Linares, Chillán, Concepción, Temuco y Puerto Montt visitaron a los niños y niñas de los jardines infantiles y salas cuna de la Fundación Hogar de Cristo para celebrar con ellos la Navidad, proceso que se había iniciado un mes antes con la recolección de recursos en el marco de la campaña “Navidad con Sentido”.



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

El proyecto de voluntariado de las empresas del Grupo BBVA en Chile se creó en 2007 a partir del programa de acción social “Niños Adelante”. Ese año se realizaron 6 actividades, que incluyeron mejoras de las infraestructura y áreas verdes de los centros educacionales del Hogar de Cristo; acciones de esparcimiento y vinculación afectiva con los preescolares; y una campaña a nivel nacional de recolección de regalos para celebrar la Navidad de los niños y niñas insertos en el programa “Niños Adelante”. En las actividades en terreno realizadas ese año participaron 120 colaboradores.

Actualmente, el equipo de Voluntarios de las empresas del Grupo BBVA en Chile está integrado por 343 personas. 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 el ámbito del voluntariado corporativo, durante 2008 se efectuaron 19 acciones, entre las que se destacan la reparación de infraestructura, limpieza y hermoseamiento de áreas verdes de los jardines infantiles del programa “Niños Adelante”; una charla motivacional para nuevos voluntarios; y la realización de dos campañas nacionales de ayuda a los preescolares, que involucraron la recolección de ropa de abrigo y cama; y recaudación de fondos para la celebración de la Navidad.

Durante 2008, además, se mejoró la comunicación y visibilidad del voluntariado, creándose en la Intranet del Grupo BBVA en Chile un portal destinado exclusivamente a esta actividad. En éste, los empleados pueden inscribirse en las diversas actividades, tomar contacto con los coordinadores de esta iniciativa y acceder a material histórico.

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. El Pacto Mundial es una 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 de BBVA en Chile, como entidades que forman parte del Grupo BBVA, adelantas 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, que recoge información detallada sobre políticas y las acciones específicas implantadas para su cumplimiento.

En el 2008, BBVA se sumó a una iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas con motivo del 60° aniversario de la Declaración Universal de los

Derechos Humanos. Su objetivo es reforzar el compromiso de todos los sectores sociales y económicos con los principios de la Declaración. Los firmantes de dicho iniciativa, sin importar su país de origen o el tipo de actividad que realicen, reconocen la importancia del respeto de los derechos humanos en su negocio. En el caso de las empresas de BBVA en Chile, en diciembre de 2008, ofrecieron a sus empleados un curso de formación en DD.HH..

OBJETIVOS DEL MILENIO | Los ocho Objetivos del Milenio (ODM), promovidos por las Naciones Unidas, nacen de un

acuerdo internacional que fija el 2015 como fecha límite para alcanzar mejoras significativas en la reducción de la pobreza y las desigualdades que afectan a millones de personas en el mundo.

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.2015unmundomejorparafoana.com

Los Objetivos del Milenio en el Grupo BBVA Chile

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre	Productos y servicios con criterios de Responsabilidad Corporativa / Programa Niños Adelante.
2. Lograr enseñanza primaria universal	Plan de Acción Social.
3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer	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 2008 DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO BBVA EN CHILE

Informe de Revisión Independiente

Informe de Revisión Independiente del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008 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; 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, incluida en el IARC sobre la ejecución de los proyectos sociales ejecutados en el período 2008.
- ✓ La información incluida en el IARC 2008 relativa a los principios de materialidad, integridad y capacidad de respuesta, establecidos en la norma AA 1000 de Accountability.

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 presidente del Grupo BBVA Chile (BBVA Inversiones Chile S.A.) Sr. Ignacio Lacasta.
- ✓ Reuniones con el equipo responsable de la elaboración del IARC 2008 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 2008, 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.
- ✓ Reunión especial para conocer y revisar la determinación de materialidad del IARC respecto de sus Grupos de Interés y los temas relevantes.
- ✓ Análisis de la adaptación de los contenidos del IARC 2008 a los recomendados en la Guía GRI-G3.
- ✓ 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 2008 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

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

- La preparación del IARC 2008, 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.

Conclusiones

- √ No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IARC 2008 de las empresas del Grupo BBVA en Chile no ha sido preparado 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 sobre los proyectos sociales ejecutados por las empresas del Grupo BBVA en Chile durante el período 2008 contengan errores significativos
- √ No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información incluida en el IARC 2008 relativa a la aplicación de los principios de materialidad, integridad y capacidad de respuesta, establecidos en la norma AA 1000 contiene errores significativos.
- √ No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que las empresas del Grupo BBVA en Chile no puedan acceder al nivel B del GRI (G3).

Informe Complementario

Complementariamente a esta carta se entrega un informe del procedimiento de verificación realizado, incluidos los resultados de la adaptación de los contenidos y el alcance de revisión de los indicadores en concordancia al estándar 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.

Saluda Atentamente a ustedes,



Deloitte
José A. Lagos M.
Socio
Septiembre 28, 2009

- 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 25/09/2009.

- 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 2008 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), AFP Provida y Forum Servicios Financieros para 2008, en la mayoría de los casos, con datos referentes de 2006 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.

En relación al Informe 2007 se han consolidado y mejorado algunos aspectos:

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

Se reforzaron los campos de mejora y las principales líneas de trabajo para 2009 por medio de su integración en la tabla de Progresos 2008 y Objetivos 2009 que figura al final del presente reporte.

En la determinación de la relevancia y la materialidad de los contenidos a incluir, se ha concedido especial atención a los grupos de interés más significativos, al seguir las recomendaciones de

la Guía para la elaboración de memorias de sustentabilidad (versión 3, 2006) de Global Reporting Initiative (GRI).

Asimismo, el presente Informe se publica en versiones impresa y digital (www.bbva.cl/ www.bbva.provida.cl/; www.forum.cl/)

REFERENCIAS BÁSICAS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES

Se han respetado los principios y requisitos de Global Reporting Initiative (GRI), reportando los indicadores centrales, y se ha seguido la norma de Accountability 1000 Assurance Standard (AA 1000AS).

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

PERFIL	
1. Estrategia y Análisis	Páginas
1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4, 5
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	9-11; 25-26; 43-45; 46-50. Ver tabla Progresos y Objetivos al final del documento.
2. Perfil de la organización	Páginas
2.1 Nombre de la organización.	2, 3
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	2, 3
2.3 Estructura operativa de la organización.	2, 3
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	2, 3
2.5 Número de países en los que opera la organización.	2, 3
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2, 3
2.7 Mercados servidos.	2, 3
2.8 Dimensiones de la organización informante.	2, 3
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	2, 3
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	59
3. Parámetros de la memoria	Páginas
PERFIL DE LA MEMORIA	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	1, 56
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	1
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	56
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	1 64
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	16-20, 56
3.6 Cobertura de la memoria.	1, 56
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	1, 56
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, 2, 3, 56
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.	56
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.	56
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	56
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	
3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	57, 58
VERIFICACIÓN	
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.	54, 55
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Páginas
GOBIERNO	
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 9, 10, 11 / IGC http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp
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 10, 11 / IGC http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp
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 10, 11 / IGC http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	17, 18, 19
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).	8, 9, 10, 11 / IGC
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	13, 14

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 http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp
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.	6, 7, 10, 11, 13-15, 43, 44
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.	7-9
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	IGC http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Informe_del_Gobierno_Corporativo/index.jsp
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	12, 13
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	15
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	23, 25, 46-50, 53
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	16-19
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	16-19
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.	17-19
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.	20

ENFOQUES DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN / INDICADORES CENTRALES

Dimensión Económica	Páginas	Alcance de verificación
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN		
Desempeño económico		
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 15	(1)
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	En 2008 no existen planes especiales de jubilación.	(1)
EC4. Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.	Beneficio tributario por concepto donaciones Niños Adelante, Universidad Católica y franquicia SENCE de 589 millones de pesos.	(1)
Presencia en el mercado		
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	40, 41	(4)
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	32-34	(1)
Impacto económico indirecto		
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	48	(1)
Dimensión Ambiental (a)	Páginas	Alcance de verificación
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN		
Materiales		
EN1. Materiales utilizados en peso o en volumen.	45	(1)
Energía		
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	45	(1)
Agua		
EN8. Captación total de agua por fuentes.	45	(1)
Biodiversidad		
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)
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	45	(1)
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	45	(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.	45	(1)
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No material *	(3)
Productos y servicios		
EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	44, 45	(1)
EN27. Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de son recuperados al final de la vida útil , por categorías de productos.	No material *	(3)
Cumplimiento normativo		
EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	14	(1)
Dimensión Social: Prácticas laborales y ética en el trabajo (b)		
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN		
Empleo		
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	33, 34	(1)
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad , sexo y región.	33, 34. A partir de 2009 se reportará el índice de rotación desglosado por grupos de edad, sexo y región.	(2)
Relaciones Empresa/Trabajadores		
LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	38	(1)
Salud y Seguridad en el trabajo		
Formación y Educación		
LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	35. A partir de 2009 se reportarán horas de formación desglosadas por categoría de empleado. (2)	
Diversidad e igualdad de oportunidades		
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.	33, 34	(1)
Dimensión Social: Derechos Humanos (c)		
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN		
Prácticas de inversión y aprovisionamientos		
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.	27, 28	(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.	Se capacitaron cuatro personas durante 2008 en un curso de 1 hora de duración.	(1)
No discriminación		
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	14, 36	(1)
Libertad de Asociación y convenios colectivos		
Abolición de la explotación infantil		
HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	14	(5)

Prevención del trabajo forzoso y obligatorio		
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.	14	(5)
Dimensión Social: Sociedad (d)		
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN		
Corrupción		
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	28. Un 58% de los empleados de BBVA Chile aprobaron el curso de Prevención de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo en 2008.	(1)
Política Pública		
Cumplimiento normativo		
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	14	(1)
Dimensión Social: Responsabilidad de producto (e)		
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN		
Salud y Seguridad del Cliente		
Etiquetado de Productos y Servicios		
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.	23	(1)
Comunicaciones de marketing		
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	22	(1)
Cumplimiento normativo		
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.	14	(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 2008

- 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

	2008	2007
Económicos		
Beneficio por acción (BBVA Chile / Pesos)	106,50	84,00
Capitalización bursátil (BBVA Chile / millones de pesos)	667.637	603.715
Sociales		
Índice de satisfacción de empleados (BBVA Chile / AFP Provida/ ítem orgullo/ %)	72	63
Número de días promedio en resolver una reclamación (BBVA Chile)	7	8
Mujeres en puestos directivos (Comité de Dirección, Directores Corporativos, Directivos) (Grupo BBVA Chile / %)	11	17
Diversidad hombres/mujeres (tipo de contrato indefinido) (Grupo BBVA Chile / %)	51 / 49	51 / 49
Horas de formación por empleado (Grupo BBVA Chile / horas)	43	47.4
Recursos destinados a programa de Acción Social Niños Adelante (Grupo BBVA Chile / millones de pesos)	458	300
Número de beneficiados programa de educación Niños Adelante (Grupo BBVA Chile)	4.450	3.673
Medioambientales		
Consumo papel por empleado (BBVA Chile/ AFP Provida / t)	0.0538	0.0510
Consumo agua por empleado (BBVA Chile / AFP Provida / m3)	41.6	
Consumo electricidad por empleado (BBVA Chile/ AFP Provida/ Mwh)	2.4	2.6
Total emisiones CO2 por empleado (BBVA Chile / AFP Provida/ t)	1.15	
Gestión y Gobierno de la Responsabilidad Corporativa		
Número de Comités de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC) (*)	1	

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

Premios y Reconocimientos 2008

	2008
Premio Nacional a la Calidad	Centro Nacional de la Productividad y Calidad, ChileCalidad
Sello Bicentenario al Programa de Responsabilidad Corporativa "Niños Adelante"	Comisión Nacional Bicentenario, Presidencia de la República
Premio Salmón > Fondo Mutuo BBVA Europa Serie Global.	Diario Financiero en conjunto con la Asociación de Fondos Mutuos
Latin America Oil & Gas Deal of the Year (Financiamiento del proyecto GNL de Quintero)	Project Finance Magazine
Premio Mejor operación Fusiones y Adquisiciones (adquisición de EMEL por parte de CGE)	Ernst & Young y Diario El Mercurio



PROGRESOS 2008 Y OBJETIVOS 2009

LÍNEAS DE TRABAJO

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

- Avanzar en la integración de la política de RC en la estrategia general y en las áreas de negocio y apoyo de las empresas del Grupo BBVA en Chile.
- Desarrollo del segundo Informe Anual de RC.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- Continuar midiendo prioridades y percepciones de empleados, clientes y opinión pública.
- Interiorizar a las empresas del Grupo en Chile de las actuaciones socialmente responsables.

- Continuar el proceso de mejora de los canales de comunicación de todos los colectivos.

- Realizar avances para integrar la información recabada de los grupos de interés en la gestión.

- Mejorar nivel de satisfacción de clientes.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

INCLUSIÓN FINANCIERA

- Desarrollar modelos de negocio que favorezcan el acceso a servicios financieros de todos los colectivos.
- Facilitar acceso al crédito de sectores no bancarizados.

FINANZAS RESPONSABLES

- Proceso de mejoras del modelo para prevenir blanqueo de capitales.
- Financiamiento de proyectos con un alto grado de aporte al país.

OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES

- Continuar con el desarrollo de una oferta para sectores desfavorecidos.

GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS

- Aplicar nueva encuesta de clima.
- Impulsar iniciativas para conciliación de vida laboral y personal.

- Impulsar iniciativas para mejorar satisfacción de empleados.

COMPRAS RESPONSABLES

- Continuar con proceso de homologación de proveedores.
- Incorporar herramienta Adquira para mejorar eficiencia y transparencia con proveedores.

GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO

- Reducir impactos ambientales directos.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- Reforzar compromiso con la Acción Social.
- Ampliación en el número de beneficiados con el programa Niños Adelante.

- Gestionar alianza con organismo internacional para potenciar "Niños Adelante".

- Mejorar valoración de los impactos de las políticas de compromiso con la comunidad.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

- Consolidar Voluntariado.

OBJETIVOS 2008

- Creación del Comité de RRC.
-
- Verificar segundo Informe Anual de RC por empresa externa.
-
- En el caso de empleados: ampliar la frecuencia del análisis de bienal a anual. La medición de clientes y opinión pública seguirá siendo continua.
 - Mayor promoción y difusión entre los empleados del Informe Anual de RC.
 - Potenciar difusión entre empleados del Programa Niños Adelante.
 - Potenciar difusión entre empleados de actuaciones de RC.
-
- Mayor promoción y difusión del Informe Anual de RC.
 - Potenciar difusión del Programa Niños Adelante.
 - Incorporar mejoras en la Intranet Corporativa.
-
- Reporting periódicos de las diferentes áreas al Comité de Dirección.
-
- Mejorar gestión de reclamos y creación de equipos de trabajo para el análisis e implantación de mejoras.
-
- Expansión del parque de cajeros automáticos
 - Acuerdos con empresas para ofrecer a sus empleados préstamos de consumo y refinanciación de deudas en condiciones ventajosas.
 - Proseguir mejoras.
 - Avanzar en las consideraciones ambientales en el financiamiento de proyectos.
-
- Desarrollar productos y servicios para sectores con necesidades específicas.
-
- Mejorar resultados de la encuesta de clima.
 - Mejorar satisfacción empleados.
-
- Mejorar satisfacción empleados.
-
- Aumentar el número de proveedores homologados.
 - Se realizan operaciones con proveedores a través de la herramienta Adquira.
-
- Lanzamiento de campaña de eficiencia energética.
-
- Crecimiento de recursos destinados a programas sociales.
 - Ampliación en el número de beneficiados con el programa Niños Adelante.
-
- Gestionar alianza con organismo de prestigio internacional para potenciar política de trabajo con familias del programa Niños Adelante.
-
- Mejorar valoración de los impactos de las políticas de compromiso con la comunidad.
-
- Creación de Comité de Voluntariado.
 - Ampliar número de acciones y participantes en el Voluntariado.

PROGRESOS 2008

- Creación del Comité de RRC (julio).
- Segundo Informe Anual de RC verificado por Deloitte.
- Creación de la unidad de Innovación y Desarrollo responsable de fortalecer el conocimiento de los clientes.
- Publicación del Informe Anual de RC en página web e Intranet.
- Comunicación del Programa “Niños Adelante” a los empleados a través de mailing, página web, Intranet.
- Más informaciones de RC en Intranet (habilitación del Portal del Voluntariado).
- Mayor espacio para informaciones de RC en Revista Corporativa.
- Comunicación del Informe Anual de RC a través de página web.
- Comunicación del Programa “Niños Adelante” a los clientes a través de cartolas, mailing, página web.
- Realización de dos seminarios sobre educación (“Desafíos para una educación de Calidad en Sectores Excluidos” y Primer Encuentro de Educación de Calidad contra la pobreza”) y la 2° Corrida Solidaria BBVA Hogar de Cristo ligados al programa “Niños Adelante”.
- Incorporación a la Intranet Corporativa de nuevas secciones para dar cabida a mayor cantidad de áreas, powerpoint, galerías fotográficas y videos con información del Grupo.
- Primer reporte del Comité de RRC.
- Implantación “Cuadro de Mando de Calidad”.
- Capacitación en módulo de gestión de reclamos.
- Mejora en índices de satisfacción de clientes.
- 70% de expansión en el parque de cajeros automáticos.
- Convenios con 850 empresas, para ofrecer a sus empleados préstamos de consumo y refinanciación de deudas en condiciones ventajosas.
- Un 58% del personal aprobó cursos para prevenir blanqueo de capitales.
- Financiamientos a los sectores sanitario e infraestructura vial en grandes obras de alcantarillado, tratamiento de aguas servidas y autopistas. Todos estos proyectos cuentan con sus respectivas autorizaciones ambientales.
- Dos proyectos locales analizados según estándares de los Principios del Ecuador.
- Analista formado en gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.
- AFP Provida crea la Gerencia de Ahorro y Previsión para brindar una asesoría integral en los temas previsional, tributario y financiero.
- BBVA Seguros de Vida S.A. incorpora productos destinados a proteger a los deudores de crédito.
- Oferta de créditos para financiar estudios de pregrado en institutos y universidades chilenas.
- Forum crea el producto “Cuota Protegida”, que entrega al cliente que adquiere un automóvil protección en caso de desempleo involuntario o incapacidad temporal para trabajar.
- Encuesta de clima registra mejoras en la mayoría de sus resultados, con un avance de 13% en su indicador global.
- Jornada especial de trabajo para las madres con hijos recién nacidos. Los días viernes los empleados culminan su jornada a las 17:00 horas.
- Alarma que se activa en los edificios centrales a las 19:00 horas, cuyo fin es instar a los empleados a retirarse a sus hogares.
- Productos y servicios no-financieros con descuento (acuerdos con proveedores que posibilitan importantes descuentos de los que los empleados pueden beneficiarse).
- Productos y servicios financieros en condiciones especiales.
- Campañas mensuales de beneficios, programas y oportunidades de desarrollo que cubren seis ejes: Calidad de Vida, Tiempo Libre, Beneficios Personales, Oportunidades, Deportes y Cercanía.
- 60 proveedores homologados.
- 832 transacciones electrónicas a través de Adquira, lo que corresponde al 60% del total de negociaciones con proveedores a través del área de Compras Corporativas.
- Reducción en consumo de energía por empleado.
- Recursos destinados a programa social Niños Adelante crecen de \$300 millones en 2007 a \$458 millones en 2008.
- Número de preescolares beneficiados por Niños Adelante pasa de 3.673 en 2007 a 4.450 en 2008.
- Alianza con Unicef para la implementación de ludotecas en todos los centros de educación inicial insertos en Niños Adelante y el desarrollo de una política de trabajo con familias.
- Según informe Reptrack, elaborado por el Reputation Institute, valor reputacional de BBVA Chile mejora entre clientes y no clientes. Percepción de “contribución a la sociedad” se mantiene sin diferencia estadística significativa entre clientes y mejora entre no clientes.
- Creación de Comité de Voluntariado (mayo).

OBJETIVOS 2009

- Funcionamiento regular del Comité de RRC
 - Fomentar y participar en iniciativas de impulso de la RRC junto con otras compañías e instituciones.
 - Mantener la verificación por una empresa externa.
 - Continuar con las mejoras.
 - Empleados: evaluar y establecer planes para mejora de los indicadores.
 - Continuar con mejoras.
 - Envío de informativo a empleados vía mail con avances del programa Niños Adelante.
 - Continuar con mejoras.
 - Continuar con mejoras.
 - Incorporar a proveedores, otras compañías, líderes de opinión y organizaciones que impulsen la RRC en la comunicación.
 - Realización de seminarios sobre educación preescolar, ligados al programa "Niños Adelante" en alianza con instituciones de prestigio local e internacional.
 - Realización de la 3° Corrida Solidaria Grupo BBVA-Hogar de Cristo.
 - Implantación de nueva Intranet Corporativa Global-Local.
-
- Mantener reportes del Comité de RRC.
-
- Impulsar uso de canales automatizados.
 - Acciones para fortalecer transparencia en comunicación comercial a clientes.
-
- Fomentar uso y expandir parque de servicios de autoatención y automatizados.
 - Continuar facilitando el acceso al crédito de sectores no bancarizados.
 - Avanzar en aplicación de Principios de Ecuador.
 - Dar curso a proyecto de Ecorating.
-
- Continuar con el desarrollo de una oferta para sectores específicos.
-
- Evaluar y establecer planes para consolidar proceso de mejora del clima laboral.
 - Desarrollar nuevas iniciativas para impulsar mejoras en la satisfacción de empleados.
 - Fortalecimiento del plan y mallas de Formación.
-
- Continuar con mejoras.
-
- Actualizar cuestionario de homologación de proveedores basado en los Principios del Pacto Mundial.
 - Fomentar proyectos sociales con proveedores.
 - Aplicación de encuesta de satisfacción entre proveedores.
 - Inclusión de criterios de RC y sustentabilidad en cuestionarios de homologación.
 - Implantación Plan Global de Ecoeficiencia.
 - Avanzar en objetivos específicos del Plan Global de Ecoeficiencia.
-
- 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.
-
- Consolidar presencia del Voluntariado en regiones.
 - Incorporar a proveedores en iniciativas de Voluntariado.

adelante.

Para cualquier tipo de opinión, duda o sugerencia sobre los contenidos del presente informe, se ruega contactar con:

Gerencia de Comunicaciones, Responsabilidad y Reputación Corporativas
Pedro de Valdivia 100, piso 2, Santiago-Chile
ccorporativas@bbva.cl
Teléfono: 5-62-6792124

www.bbva.cl
www.bbvaprovida.cl
www.forum.cl

Diagramación: Pamela Alfaro Ripamonti
Fotografías: Banco de Imágenes BBVA Chile.
Impresión: Valente

