

Informe de Banca Responsable 2016



Informe de Banca Responsable 2016

En las siguientes páginas se presenta el décimo Informe Anual de Banca Responsable de las empresas del Grupo BBVA en Chile. Este documento resume el desempeño económico, social y ambiental de la organización durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de diciembre del mismo año. El alcance de su información considera a las empresas Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile ("BBVA Chile") y sus sociedades filiales: BBVA Asesorías Financieras S.A, BBVA Corredores de Bolsa Limitada, BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A., BBVA Asset Management Administradora General de Fondos S.A., BBVA Corredora Técnica de Seguros Limitada y BBVA Factoring Limitada. Además de las empresas BBVA Inversiones Chile S.A., BBVA Seguros de Vida S.A., BBVA Comercializadora Limitada, BBVA Servicios Corporativos Limitada, Forum Servicios Financieros S.A., Forum Distribuidora S.A., Ecasa S.A. y BBVA Procurement Services. Los contenidos de este Informe se han definido y estructurado en conformidad con los asuntos considerados relevantes por los grupos de interés y en línea con los ejes de acción contemplados en la estrategia de Negocio Responsable del Grupo. Tal como ha sucedido con los informes anteriores, en 2016 también ha sido verificado por la consultora Deloitte en los términos en que lo detalla el Informe de Revisión Independiente.

Índice

- 1.** Carta del Presidente
- 2.** Acerca de BBVA
 - a. Indicadores clave
 - b. Hitos y reconocimientos en 2016
 - c. Estructura de Gobierno Corporativo
- 3.** Materialidad y Diálogo con los Grupos de Interés
 - a. Herramientas de escucha y dialogo
 - b. Análisis de materialidad
- 4.** Estrategia
 - a. Visión y aspiración
 - b. Transformación del Grupo BBVA
 - c. Modelo de negocio responsable
- 5.** Sistemas de gobierno
 - a. Sistema de cumplimiento
 - b. Estándares de conducta
 - c. Modelo de control interno
 - d. Riesgos sociales, ambientales y reputacionales
- 6.** Grupos de interés
 - a. El cliente
 - i. Experiencia de cliente*
 - ii. Comunicación TCR*
 - iii. Gestión de quejas y reclamaciones*
 - iv. Protección del cliente*

 - b. El equipo
 - i. Selección, formación y desarrollo*
 - ii. Diversidad y conciliación*
 - iii. Compensación y remuneración*
 - iv. Condiciones laborales*
 - v. Voluntariado y social engagement*

 - c. Sociedad
 - i. Impacto social*
 - ii. Educación financiera*
 - iii. Medio ambiente*
 - iv. Emprendimiento*

 - d. Proveedores
- 7.** Criterios y estándares de la información
- 8.** Informe de revisión independiente

1. Carta del Presidente

Para las empresas del Grupo BBVA en Chile la sustentabilidad es clave para responder de la mejor forma posible a las nuevas necesidades y exigencias de los clientes y la sociedad en general.



Para las empresas del Grupo BBVA en Chile la sustentabilidad -que materializamos en nuestro plan de Negocio Responsable-, resulta clave para responder de la mejor forma posible a las nuevas necesidades y exigencias de parte de los clientes, los cambios en las regulaciones y una revolución tecnológica y digital que va en aumento.

Con el objetivo de informar acerca de los compromisos y acciones con las que pretendemos dar respuesta a este nuevo entorno, tengo el agrado de presentar el décimo Informe Anual de Banca Responsable de las empresas del Grupo BBVA en Chile. Para lograr la máxima rigurosidad, éste ha sido sometido a un proceso de verificación independiente por parte de Deloitte y se ha regido por una serie de indicadores internacionales agrupados bajo el esquema del Global Reporting Initiative (GRI-G4).

En relación a la gestión 2016, me gustaría destacar tres aspectos de nuestro Plan de Negocio Responsable que dejan en evidencia su positivo impacto en la sociedad:

- **Educación Financiera:** Este programa tiene como objetivo aportar conocimientos y herramientas para que los empresarios pyme puedan dirigir con éxito sus negocios y las personas tomen decisiones financieras más informadas y responsables. Durante 2016 benefició a 12127 estudiantes de colegios, trabajadores de empresas y ejecutivos de pequeñas y medianas empresas.
- **TCR:** Durante 2016 continuamos avanzando hacia una comunicación más transparente, clara y responsable (TCR) con nuestros clientes y la sociedad a través de la elaboración de fichas y contratos de productos con un lenguaje más sencillo y cercano.

- **Inclusión Financiera:** Otro de los focos de trabajo relevantes del plan de Negocio Responsable del Grupo BBVA es promover y facilitar el acceso a los servicios financieros, especialmente a los segmentos de la población con menores recursos. Esta labor de inclusión financiera se materializa a nivel global y en Chile a través de la Fundación Microfinanzas BBVA, una entidad independiente de BBVA y sin ánimo de lucro. En Chile, la Fundación Microfinanzas BBVA está presente a través de Fondo Esperanza y Empeñe Microfinanzas. Al cierre de 2016 más 121 mil emprendedores contaban con un préstamo productivo vigente con alguna de estas entidades.

La orientación de Negocio Responsable de BBVA también involucra el desarrollo de productos y servicios digitales para hacer más simple la vida de los usuarios y poner a su disposición un abanico de canales para que ellos puedan elegir -en cada momento y lugar- el que más les convenga para acceder al banco.

Como institución somos conscientes que hay muchas cosas por mejorar y que debemos seguir trabajando desde la transparencia para ganarnos la confianza del cliente. Es por ello que para los próximos años, los desafíos en sustentabilidad continuarán orientados a profundizar la relación con los grupos de interés sobre la base de las prioridades estratégicas de nuestro plan de Negocio Responsable y de nuestra visión de "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era".

Manuel Olivares R.

Presidente Grupo BBVA Chile

2. Acerca de BBVA

Grupo BBVA a nivel global

BBVA es un grupo financiero global fundado en 1857 con una visión centrada en el cliente. Tiene una posición de liderazgo en el mercado español, es la mayor institución financiera de México y cuenta con franquicias líder en América del Sur y la región del Sunbelt en Estados Unidos; además, es el primer accionista de Garanti, en Turquía. Su negocio

diversificado está enfocado a mercados de alto crecimiento y concibe la tecnología como una ventaja competitiva clave. La responsabilidad corporativa es inherente a su modelo de negocio, impulsa la inclusión y la educación financieras y apoya la investigación y la cultura. BBVA opera con la máxima integridad, visión a largo plazo y mejores prácticas.



Más información en www.bbva.com

a. Perfil del Grupo BBVA Chile

En Chile, el Grupo BBVA está presente a través de las siguientes sociedades:



Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile

BBVA Chile es uno de los principales bancos del sistema financiero local, cerrando 2016 con una participación de mercado en colocaciones de 6,57% (depurado de las colocaciones de los bancos Corpbanca y BCI en sus filiales extranjeras). Sus operaciones se orientan a todos los segmentos de clientes, desde personas naturales a empresas de escala internacional.

Con oficinas centrales ubicadas en Santiago de Chile y una dotación de 3.130 empleados, BBVA Chile cuenta con una red de atención compuesta por 130 oficinas (128 sucursales y 2 cajas auxiliares), 445 cajeros automáticos y plataformas de servicios digitales y on line.

Ver más información en www.bbva.cl

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile y sus empresas filiales:



Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 la distribución de accionistas es la siguiente:

Acciones	31 de diciembre de 2016		31 de diciembre de 2015	
	N° de acciones	% de participación	N° de acciones	% de participación
a) Grupo BBVA:				
BBVA Inversiones Chile S.A.	282.183.165	68,189	282.159.512	68,184
Subtotal	282.183.165	68,189	282.159.512	68,184
b) Otros Accionistas:				
Inversiones Caburga S.A.	50.770.189	12,266	50.759.222	12,266
Inversiones SH Seis Ltda.	31.618.169	7,640	31.618.169	7,640
Inv.Santa Virginia Ltda.	19.654.497	4,750	19.654.497	4,750
Inv. del Pacífico S. A.	16.663.620	4,027	16.663.620	4,027
Otros	12.932.862	3,125	12.967.007	3,133
Subtotal	131.662.515	31,811	131.662.515	31,816
Totales	413.822.027	100,000	413.822.027	100,000

Administración de BBVA Chile

Gerente General	:	Manuel Olivares R.
Gerente División Banca Personas	:	Paulina Las Heras B.
Gerente División Banca Empresas e Instituciones	:	Andrés Velasco L.
Gerente División Desarrollo de Negocios	:	Eduardo Olivares V.
Gerente División Banca Corporativa y Mercados Globales	:	Fernando Pardo L.
Gerente División Gestión del Riesgo	:	Alberto Oviedo O.
Gerente División Fiscalía y Secretaría General	:	Rony Jara A.
Gerente División Financiera	:	Rafael Varela M.
Gerente División Ingeniería	:	Eduardo Meynet B.
Gerente División Recursos Humanos	:	Marcos Balmaceda M.
BBVA Asesorías Financieras S.A.	:	Gerente General : Luis Felipe Irrarrázaval D.
BBVA Corredores de Bolsa Ltda.	:	Gerente General : Mauricio Bonavía F.
BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A.	:	Gerente General : Humberto Tellería M.
BBVA Asset Management Administradora General de Fondos S.A.	:	Gerente General : Francisco Bustamante del Río
BBVA Corredora Técnica de Seguros Ltda.	:	Gerente General : Germán Riveros S.
BBVA Factoring Ltda.	:	Gerente General : Andrés Velasco L.

Directorio de BBVA Chile

Presidente	: José Said Saffie
Vicepresidente	: Ignacio Lacasta Casado
Director	: Juan María Arrien Colominas
Director	: Luis Carranza Ugarte
Director	: José Manuel García Crespo
Director	: Gonzalo Said Handal
Director	: Jaime Said Handal
Director	: Salvador Said Somavía
Director	: José San Blas Contreras
Director suplente	: Roberto Vicario Montoya
Director suplente	: José Domingo Eluchans
Director suplente	: Urenda

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (cifras consolidadas en millones de Clp de cada año)				
Principales cifras de balance	2016	% crec.	2015	
Activos Total	13.843.574	4,6%	13.228.602	
Créditos y cuentas por cobrar a clientes bruto	9.252.921	2,8%	9.002.343	
<i>Colocaciones Comerciales</i>	4.592.526	-1,3%	4.653.926	
<i>Colocaciones Hipotecarias Vivienda</i>	3.524.073	8,5%	3.249.470	
<i>Colocaciones de Consumo</i>	1.136.322	3,4%	1.098.947	
Depósitos y otras obligaciones a la vista	1.692.389	7,3%	1.557.264	
Depósitos y otras captaciones a plazo	5.183.980	1,4%	5.112.466	
Patrimonio	829.494	8,2%	766.384	
Principales cifras de resultados				
Margen Financiero y ROF	337.037	1,8%	331.088	
Total Ingresos Operacionales	404.469	-0,2%	405.258	
Resultado Operacional	93.016	-13,4%	107.379	
Utilidad Consolidada del Ejercicio	80.504	-9,7%	89.126	
Índices de Rentabilidad y Suficiencia Patrimonial (cifras fin de periodo)				
Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)	9,7%	-	11,6%	
Rentabilidad sobre Activos Totales (ROA)	0,58%	-	0,67%	
Capital Básico/ Activos Totales	5,67%	-	5,40%	
Capital Básico/ Activos Ponderados por Riesgo	8,40%	-	7,65%	
Patrimonio Efectivo/ Activos Ponderados por Riesgo	12,26%	-	11,49%	
Otros Datos Relevantes				
Número de Empleados (Banco y Filiales)	3.264	12,9%	2.890	
Número de Oficinas	130	-4,4%	136	
<i>Sucursal Bancaria</i>	128	-4,5%	134	
<i>Cajas Auxiliares</i>	2	0,0%	2	
Número de cajeros automáticos	445	-6,9%	478	

Fuente: Memoria Financiera BBVA Chile 2016.

Sucursales BBVA

GENTE BBVA: San Antonio 180, Santiago Centro

ALAMEDA: Av. Libertador B. O'Higgins 2682

ALAMEDA GRAL. VELASQUEZ: Av. Libertador B. O'Higgins 3902

ALTO FLORIDA: Av. La Florida 9261

ARAUCO MAIPÚ: Av. Vespucio 399, local 1

BANDERA: Bandera 287

BANDERA PREMIUM: Huérfanos 1090, piso 3

BBVA CONTIGO: Barros Errázuriz 1953, piso 8

BILBAO: Bilbao 4038

BUIN: Balmaceda 476, local 2

CERRILLOS: Pedro Aguirre Cerda 5819

CHICUREO: Av. Colina Sur 14600

CIUDAD EMPRESARIAL: Sta. Clara 301, loc. 1801 y 2801

COSTANERA CENTER: Av. Andrés Bello 2465, loc 136

EL BOSQUE: El Bosque 95

EL FARO: Av. Apoquindo 5680

EL GOLF PREMIUM: Av. Apoquindo 3640

EL LLANO: El Llano Subercaseux 3259

ESCUELA MILITAR: Av. Apoquindo 4501, locales 2 y 3

ESTADO: Estado 312

ESTORIL PREMIUM: Av. Estoril 200, local 4

FRANKLIN: San Diego 2168

GRAN AVENIDA: Av. José Miguel Carrera 5171

HUÉRFANOS: Huérfanos 1090, piso 2

ISIDORA GOYENECHEA: Isidora Goyenechea 2880

LA DEHESA: Av. La Dehesa 457, Lo Barnechea

LA FLORIDA: Av. Vicuña Mackenna 7438

LA REINA: Aguas Claras 1655

LO CASTILLO: Av. Vitacura 3790

LOS COBRES: Av. Vitacura 6715

LOS DOMINICOS: Av. Apoquindo 8375

LOS TRAPENSES: Av. Los Trapenses 3023, loc. 6-7

LYON PERSONAS: Av. Ricardo Lyon 77

MAIPÚ: Av. 5 de Abril 98

MALL ARAUCO QUILICURA: O'Higgins 581, local 18

MALL PASEO LOS DOMINICOS: Camino El Alba 11969, local 310

MALL PLAZA NORTE: Av. Américo Vespucio 1737, locales 196-200-204-208

MALL PLAZA OESTE: Av. Américo Vespucio Sur 1501, local 1001

MALL PLAZA TOBALABA: Av. Camilo Henríquez 3962, local AS-12

MALL PLAZA VESPUCIO: Av. Vicuña Mackenna Oriente 7110, Sector Aires

MALL QUILÍN: Mar Tirreno 3349, local 7

MATÍAS COUSIÑO: Moneda 967

MELIPILLA: Merced 711

METRO TOBALABA: Av. Nueva Providencia 2606

MIRAFLORES: Miraflores 399, local 1-A

MONEDA: Moneda 906

NUEVA COSTANERA PREMIUM: Av. Nueva Costanera 3979, Vitacura

NUEVA LAS CONDES: Av. Pdte. Riesco 5435, loc. 2 y 3

ÑUÑO: Irarrázaval 2711

PADRE HURTADO: Av. Padre Hurtado 1389

PANAMERICANA: Av. Américo Vespucio 2930

PARQUE ARAUCO: Av. Kennedy 5151, local 501-B

PARQUE FORESTAL: San Antonio 735

PARQUE TITANIUM: El Bosque 95

PEÑALOLÉN: Av. Consistorial 2701

PLAZA EGAÑA: Av. Irarrázaval 5442

PLAZA ITALIA: Av. Libertador B. O'Higgins 108, loc. 105

PLAZA PEDRO DE VALDIVIA: Av. Pedro de Valdivia 1718

PROVIDENCIA: Av. Nueva Providencia 2045

PROVIDENCIA PREMIUM: La Concepción 46, piso 2

PUENTE ALTO: Av. Concha y Toro 640

RECOLETA DOMINICA: Av. Recoleta 442

RODRIGO DE ARAYA: José Pedro Alessandri 2400

SAN BERNARDO: Av. Colón 718

SAN DAMIAN: Av. Las Condes 11415

SAN DIEGO: San Diego 601

SAN PABLO: San Pablo 3190

SANTA ELENA: Santa Elena 2235

SANTA LUCÍA: Huérfanos 676

SANTA M. DE MANQUEHUE: Santa María de Manquehue 6902, local 16-18-19

TAJAMAR: Providencia 1082

TALAGANTE: O'Higgins 793

TEATRO MUNICIPAL: San Antonio 180

TERRITORIA PREMIUM: Av. Apoquindo 2827, Of. 201

TOMÁS MORO: Av. Cuarto Centenario 7393

VICUÑA MACKENNA: Vicuña Mackenna 888

WORLD TRADE CENTER: Av. Vitacura 2736, local 103

SUCURSALES REGIONES

ANTOFAGASTA: San Martín 2688

ANTOFAGASTA PARQUE BRASIL: J. Miguel Carrera 1613

ANTOFAGASTA PREMIUM: Av. Gral. Bdo. O'Higgins 1570

ARICA: 21 de Mayo 402

CALAMA: Sotomayor 1919

CHILLÁN: Arauco 666

CHORRILLOS CALAMA: Av. Chorrillos 0873

CONCEPCIÓN: Av. O'Higgins 396

CONCEPCIÓN - CHACABUCO: Chacabuco 774

CONCEPCIÓN PREMIUM: Chacabuco 774, piso 3

COPIAPO: O'Higgins 640

COQUIMBO: Aldunate 1055

CORACEROS: Libertad 1385

COYHAIQUE: Condell 254

CURICÓ: Estado 322

CURICÓ - AV. ESPAÑA: Benedicto León 398

EI TRÉBOL: Av. Jorge Alessandri 3177 local B-3, Mall Plaza El Trébol

IQUIQUE: Plaza Prat 594

IQUIQUE CAVANCHA: Tadeo Haenke 1706, Plazuela Los Héroes

LA CALERA: Carrera 657

LA SERENA: Arturo Prat 410

LA SERENA-BALMACEDA: Av. Balmaceda 1940

LINARES: Independencia 302

LOS ÁNGELES: Lautaro 325, locales 1, 2 y 3.

LOS ANDES: O'Higgins 358

MALL CALAMA: Balmaceda 3242, local 114

MALL LA SERENA: Alberto Solari 1400, loc. A, 134 B

MALL MAULE: Av. Circunvalación Oriente 1055, local 3

OSORNO: Juan Mackenna 879

OVALLE: Av. Vicuña Mackenna 406

PUERTO MONTT - PARQUE INDUSTRIAL:

Av. Parque Industrial 450, of. 243

PUERTO MONTT: O'Higgins 156

PUERTO VARAS: San Pedro 326

PUNTA ARENAS: 21 de Mayo 1133

QUILLOTA: La Concepción 351

QUILPUÉ: Av. Portales 715

RANCAGUA: Calle O' Carrol 456

RANCAGUA CARRETERA DEL COBRE:

Carretera Frei Montalva 340 loc. 9

RENGO: Carlos Condell 87

REÑACA: Borgoño 14611

SAN ANTONIO: Av. Barros Luco 1732

SAN FELIPE: Calle Arturo Prat 83

SAN FERNANDO: Libertador B. O'Higgins 570 A

SAN PEDRO: Calle Nueva 1162

SANTA CRUZ: Rafael Casanova 33

TALCA: 1 Sur 922

TALCAHUANO: Av. Colón 453-456

TEMUCO: Andrés Bello 890

TEMUCO - AV. ALEMANIA: Av. Alemania 0888, loc. 6

VALDIVIA: Camilo Henríquez 601

VALPARAÍSO: Prat 810

VALPARAÍSO PLAZA BELLAVISTA: Blanco 1131, local 12

VILLA ALEMANA: Av. Valparaíso 701

VILLARRICA: Pedro de Valdivia 770

VIÑA - ARLEGUI: Arlegui 665

VIÑA - LIBERTAD: Libertad 730 esq. 9 norte

VIÑA DEL MAR PREMIUM: 13 Norte 853 of. 602-603

Forum Servicios Financieros S.A.

Forum SF es una entidad especializada en financiamiento automotriz, líder en el país de acuerdo al volumen de colocaciones. Durante el año 2016 atendió a través de alianzas estratégicas con los principales grupos automotrices y acuerdos con redes de distribuidores, al 34,1% del mercado total de vehículos livianos nuevos y a un amplio sector del mercado de vehículos usados.

También está presente en los mercados de vehículos pesados, a través del financiamiento de camiones nuevos y usados, y en el mercado de motos.

Forum desarrolla sus operaciones a través de una red de más de 371 distribuidores automotrices a lo largo del país, a los que provee de una amplia gama de productos financieros, tecnología y capacitación para otorgar a sus clientes los más

altos estándares de calidad de servicio. Además, mantiene presencia en los principales centros comerciales, con oficinas en Movicenter y los Autoplaza de Santiago, Concepción y Antofagasta.

Ver más información en www.forum.cl.

Estructura de Propiedad de Forum Servicios Financieros S.A.

El accionista mayoritario de Forum Servicios Financieros S.A. es BBVA Rentas e Inversiones Ltda., con un 99,98% de la propiedad, en tanto que BBVA Inversiones Chile S.A. es dueña de una acción, equivalente al 0,02%. Cabe señalar que BBVA Rentas e Inversiones Ltda. pertenece, directa e indirectamente, en un 100% a Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., sociedad constituida en España.

Directorio Forum

Cargo	Nombre
Presidente	Manuel Olivares R.
Director	Rony Jara A.
Director	Marcos Balmaceda M.
Director	Eduardo Meynet B.
Director	Rafael Varela M.
Director	Alberto Oviedo O.

Administración de Forum

Nombre	Cargo
Mauricio Fuenzalida E.	Gerente General
Marcelo González G.	Gerente Comercial
Joaquín Zapata F.	Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Luis Carrasco M.	Gerente de Tecnología
Claudia Sotomayor de la Paz	Gerente de Riesgo
Andrea Santibáñez T.	Gerente de Recursos Humanos

BBVA Comercializadora Limitada

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

le encarguen. En el caso de BBVA Chile, sus servicios se orientan a la colocación de productos de activos, como créditos de consumo, cuenta corriente, tarjetas de crédito e hipotecario, tanto a nivel de empresas como de personas naturales.

BBVA Seguros de Vida S.A.

BBVA Seguros de Vida S.A. gestiona las inversiones de seguros del Grupo BBVA en Chile. Entre los instrumentos y soluciones financieras que ofrece se encuentran coberturas colectivas de desgravamen y seguros colectivos de vida, así como seguros de invalidez y sobrevivencia.

BBVA Servicios Corporativos

Entidad creada para prestar servicios y asesorías a las sociedades que pertenecen al Grupo BBVA en Chile en materias de servicios de apoyo.

Beneficios Tributarios recibidos en 2016

Institución e ítem	Monto en millones de pesos (mm\$) 2016
BBVA Chile	
Crédito por gastos por capacitación	236
Crédito por adquisición de activos fijos	0
Crédito por donaciones	172
Forum	
Crédito por gastos por capacitación	50
Crédito por adquisición de activos fijos	0
Crédito por donaciones	10

Fuente: Estados Financieros al 31 de diciembre de 2016

Valor Económico Generado y Distribuido

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

Valor Generado y Distribuido	2016	2015	2014
Valor Directo Generado	420.710	403.336	380.449
Ingresos Financieros	364.289	350.568	327.510
Ingresos por Comisiones	56.421	52.768	52.939
Valor Distribuido	3335.565	321.906	317.903
Gastos de administración	153.269	146.665	133.157
Gastos en personal	117.254	104.693	103.100
Dividendos pagados	37.573	41.567	50.453
Impuestos sobre beneficios	27.469	28.982	31.193
Valor Retenido (directo generado - distribuido)	85.145	81.430	62.546
Valor Generado y Distribuido. Detalle por Grupo de Interés	2016	2015	2014
Accionista (dividendos)	37.573	41.567	50.453
Empleados (gastos de personal)	117.254	104.693	103.100
Clientes (intereses y cargas asimiladas)	364.289	350.568	327.510
Proveedores (gastos de administración)	153.269	146.665	133.157
Sociedad (recursos destinados apoyo a la comunidad)	775	902	1.193
Sociedad (impuestos sobre beneficios)	27.469	28.982	31.193

Fuente: Estados Financieros BBVA Chile y Forum Servicios Financieros.

b. Hitos y reconocimientos en 2016

BBVA Chile fue reconocido con el primer lugar en la categoría Servicios Financieros y Banca Online en los eCommerce Award 2016.

BBVA Chile fue distinguido como una de las 50 empresas más innovadoras del país en la 3ª edición del Ranking de Percepción de la Innovación 2016.

BBVA Chile fue elegido como la mejor Banca Digital del país para empresas de 2016, según la revista Global Finance.

Grupo BBVA Chile fue reconocido como una de las mejores empresas para trabajar en el país, según Great Place to Work.

c. Estructura de Gobierno Corporativo

La gestión de las empresas del Grupo BBVA en Chile se encuentra en línea con las recomendaciones y tendencias internacionales relativas a las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo, lo que se complementa con estrictas normas de conducta internas establecidas por el Grupo BBVA a nivel global. Estas consagran los postulados que rigen las actuaciones de directivos, jefaturas y empleados.

El sistema de Gobierno Corporativo de BBVA se basa en los elementos contemplados en el

Reglamento del Consejo del Grupo. Dicho modelo fue concebido con un carácter dinámico, con el objetivo de que fuera capaz de recoger criterios en constante proceso de cambio, como la evolución social, los resultados de la gestión de la institución, nuevas normativas y las mejores prácticas del mercado en este campo.

El principal órgano de gobierno de las empresas del Grupo en Chile son sus respectivos directorios. La función y descripción de dichas instancias para las dos empresas más relevantes de BBVA en el país se resume en los siguientes cuadros:

Directorio BBVA Chile

Composición	Comités del Directorio	Función
Lo integran nueve miembros titulares y dos suplentes. Su presidente no ejerce cargo ejecutivo en la empresa (Ver composición en página 5).	Comité de Auditoría	Garantiza la seguridad en todos los aspectos que involucran la mantención, evaluación, aplicación y funcionamiento de los 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.
	Comité de Control para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.	Fija las políticas de actuación que desarrollan todas las áreas del banco contra el lavado de dinero, asignando tareas, analizando los casos que le presenta el Gerente de Cumplimiento y adoptando las decisiones relacionadas con operaciones sospechosas. Sesiona trimestralmente y está conformado por un director, el Gerente General, los gerentes de las divisiones Banca Personas, Empresas, Fiscalía, además del gerente de Cumplimiento.

Directorio de Forum Servicios Financieros

Composición	Comités del Directorio	Función
Lo integran siete miembros titulares. Su presidente no ejerce ningún cargo ejecutivo en la empresa (Ver composición en página 7)	Comité de Auditoría	Lo integran cinco directores y también participan como invitados el Gerente General y el contralor de la empresa. Tiene a su cargo proponer al Directorio una nómina para la elección de auditores externos; proponer al Directorio una nómina para la elección de firmas auditoras; tomar conocimiento y analizar los resultados de las auditorías y revisiones internas; coordinar las tareas de la contraloría interna con las revisiones de los auditores externos; analizar los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio anual para informar al Directorio; analizar los informes, su contenido, procedimientos y alcance de las revisiones de los auditores externos; analizar los informes, contenido y procedimientos de revisión de los evaluadores externos de riesgo; informarse de la efectividad y confiabilidad de los sistemas y procedimientos de control interno; analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su suficiencia, confiabilidad y aplicación a las tomas de decisiones e informarse sobre el acatamiento de las políticas institucionales relativas a la debida observancia de las leyes, regulaciones y normativa interna que debe cumplir la empresa.

Sistema de Gobierno de Negocio Responsable

El órgano encargado de promover y supervisar las funciones de Negocio Responsable es el Comité de Dirección, la máxima instancia ejecutiva de BBVA Chile. Para apoyar su labor, existe el Responsible Business Committee, a cuyo cargo está la función de impulsar, supervisar y coordinar los programas del plan de Negocio Responsable.

El gobierno de la sustentabilidad en BBVA Chile opera de acuerdo con la siguiente estructura:

A nivel local el Comité de *Responsible Business* opera como parte del Comité de Dirección. Es presidido por el *Country Manager* del Grupo en el país y lo integran, además, los gerentes de las divisiones Fiscalía, Financiera, Riesgos, Talento y Cultura, Ingeniería, Banca Personas, Banca Empresas, Banca Corporativa y Mercados Globales y Desarrollo de Negocios. La secretaría de este Comité recae en el área de Negocio Responsable.

La gestión de las empresas del Grupo BBVA en Chile se encuentra en línea con las recomendaciones y tendencias internacionales relativas a las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

3. Materialidad y diálogo con grupos de interés

a. Herramientas de escucha y diálogo

Compromisos definidos por las empresas del Grupo BBVA en Chile con sus grupos de interés



En BBVA disponemos, en cada país en el que estamos presentes y en cada área de negocio, de un amplio repertorio de herramientas para la consulta y el diálogo con los grupos de Interés.

Estas herramientas garantizan dos cosas: I) que los grupos de interés disponen de los canales adecuados para ser atendidos, y II) que BBVA cuenta con suficientes fuentes de información para conocer sus prioridades y expectativas, y así dar una adecuada respuesta.

Herramientas de escucha y diálogo	
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción. • Análisis de reclamos y focus group. • Campañas masivas y notas de prensa. • Estudios de conductas y nuevas tendencias • Encuesta de Reputación Externa • Modelo On Boarding • Informe Anual de Negocio Responsable • Memoria Financiera • Sitio oficial de Negocio Responsable de BBVA Chile, chile.bancaresponsable.com y perfiles en redes sociales: facebook (facebook.com/BancaParaTodosChile/), twitter (twitter.com/BBVABancaRespCL) y youtube.com/user/BBVAresponsable. • Sitio oficial de Educación Financiera de BBVA Chile: educacionfinancierabbva.cl.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima GPTW. • Encuesta de Reputación Interna. • Intranet y campañas corporativas. • Informe Anual de Negocio Responsable. • Inducción y capacitación continua. • Reuniones por área y corporativos. • Proceso de Gestión de Desempeño. • Sitio www.chile.bancaresponsable.com y perfiles corporativos en facebook y twitter. • Gestores de RRHH Grupo BBVA. • Comunidades de Google+ Grupo BBVA. • Sitio oficial de de BBVA Chile bbva.cl y sus perfiles en redes sociales: facebook (facebook.com/bbvachile), twitter (twitter.com/bbvachile), youtube.com/user/BBVACHILE; linkedin.com/company/bbva-chile. • Sitio oficial de Negocio Responsable de BBVA Chile, chile.bancaresponsable.com y perfiles en redes sociales: facebook (facebook.com/BancaParaTodosChile/), twitter (twitter.com/BBVABancaRespCL) y youtube.com/user/BBVAresponsable. • Sitio oficial de Educación Financiera de BBVA Chile: educacionfinancierabbva.cl
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de comunicación y análisis de la evolución del Plan Estratégico. • Memorias Financieras. • Junta de Accionistas. • Informes trimestrales y hechos relevantes Grupo BBVA. • Relación con analistas y agencias de rating Grupo BBVA.

Herramientas de escucha y diálogo	
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio oficial de de BBVA Chile, bbva.cl, y sus perfiles en redes sociales: facebook (facebook.com/bbvachile), twitter (twitter.com/bbvachile), youtube.com/user/BBVACHILE; linkedin.com/company/bbva-chile.
Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con los reguladores lideradas por las áreas de Finanzas, Control de Gestión y la Gerencia General, e informes enviados a las superintendencias de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), de Valores y Seguros (SVS), y de Pensiones. • Participación activa del Banco BBVA Chile en la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF). • Memorias financieras. • Sitio oficial de de BBVA Chile, bbva.cl, y sus perfiles en redes sociales: facebook (facebook.com/bbvachile), twitter (twitter.com/bbvachile), youtube.com/user/BBVACHILE; linkedin.com/company/bbva-chile. • Sitio oficial de Negocio Responsable de BBVA Chile chile.bancaresponsable.com y perfiles en redes sociales: facebook (facebook.com/BancaParaTodosChile/), twitter (twitter.com/BBVABancaRespCL) y youtube.com/user/BBVAresponsable. • Sitio oficial de Educación Financiera de BBVA Chile: educacionfinancierabbva.cl.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Reputación Externa (apartado no clientes). • Actividades de voluntariado. • Actividades contempladas en el Plan de Negocio Responsable. • Aporte de área de estudios a organizaciones multilaterales. • Campañas masivas y notas de prensa. • Informe Anual de Negocio Responsable. • Memoria Financiera. • Sitio oficial de de BBVA Chile, bbva.cl, y sus perfiles en redes sociales: facebook (facebook.com/bbvachile), twitter (twitter.com/bbvachile), youtube.com/user/BBVACHILE; linkedin.com/company/bbva-chile. • Sitio oficial de Negocio Responsable de BBVA Chile chile.bancaresponsable.com y perfiles en redes sociales: facebook (facebook.com/BancaParaTodosChile/), twitter (twitter.com/BBVABancaRespCL) y youtube.com/user/BBVAresponsable. • Sitio oficial de Educación Financiera de BBVA Chile: educacionfinancierabbva.cl.

b. Análisis de Materialidad

Este año, a diferencia de los anteriores, el proceso de definición de los asuntos materiales fue bottom-up, es decir, cada uno de los países realizó su ejercicio de materialidad teniendo en cuenta la realidad local y, a posteriori, se consolidaron todos los ejercicios para tener una visión global a nivel de Grupo BBVA. Esta metodología se elaboró siguiendo las recomendaciones de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI G4.

El resultado final del proceso es una matriz de materialidad en la que cada uno de los asuntos relevantes identificados se clasificó en base a dos variables: importancia para los stakeholders e importancia para el negocio de BBVA.

Proceso de definición de asuntos materiales

Identificación de asuntos materiales: Para elaborar el listado final de asuntos materiales se consideraron aquellos asuntos definidos como riesgos reputacionales para BBVA, y en la identificación de otros asuntos materiales, aquellos que no representan un riesgo.

En ambos casos, las fuentes consultadas fueron las siguientes

1. Investigaciones y contactos que proporcionan información sobre las percepciones de los grupos de interés, a través de las herramientas de consulta descritas en el apartado anterior.
2. Análisis de información procedente de observadores expertos (ONG's, analistas de sostenibilidad, sindicatos y otras asociaciones civiles) que evalúan los comportamientos de las compañías.
3. Tendencias regulatorias del sector.
4. Análisis de competidores, cuáles son los asuntos más relevantes o temas conflictivos que les afectan y que también podrían afectar al Grupo.

5. Análisis de medios y redes sociales: noticias negativas, temas candentes, preocupaciones sociales, entre otros.

Priorización de asuntos materiales: Para priorizar los asuntos materiales se analizaron la relevancia para los grupos de interés y la relevancia para el negocio de BBVA:

- **Relevancia para los grupos de interés:** Para medir la relevancia de estos asuntos para los grupos de interés, se tuvo en cuenta lo importante que son los asuntos para estos grupos, así como la existencia de requerimientos legales o compromisos relacionados suscritos por BBVA.

De esta forma, un asunto es más relevante cuando::

- Mayor número de grupos de interés estén afectados y mayor sea la importancia de estos grupos de interés para BBVA.
- Mayor sea el impacto de los asuntos para los grupos de interés afectados.
- Existan requerimientos legales o compromisos por parte de BBVA relacionados con ese asunto.

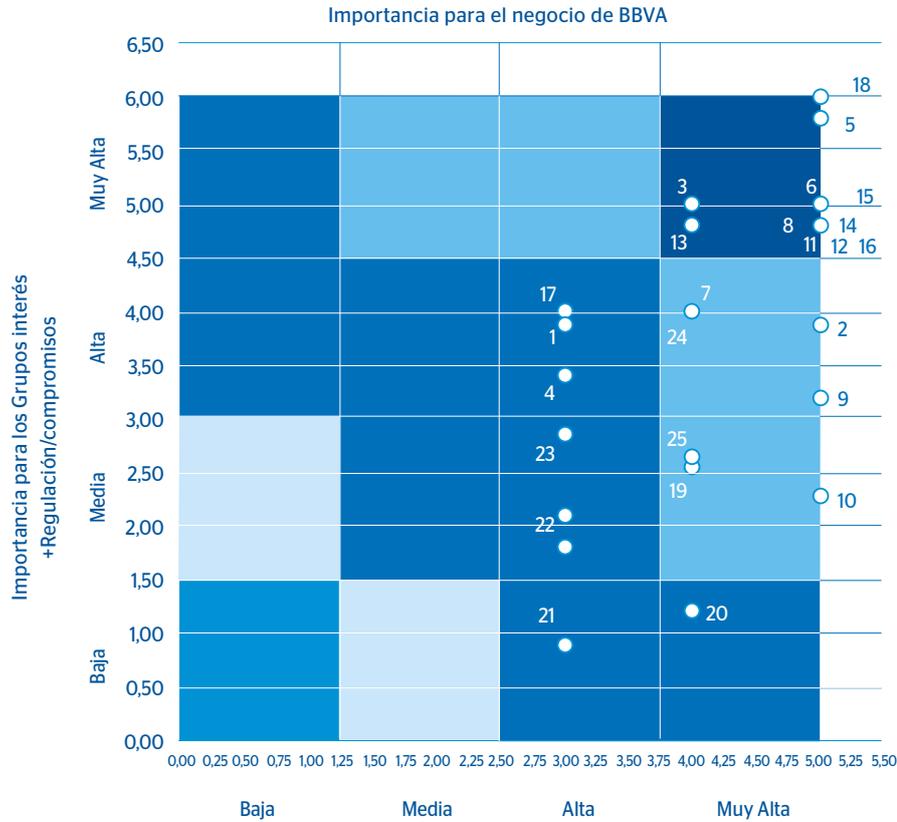
- **Relevancia para el negocio:** Ésta consiste en determinar el impacto que tiene el asunto en el negocio actual y futuro de BBVA. El departamento de Negocio Responsable global identificó quiénes son los responsables de la gestión de cada asunto a nivel global y ellos, a su vez, identificaron a sus contrapartes locales. Estas contrapartes valoraron el impacto en el negocio de los asuntos en su ámbito de gestión.

Matriz de materialidad

De acuerdo a este proceso, se construyó una matriz de materialidad para el Grupo BBVA en Chile.

De este proceso la matriz de materialidad resultante es la siguiente:

Matriz de Materialidad - Chile



- ① Productos con buena relación calidad/ precio (sin cláusulas abusivas,...)
- ② Prácticas de comunicación y comercialización.
- ③ Calidad de atención/ servicio al cliente.
- ④ Respuesta a la demanda de crédito de la sociedad.
- ⑤ Seguridad, privacidad y protección del cliente (incluyendo big data).
- ⑥ Atención a clientes en situación de dificultad.
- ⑦ Calidad del empleo (temporalidad, externalizaciones, reubicaciones...)
- ⑧ Respeto a los derechos de los empleados.
- ⑨ Formación y desarrollo del talento.
- ⑩ Política de remuneración de altos directivos y consejo de administración.
- ⑪ Financiación social y medioambientalmente responsable.
- ⑫ Prevención de Blanqueo de capitales / financiación de actividades terroristas.
- ⑬ Cumplimiento de la normativa fiscal.
- ⑭ Comportamiento ético.
- ⑮ Compras /outsourcing responsable.
- ⑯ Buen Gobierno Corporativo.
- ⑰ Solvencia y gestión financiera.
- ⑱ Respeto a los derechos humanos.
- ⑲ Contribución al desarrollo de las sociedades locales (creación de empleo, apoyo a la pyme).
- ⑳ Inclusión Financiera.
- ㉑ Acción Social
- ㉒ Diversidad y conciliación.
- ㉓ Ecoeficiencia y medioambiente.
- ㉔ Digitalización.
- ㉕ Educación financiera.

Contexto y Asuntos Sensibles

El año 2016 estuvo caracterizado por repetidos episodios de alta volatilidad en los mercados financieros internacionales, que en varias ocasiones fueron consecuencia de la incertidumbre generada por procesos políticos más que por temas económicos.

En Chile la expansión del PIB volvió a ubicarse bajo 2%, cifra que es inferior al crecimiento potencial estimado para el país que es en torno a 3%. En consecuencia, se confirmó la persistencia de un grado de subutilización de los recursos de los que dispone la economía local.

En concordancia con lo anterior y luego de tres años de débil crecimiento, sumado a iniciativas legales y regulatorias poco amigables con el desarrollo de los negocios, durante el periodo las expectativas de los agentes económicos y consumidores se mantuvieron en terreno pesimista, al igual que la confianza empresarial que registró su menor promedio anual desde que existen registros. Este pesimismo mantuvo deprimidos los niveles de inversión, consumo y el crédito a hogares y empresas.

El mercado laboral estuvo caracterizado por un aumento muy acotado de la tasa de desocupación, desde 6,3% promedio en 2015 a 6,5% en 2016. No obstante, la creación de empleos fue mayormente por cuenta propia, mientras que el empleo asalariado prácticamente no creció, dando cuenta de una situación laboral más precaria y vulnerable.

Asimismo, durante 2016 la agencia clasificadora Fitch Ratings cambió la perspectiva de la deuda soberana de Chile de estable a negativo. Este cambio se explicó por el bajo crecimiento económico y el significativo aumento de la razón de endeudamiento a PIB de los últimos años.

En este escenario, el sistema financiero enfrentó un ejercicio complejo con un entorno más restrictivo en crecimiento y rentabilidad. La actividad crediticia finalizó el año con una expansión en sus colocaciones de 2,34% real y un bajo impulso de las colocaciones comerciales.

A nivel reputacional, el negocio financiero continuó desarrollándose en un contexto de crecientes exigencias por una mayor transparencia y claridad en la información y la construcción de relaciones más equilibradas con los clientes. Otro tema clave, según los resultados de diversos estudios y encuestas realizadas durante el ejercicio, es operar con los más altos estándares éticos, junto con garantizar la seguridad, privacidad y protección de la información de los usuarios.

Con el objetivo de responder a este entorno, que muestra a una industria financiera enfrentada a nivel global con crecientes responsabilidades y nuevas regulaciones, el Grupo BBVA y sus empresas en Chile continúan implementando su plan de Negocio Responsable.

En BBVA disponemos, en cada país en el que estamos presentes y en cada área de negocio, de un amplio repertorio de herramientas para la consulta y el diálogo con los grupos de Interés.

4. Estrategia

Durante 2016, el Grupo BBVA realizó a nivel global avances significativos en su **proceso de transformación (Transformation Journey)** teniendo como base fundamental su propósito de "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era" y sus seis prioridades estratégicas: La mejor experiencia de cliente; Impulsar las ventas digitales; Nuevos modelos de negocio; Optimizar la asignación de capital; Mejorar el nivel de eficiencia; y El Mejor equipo.

En este contexto, el Grupo reforzó el accionar, con especial foco en la digitalización y la experiencia de cliente, y se simplificó la estructura organizativa.

Este proceso de transformación en el que está inmerso el Grupo BBVA se da en un escenario que se caracteriza por:

- Desaceleración económica, incremento de la presión regulatoria, impacto negativo en la rentabilidad de la industria, reducidos tipos de interés y elevada competencia.

- Cambios en las expectativas de los clientes, que demandan servicios de mayor valor añadido para ayudarlos a alcanzar sus objetivos. Los clientes buscan asesoramiento, transparencia y un modelo de relación digital.
- Irrupción de nuevos entrantes y grandes empresas digitales, con propuestas de valor sumamente atractivas y el consiguiente riesgo para la banca tradicional de la posible pérdida gradual de la relación con sus clientes.

Para alcanzar el éxito en este nuevo entorno se hace necesario redefinir la propuesta de valor y adaptar el modelo de negocio de banca universal, pasando a ser más selectivos. En este contexto, el objetivo del plan de transformación del Grupo BBVA -su aspiración- es afianzar la relación con sus clientes en torno a su propósito y sus prioridades estratégicas, que son el pilar sobre el que se fundamentan los planes de todas las geografías y áreas a nivel global, así como la cultura de toda la organización. Con ello en mente, durante el 2016 el Grupo BBVA fortaleció su modelo de banca responsable, con la aprobación de un nuevo plan 2016-2018.

a. Visión y Aspiración

Nuestra visión: Un nuevo entorno para la industria financiera

Entorno Macroeconómico

Las estimaciones de crecimiento mundial del Fondo Monetario Internacional apuntan a que 2016 habría cerrado con una expansión de 3,1%, una décima menos que el crecimiento registrado en 2015, pero que éste se aceleraría en 2017 de la mano de una mayor expansión prevista para EE.UU. y el mundo emergente.

En Chile, el crecimiento del PIB volvió a ubicarse bajo 2%, cifra que es inferior al crecimiento potencial estimado en torno a 3%. En consecuencia, se confirmó la persistencia de un grado de subutilización de los recursos de los que dispone la economía. Lo anterior, sumado a menores

presiones inflacionarias importadas, como consecuencia de la apreciación del peso en el transcurso del año, redujo la inflación y permitió que ésta convergiera a la meta durante el segundo semestre, para cerrar el periodo en torno a 3%.

La tasa de interés de política monetaria (TPM) se mantuvo durante todo el año en 3,5% y se proyectan al menos dos recortes más para 2017. Durante 2016 las estimaciones de actividad e inflación del consenso de mercado, y también las del Banco Central, fueron ajustándose a la baja y con ello las perspectivas para la evolución de la TPM. En efecto, si a principios de año se anticipaba que los próximos movimientos de las tasas de interés serían al alza, en la medida que fue quedando en evidencia el menor dinamismo

de la actividad y las menores presiones inflacionarias, las expectativas se movieron hacia una visión de mantención prolongada y, hacia el cierre del año, comenzaron a incorporar un escenario de al menos dos recortes de 25 puntos base

El menor crecimiento de la actividad económica en 2016 se explicó por un debilitamiento de la demanda interna originado especialmente en una relevante desacumulación de inventarios, que tuvo su origen en las menores expectativas de demanda por parte de las compañías.

Luego de tres años de un crecimiento económico muy débil y de iniciativas legales y regulatorias poco amigables con el desarrollo de los negocios, las expectativas de los agentes económicos se mantuvieron en terreno pesimista y la confianza de los empresarios registró su menor promedio anual desde que existen registros. Este pesimismo mantuvo deprimidos los niveles de inversión, consumo y el crédito a hogares y empresas.

El mercado laboral estuvo caracterizado por un aumento muy acotado de la tasa de desocupación, desde 6,3% promedio en 2015 a 6,5% en 2016. No obstante, la creación de empleos fue mayormente por cuenta propia, mientras que el empleo asalariado prácticamente no creció, dando cuenta de una situación laboral más precaria y vulnerable.

El precio del cobre, principal producto de exportación de la economía chilena, se mantuvo durante gran parte del año fluctuando entre US\$ 2,0 y US\$ 2,2 la libra, valores considerados como el mínimo necesario para sustentar su actividad. En consecuencia, el sector siguió en un proceso de ajuste que incluyó recortes de personal y cambios en los planes de inversión. El desempleo en las regiones mineras aumentó por sobre el promedio nacional y diversas actividades que en el pasado se vieron beneficiadas del impulso del metal rojo, como el comercio, la construcción y los servicios financieros, sufrieron las consecuencias del ajuste. Sin embargo, en noviembre se observó un repunte del precio hacia US\$ 2,5 la libra, nivel que se mantuvo hasta el cierre del año.

Finalmente, cabe señalar que durante 2016 la agencia clasificadora Fitch Ratings cambió la perspectiva de la deuda soberana de estable a negativo. Este cambio se explica por el bajo crecimiento económico y el significativo aumento de la razón de endeudamiento a PIB de los últimos años.

Para 2017, los pronósticos son que la economía chilena crecerá en torno a 1,6%, nuevamente bajo su potencial.

En el ámbito externo, el principal riesgo de mediano plazo para Chile sigue siendo el desempeño de la economía china, que puede sorprender con un ajuste desordenado que tendría efectos relevantes sobre commodities, ingresos fiscales, exportaciones, inversión y, a última línea, sobre el crecimiento. Un deterioro de la economía china también tendría impactos relevantes en otros países emergentes, transmitiéndose tanto por canales financieros como reales a la economía chilena.

Digitalización

La digitalización está impactando en la industria financiera, ya que permite satisfacer las nuevas demandas de los clientes en varios sentidos: por una parte, la irrupción del móvil ha provocado cambios en el modelo de distribución; la población está permanentemente conectada en cualquier lugar; se ha convertido en el principal canal de contacto; y el número de usuarios de banca móvil a nivel mundial ha crecido de manera exponencial. Por otra parte, los nuevos desarrollos tecnológicos (big data, inteligencia artificial, blockchain, cloud, procesamiento de datos, biometría, etc.) están suponiendo un gran avance en la mejora de la experiencia de cliente. Dichas tecnologías permiten realizar el análisis de datos y algoritmos de manera automatizada (perfil de riesgo, hábitos y preferencias, necesidades financieras y expectativas, etc.), así como una interacción sencilla y una transición fluida a través de canales y proveedores. Del mismo modo, proporcionan un fácil acceso a las mejores soluciones disponibles en el mercado y las condiciones más beneficiosas por defecto. Las innovaciones tecnológicas reducen los costes unitarios, gracias a la automatización de procesos y la escalabilidad.

El cliente es el principal beneficiario de este nuevo entorno en el que los servicios financieros se democratizan

Big Data



Blockchain



Cloud



Inteligencia artificial



Procesamiento de datos



Biometría



✓ Mejor experiencia

✓ Mejor eficiencia

Las nuevas tecnologías fomentan la democratización de los servicios financieros, ya que una mayor cantidad de personas van a poder acceder a mejores y más sofisticados servicios, hasta ahora únicamente disponibles para los segmentos de alto valor. En este contexto, tener acceso a la información relevante del cliente, con su consentimiento, es crítico para ofrecer un asesoramiento automatizado y personalizado. Y para conseguirlo, es crucial ganarnos su confianza.

Asimismo, nuevos jugadores especializados se están incorporando a la industria financiera acometiendo con éxito partes de la cadena de valor (pagos, financiación, gestión de activos, seguros, etc.). Sus propuestas disruptivas se basan, principalmente, en una mejor experiencia de cliente y una mayor especialización en ciertos productos. Dichos jugadores son tanto compañías fintech como grandes empresas digitales, que ya están compitiendo con los bancos en el nuevo entorno.

En conclusión, la banca tradicional debe reaccionar para ser más competitiva y ofrecer soluciones de valor añadido, con mayor foco en la experiencia de cliente y en el desarrollo de su oferta digital.

Nuestra aspiración

Como se ha señalado, la aspiración del Grupo BBVA y sus empresas en Chile es afianzar la relación con el usuario, que debe ser el principal beneficiario de este nuevo entorno en el que los servicios financieros se democratizan. Para conseguirlo, se está redefiniendo la propuesta de valor sobre la base de los pilares fundamentales de la experiencia de cliente y la confianza. Se le quiere ayudar a tomar las mejores decisiones financieras a través de una oferta de productos y servicios clara, sencilla y transparente, basada en condiciones justas y en prácticas de prudencia e integridad para ganar su confianza.

De tal forma, la propuesta de valor de las empresas del Grupo BBVA precisa ser fácil y conveniente; es decir, debe ofrecerle al usuario la posibilidad de acceder a sus servicios en todo momento, desde cualquier lugar y por el medio que elija, facilitándole las opciones para hacerlo autónomamente, a través de canales digitales o mediante la interacción humana.

Además, se requiere proporcionar asistencia y asesoramiento relevantes. Se debe asistir al cliente en la toma de las mejores decisiones, apoyarlo en

la gestión de sus finanzas diarias, proporcionarle productos y servicios de manera proactiva, innovadora y personalizada, así como las mejores recomendaciones de entre todas las alternativas financieras posibles.

Para lograr su aspiración, el Grupo BBVA debe valerse –como ya lo viene haciendo– de la tecnología y los datos. Desde que en 2007 comenzó su proceso de transformación, BBVA viene trabajando en mejorar sus plataformas (arquitectura multicanal, sistema bancario central, etc.), al tiempo que se adapta a los nuevos paradigmas de desarrollo (plataforma como un servicio) y orienta la tecnología al servicio del cliente.

Cambio en el comportamiento de los consumidores:

Los clientes requieren un tipo distinto de relación bancaria y han comenzado a demandar servicios basados en sus actuales necesidades. Se ha creado un entorno en el que los consumidores están permanentemente conectados (quieren operar en cualquier momento y desde cualquier lugar), acostumbrados a las experiencias digitales (esperan ayuda proactiva y personalizada en la gestión de sus finanzas) y hábiles para utilizar múltiples dispositivos y aplicaciones (buscan operar desde el canal que sea de su conveniencia). Demandan, también, mayor transparencia y confianza en su relación bancaria, así como personalización, accesibilidad y conveniencia en los servicios financieros para el logro de sus objetivos esenciales.

Además, se están produciendo cambios sociodemográficos que se deben tener en cuenta: por un lado, la generación millennial, con un claro perfil digital, se está convirtiendo en un nuevo grupo de consumidores a quienes dar servicio, en tanto que las nuevas tecnologías fomentan la democratización de los servicios financieros, toda vez que más individuos pueden alcanzar mejores y más sofisticados servicios. Adicionalmente, la digitalización está llegando a la población adulta (más numerosa y con mayor poder adquisitivo en mercados desarrollados) y las clases medias en los países emergentes están incrementando paulatinamente su potencial digital. Con todo esto, está claro que la industria financiera debe transformarse para ofrecer una mejor atención y asesoramiento a los clientes, así como una nueva propuesta de valor basada en un modelo de relación digital focalizado en la omnicanalidad, la personalización y la conveniencia.

La propuesta de valor de las empresas del Grupo BBVA ofrece al usuario la posibilidad de acceder a los servicios en todo momento, desde cualquier lugar y por el medio que elija.

Reputación y análisis de materialidad:

La reputación y la confianza han continuado su recuperación durante el 2016, pero se mantienen en niveles bajos. El sector financiero vive, desde el remezón global de 2007, una profunda crisis reputacional y de confianza de la que todavía no se ha recuperado totalmente.

Según el Reputation Institute (RepTrak Pulse), el prestigio de la banca en las economías desarrolladas retrocedió de 61 a 53 puntos entre el 2007 y el 2013. Otro indicador de referencia, el Edelman Trust Barometer, que mide la confianza en la industria, siguió una evolución similar. En este caso, el porcentaje de personas que confían mucho o bastante en los bancos en el mundo tocó fondo en 2012, con un 43%. Desde ese año la situación ha venido mejorando, en

especial en 2016, cuando llegó a 51%. Sin embargo, es preciso recordar que el sector financiero sigue siendo el peor valorado. Según ese mismo informe, la brecha en el nivel de confianza medio entre el público informado y el público masivo siguió creciendo en 2016 (60% versus 48%).

Análisis de materialidad:

El Grupo BBVA cuenta, en cada país en el que está presente y en cada área de negocio, con un amplio repertorio de herramientas para la consulta y el diálogo con todos sus grupos de interés. Estas herramientas garantizan dos postulados: que tales grupos cuentan con los canales adecuados para ser atendidos y que BBVA posee las suficientes fuentes de información para conocer sus prioridades y expectativas en su relación con la entidad.

b. Transformación del Grupo BBVA: Transformation Journey

Durante 2016 hemos avanzado en la consecución de nuestro Propósito: "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era". Nuestro Propósito es nuestra razón de ser, está alineado con nuestra visión de futuro y guía nuestra estrategia y toma de decisiones. Queremos ayudar a nuestros clientes a cumplir sus objetivos vitales; queremos ser, más que un banco, un motor de

oportunidades y tener un impacto positivo en la vida de las personas y en los negocios de las empresas.

Además, durante el periodo se dieron pasos importantes en el desarrollo de las seis Prioridades Estratégicas del Grupo, alineadas con el Propósito, para lograr avanzar en nuestro proceso de transformación.



La mejor experiencia de cliente:

El foco del Grupo BBVA se centra en ofrecer la mejor experiencia de cliente y que ésta se distinga por su sencillez, transparencia y rapidez; incrementar el *empowerment* de los clientes; y ofrecerles un asesoramiento personalizado. El Grupo tiene un modelo de negocio orientado al cliente que ofrece un servicio diferencial con un objetivo muy ambicioso: ser líder en satisfacción de clientes en todas las geografías en la que opera.

Impulso de ventas digitales:

Para BBVA Chile es fundamental impulsar el registro de datos en versión digital para avanzar en su transformación y potenciar el negocio en los canales correspondientes. En este sentido, viene desarrollando una oferta de productos y servicios para que cada cliente pueda utilizar el canal de su conveniencia. El plan de digitalización incluye tanto los productos tradicionales (créditos, seguros, entre otros) como el lanzamiento de productos nativos como BBVA Wallet. Además, está dando un impulso importante a las ventas por canales digitales, con una evolución muy positiva.

Nuevos modelos de negocio:

New Digital Businesses (NDB) es la unidad de negocio de BBVA encargada de participar de forma activa en la disrupción digital de la industria financiera y de reinventar a la entidad desde afuera, a través de la búsqueda de nuevos modelos de negocio digitales para el Grupo, insertándolo en el ecosistema FinTech.

Optimización de la asignación de capital:

Su objetivo se centra en mejorar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio, así como en simplificarlo y focalizarlo en las actividades más relevantes. Durante 2016 se trabajó en adaptar el modelo de negocio y hacerlo más eficiente, rentable y dinámico, para lo cual se lanzaron diversas iniciativas (optimización de la cartera de negocio, comités de seguimiento de capital en todas las geografías, etc.) que han conseguido que el Grupo BBVA alcance sólidos ratios de capital.

Liderazgo en eficiencia:

En un entorno de menor rentabilidad para la industria financiera, la eficiencia es esencial dentro del plan de transformación del Grupo BBVA, siempre sobre la base de construir un nuevo modelo de organización que sea lo más ágil, sencillo y automatizado posible. En este sentido, a lo largo de 2016 se identificaron las palancas clave y se definieron los planes de acción necesarios para que este cambio sea una realidad. De este modo, se ha ido transformando el modelo de distribución, la arquitectura de sistemas, el modelo de operaciones, las estructuras organizativas y los procesos. Todo ello sin perder el foco de ofrecer la mejor experiencia de cliente.

El mejor equipo:

El Grupo BBVA y sus sociedades en Chile tienen como prioridad atraer, desarrollar, motivar y retener al mejor equipo, proporcionar la mejor experiencia de empleado y evolucionar la cultura corporativa para alinearla con el proceso de transformación del Grupo y con su propósito. Para conseguir sus objetivos, entre otros aspectos, viene transformando la organización implantando nuevas formas de trabajo (organización basada en proyectos, comunidades de expertise, metodología Agile, herramientas colaborativas, etc.) e impulsando una cultura de colaboración y emprendimiento con estructuras más planas.

Hacer del propósito de BBVA una realidad

En 2016 se comunicó a todos los empleados el nuevo Propósito del Grupo BBVA, "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era". En 2017 se realizará la comunicación externa de nuestro mensaje de llevar las oportunidades de esta nueva era a las comunidades en las que prestamos servicio sobre la base de un nuevo lema corporativo: Creando oportunidades, que reemplaza al anterior Adelante.

El nuevo lema viene acompañado de una nueva identidad de marca, diseñada para crear una conexión emocional más sólida a través de los distintos puntos de contacto que tenemos con nuestros clientes. A lo largo de 2017, esta nueva marca se manifestará en la experiencia de banca online y móvil, a través de la publicidad, en redes sociales y en una nueva identidad sonora.

c. Modelo de Negocio Responsable

Las sociedades del Grupo BBVA en Chile cuentan con un modelo diferencial de hacer banca al que denominan banca responsable, basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés. Todo ello se refleja en su política aprobada por el Consejo de Administración, que gestiona la responsabilidad del impacto del Grupo en las personas y en la sociedad y que es clave para lograr el propósito de BBVA. Todas las áreas de negocio y de apoyo integran esta política en sus modelos operativos. La unidad de Negocio Responsable coordina su implementación y trabaja fundamentalmente como segunda línea de apoyo.

En el 2016 se reforzó el gobierno del modelo de banca responsable, que es supervisado a nivel local por el Comité de Dirección de BBVA Chile y a nivel global por el Consejo de Administración y sus distintas comisiones, así como por el Global Leadership presidido por el CEO.

Asimismo, se aprobó el nuevo Plan Estratégico para el Grupo BBVA a nivel global, que integra las iniciativas vinculadas al

modelo de banca responsable y sus respectivos planes de acción.

Las principales iniciativas estratégicas de banca responsable para el período 2016-2018 son las siguientes:

- Creación de relaciones duraderas y más equilibradas con los clientes mediante una comunicación transparente y la educación financiera en las soluciones que se les ofrece.
- Integración plena en la forma de hacer negocio, por medio de políticas responsables, un modelo de riesgo reputacional y una cultura people-centric en toda la organización.
- Promoción de un crecimiento sostenible a través de la inclusión financiera, la financiación estratégica, el apoyo a las pymes y la inversión planificada.
- Inversión en la comunidad, con priorización de las iniciativas de educación financiera para el emprendimiento, el conocimiento y causas sociales relevantes para cada localidad.

Las sociedades del Grupo BBVA en Chile cuentan con un modelo diferencial de hacer banca al que denominan banca responsable, basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés.

5. Sistema de Gobierno

a. Sistemas de Gobierno

El área de Cumplimiento tiene la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que las empresas del Grupo BBVA actúen con integridad, particularmente en ámbitos como la prevención del lavado de activos, la conducta hacia los clientes y el mercado de valores, la prevención de la corrupción, la protección de datos y otros que puedan representar un riesgo jurídico o reputacional.

Entre sus funciones destacan la promoción del conocimiento y la aplicación del Código de Conducta; la elaboración y difusión de sus normas, así como la resolución de las dudas de interpretación que se susciten en este ámbito; y la gestión del Canal de Denuncia.

Esta gestión se lleva a cabo a través de un modelo corporativo y metodologías basadas en normas y buenas prácticas a nivel internacional. Con ello, se asegura que la actuación y conducta de los empleados y directivos de las sociedades del Grupo en Chile se ciñan a altos estándares de comportamiento ético.

Durante el ejercicio 2016 destacaron las siguientes acciones en Chile:

- Se fortaleció el modelo de Cumplimiento a través de la creación de la Unidad de Metodología y Producción, cuyo objetivo es la gestión de los riesgos transversales y la formación interna de la plantilla. Igual propósito persigue la incorporación en la unidad de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de funciones que apuntan a reforzar las tareas de análisis e investigación de operaciones, identificación de tendencias y patrones de riesgo, así como a la verificación del grado de implementación del sistema de prevención en filiales y sociedades relacionadas.
- En el ámbito de la prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, se inició la implantación del sistema RBA (Risk Based Approach), cuyo objetivo apunta a catalogar a los clientes en función de sus riesgos de lavado de activos mediante el análisis de una serie de parámetros predeterminados.
- Seguimiento a la re-certificación del modelo de Prevención de Delitos, cuya existencia se consagra en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas. Cabe hacer presente que de acuerdo a dicha norma legal la certificación es de carácter voluntario y tiene una vigencia de dos años a partir de la fecha en que fue expedida.
- Perfeccionamiento de las herramientas que permiten controlar y monitorear los procesos vinculados al reglamento interno de Conducta en el Ámbito de los Mercados de Valores. Este código impone el cumplimiento de una serie de normas de actuación a los profesionales de las empresas del Grupo BBVA en Chile, la plana ejecutiva y los directorios.
- Participación en el proyecto de simplificación normativa que busca generar normas simples y de fácil acceso y entendimiento para los usuarios.
- Siendo la formación y comunicación un pilar fundamental del modelo de cumplimiento del Grupo BBVA, durante 2016 se desarrollaron planes formativos en todos los ámbitos de la función de cumplimiento, que comprendieron actividades de inducción a la nueva plantilla, así como cursos e-learning y presenciales, utilizando entre otras metodologías el desarrollo y evaluación de casos.

Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Buscando prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, el Grupo BBVA y sus empresas en Chile disponen de un modelo de gestión que apunta al cumplimiento legal en estas materias, reforzado con la incorporación de las mejores prácticas internacionales en dicho campo.

En este ámbito se elaboraron e implantaron los desarrollos normativos internos en orden a cumplir las siguientes disposiciones legales y/o regulatorias: (i) Ley N° 20.818, que introdujo modificaciones a la Ley 19.913, y Circulares 52, 53 y 54 de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) sobre la misma materia; (ii) Circulares 51 de la UAF y 3574 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), y Acuerdo 1875-01-141224 del Banco Central de Chile (BCCH), en el marco del artículo 24 Transitorio (declaración y repatriación de activos) de la Ley 20.780, y (iii) Circular 3.587, de la SBIF, referido a Operaciones con Personas Expuestas Políticamente (Pep's).

Prevención del Fraude

El trabajo del área de seguridad y prevención de fraudes se realiza en base a herramientas y procedimientos que contemplan exhaustivos y permanentes controles para prevenir incidentes que pueden afectar tanto a los clientes como a la operación y resultados de las sociedades del Grupo BBVA.

Durante el ejercicio se realizaron nuevas mejoras relacionadas con la gestión del riesgo tecnológico y la ciberseguridad, tanto de las operaciones como de la información de negocio y para clientes. En este ámbito, se incluyeron mejoras en las herramientas de monitorización de fraude en tarjetas, desarrollo de nuevos modelos de firma de operaciones en banca electrónica, despliegue de herramientas para robustecer los procesos de validación de identidad de clientes en oficinas y la implantación de herramientas de última generación para contener las nuevas amenazas de ciberseguridad existentes en la industria, entre otras.

b. Estándares de Conducta

El Grupo BBVA impulsa la aplicación de estrictos principios y normas éticas para todos sus empleados y directivos, lo que se traduce en una guía de comportamiento para mantener los mejores estándares de integridad. En esta línea, y con el fin superior de preservar la integridad corporativa, las sociedades del Grupo en Chile se han dotado de una estructura y una serie de herramientas, las cuales han sido previamente aprobadas por los respectivos directorios, destacando las siguientes:

Código de Conducta:

Establece las pautas que deben observar todos quienes se desempeñan en las empresas del Grupo BBVA en Chile para ajustar su conducta a los valores de BBVA, posibilitando un comportamiento con respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza de los accionistas y los clientes.

El Código se funda en cuatro conductas clave: (i) con el cliente; (ii) con nuestros compañeros; (iii) con la empresa, y (iv) con la sociedad.

- **Conducta con el cliente:** En el Grupo BBVA situamos a los clientes como centro de nuestra actividad, con el objetivo de establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y aportación de valor.

- **Conducta con nuestros compañeros:** En el Grupo BBVA queremos promover un entorno de trabajo que facilite el desarrollo profesional y humano. La diversidad de capacidades y experiencias y la integración de personas y culturas diferentes es una de las fuentes de éxito del Grupo.
- **Conducta con la empresa:** Contiene las pautas de actuación profesional y personal para un comportamiento íntegro y diligente. Su objetivo es garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y evitar que nuestra conducta sea contraria a las normas y políticas internas y pueda perjudicar el patrimonio, la imagen o la reputación del Grupo BBVA.
- **Conducta con la sociedad:** Nuestra responsabilidad es contribuir con nuestras actuaciones, al progreso y desarrollo sostenible de las sociedades en la que trabajamos, comprometiéndonos con sus ciudadanos e instituciones.

Política en el Ámbito de los Mercados de Valores

Fija las pautas básicas de comportamiento en el ámbito de los mercados de valores que deberán conformar los principios de actuación de toda persona que forme parte de las empresas del Grupo en Chile. Dichas normas básicas están dirigidas a: (i) evitar que toda persona o entidades del Grupo BBVA incurran

en el uso de información privilegiada y la manipulación de precios (abuso de mercado); (ii) promover la identificación, prevención y gestión de potenciales situaciones de conflictos de interés, y (iii) la actuación por cuenta propia en los mercados de valores, materia esta última que establece principios generales de actuación aplicables a todos los empleados y restricciones generales y especiales a determinadas personas.

Política de Prevención y Gestión de los Conflictos de Interés

En lo esencial, define las tipologías de conflictos de intereses que pueden darse en la prestación de

servicios y actividades de inversión, y señala las medidas para su prevención y gestión. A saber:

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

c. Modelo de Control Interno

- Existe en el Grupo BBVA una metodología integrada de control interno y riesgo operacional, que permite identificar los riesgos en las áreas organizativas, generar análisis en los que se priorizan de acuerdo con su riesgo residual estimado, vincular los riesgos a los procesos y establecer para cada uno de ellos un nivel objetivo que, por comparación con el riesgo residual, identifica gaps para su gestión.
- El marco de gestión del riesgo operacional definido para el Grupo BBVA incluye una estructura de *governance* basada en tres líneas de defensa con delimitación de responsabilidades, políticas y procedimientos comunes a todo el Grupo; sistemas para identificar, medir, monitorear, controlar y mitigar los riesgos y pérdidas operacionales, y herramientas y metodologías para la cuantificación del riesgo operacional.
- La primera línea de defensa es la unidad de negocio/ soporte; la segunda la(s) unidad(es) de gestión de riesgo operacional y los especialistas encargados de la función en cada división, mientras que la unidad de auditoría interna es la tercera línea de defensa.
- La gestión del control interno y riesgo operacional en el Grupo BBVA se aplica desde la unidad de Gestión de Control Interno & Riesgo Operacional, que se ubica en la División de Riesgos. Las áreas de negocio o de soporte tienen, a su vez, especialistas y/o gestores de riesgo operacional (GRO Negocio), encargados de implantar el modelo en el día a día de las áreas, y es donde se identifican y priorizan los riesgos y toman las decisiones de mitigación.

Compromisos Internacionales Suscritos

Las orientaciones de Responsabilidad Corporativa del Grupo BBVA están alineadas a nivel global con los principales acuerdos internacionales vigentes en materia de sustentabilidad y Responsabilidad Social Empresarial. Algunos de ellos son:

- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (www.pactomundial.org).
- Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU (www.un.org/es/millenniumgoals).
- La Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, UNEP FI (www.unep.org).
- Los Principios del Ecuador (www.bancomundial.org).
- Los Principios para la Inversión Responsable (www.unpri.org).
- El Carbon Disclosure Project (www.cdproject.net).

El Grupo BBVA, asimismo, expresa y reitera públicamente su respeto a la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, a la normativa laboral básica de la Organización Internacional del Trabajo y a las líneas directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales. De igual manera, ratifica su alineamiento con la política de Responsabilidad Corporativa publicada en 2011 por la Unión Europea.

d. Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales

Como entidad financiera, BBVA Chile ejerce una serie de impactos sobre el medio ambiente y la sociedad. De manera directa, a través del uso de los recursos naturales y de la relación con sus grupos de interés; de manera indirecta, mediante la actividad crediticia y los proyectos de financiamiento. Estos impactos derivan, a su vez, en riesgos directos, indirectos y de reputación. Los riesgos extrafinancieros pueden afectar el perfil crediticio de los prestatarios o de los proyectos que se financian, y con ello la calidad del riesgo asumido y, en definitiva, el reembolso de los créditos.

Para gestionar estos riesgos, BBVA Chile toma en consideración aspectos ambientales, sociales y reputacionales, junto a las tradicionales variables financieras en la gestión del riesgo. La integración de estos aspectos es coherente con el principio de prudencia que rige la actividad del Grupo BBVA y se concreta en diferentes líneas de actuación.

Gestión de los riesgos sociales y ambientales:

Principios de Ecuador

El Grupo BBVA a nivel de su matriz adoptó los Principios del Ecuador (PE) en 2004 y actualmente los aplica en todas las geografías donde está presente, incluido Chile. Su alcance incluye financiamiento de proyectos (project finance), asesoramiento en el financiamiento de proyectos, préstamos puente vinculados a project finance y préstamos corporativos ligados a un proyecto. Adicionalmente, el Grupo aplica los PE a bonos de proyectos (project bond), cesión de derechos de crédito y crédito comprador.

Los PE son un conjunto de normas voluntarias para determinar, evaluar y gestionar el riesgo social y medioambiental en el financiamiento de proyectos. Se los considera una suerte de "patrón de oro" en materia de gestión social y medioambiental en el sector financiero.

En 2016 hubo en Chile dos proyectos en los que BBVA aportó financiamiento y que fueron analizados bajos los Principios de Ecuador:

- Hospital Félix Bulnes
- Interchile

El análisis de los proyectos consiste en someter cada transacción a un proceso de due diligence en dos aspectos fundamentales: ambiental y social. Este se inicia con la asignación de una categoría (A, B o C), tal como lo establece el proceso de clasificación de la Corporación Financiera Internacional (IFC). La revisión de la documentación, aportada

por el cliente y por los asesores independientes, permite valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los PE en función de los dos rubros establecidos.

Para más información sobre los PE, consultar: www.equator-principles.com.

Norma de Actuación en Materia de Defensa

El Grupo BBVA a nivel global reconoce el derecho de los países a defenderse y, en consecuencia, a desarrollar, producir y poseer armas. Sin embargo, también considera que determinadas actividades y productos relacionados con la industria de la defensa van en contra de sus principios y normas empresariales.

Por ese motivo las sociedades del Grupo BBVA, en concordancia con sus lineamientos corporativos, cuenta con una Norma de Actuación en Materia de Defensa, de acuerdo con la cual no puede financiar, invertir ni prestar servicio financiero alguno a compañías relacionadas con la fabricación, desarrollo, mantenimiento o comercio de armas controvertidas, entendiendo por tales las minas antipersonas, bombas de racimo y armas biológicas y químicas. El Grupo tampoco participa en operaciones relacionadas con armamento que tengan como origen o destino a países con alto riesgo de vulnerar los derechos humanos.

Gestión del riesgo reputacional

El Grupo BBVA cuenta con una metodología para la identificación, evaluación y gestión del riesgo reputacional. Esto permite definir y revisar regularmente un mapa que prioriza los riesgos de este tipo y provee un conjunto de planes de acción para mitigarlos. La priorización atiende dos variables: el impacto en las percepciones de los grupos de interés y la fortaleza de BBVA frente a tal riesgo.

Este ejercicio reputacional se lleva a cabo en cada país donde está presente el Grupo BBVA, incluido Chile, y la integración de todos ellos da lugar a una visión consolidada a nivel global.

En este contexto, durante el 2016 se avanzó en la definición de un governance más sólido, se fortaleció la metodología y se desarrolló una herramienta informática para su gestión.

Para impulsar la gestión de este tipo de riesgo en el Grupo, BBVA Chile posee un grupo de trabajo operativo de Riesgo Reputacional, integrado por las áreas de Riesgo Operacional y Control, Cumplimiento Normativo, Responsible Business y Communications, que ejerce labores de secretaría.

Este grupo de trabajo tiene como función diseñar el modelo de gestión de riesgo reputacional y promover su adecuada implantación en el país.

En la implantación de la metodología intervienen dos tipos de funciones clave:

- Los equipos de *Responsible Business* y *Communications*, encargados de identificar los riesgos y la valoración de su impacto.
- Los llamados *assurance providers*, encargados de evaluar y mitigar los riesgos identificados, quienes proceden de muy diversas áreas, toda vez que los riesgos reputacionales tienen orígenes muy variados.

Cada uno de estos funcionarios debe reportar la gestión del riesgo reputacional de su ámbito de actuación.

Concesión responsable de crédito

La gestión del riesgo juega un rol fundamental dentro de la estrategia de BBVA Chile, y contribuye a garantizar su solvencia y sostenibilidad. Se trata de una adecuada clasificación de los riesgos y de los clientes, con miras a construir un marco de límites y normas de delegación que aseguren un proceso de toma de decisiones idóneo. La evaluación de la calidad de riesgo de los clientes y de

los grupos económicos se produce a través de las unidades de admisión, mediante procedimientos de seguimiento y control que evitan desviarse de los objetivos fijados. Asimismo, se toman en cuenta los siguientes principios:

1. Los riesgos asumidos deben ajustarse a la política general de riesgos de la institución.
2. Los riesgos deben guardar proporcionalidad con el nivel de recursos propios, ajenos y de generación de resultados del Grupo, priorizando la diversificación de los riesgos y evitando concentraciones relevantes.
3. Los riesgos asumidos tienen que estar identificados, medidos y valorados, y deberán existir procedimientos para su seguimiento y gestión, además de sólidos mecanismos de control y mitigación.
4. Todos los riesgos deben ser gestionados de forma prudente e integral durante su ciclo de vida, dándoles un tratamiento diferenciado en función de su tipología y con una gestión activa de carteras basada en una medida común (capital económico).
5. La capacidad de pago del prestatario para cumplir, en tiempo y forma, con el total de las obligaciones financieras asumidas según los ingresos procedentes de su negocio o fuente de renta, sin que tenga que recurrir a avalistas, fiadores o activos entregados.



6. Grupos de Interés

a. El cliente

I.- Experiencia de cliente

BBVA y sus empresas en Chile se han trazado el objetivo de cuidar el tiempo de sus clientes y ofrecerles productos y servicios convenientes de forma sencilla, transparente, accesible, rápida, oportuna y desde cualquier plataforma. Ello junto con ser la entidad más recomendada por los usuarios en todos los mercados donde opera.

Dado lo anterior - y para dar respuesta a los desafíos que afrontará la industria financiera en el futuro próximo, en términos de regulación, transparencia y competencia- el Grupo BBVA está inmerso en un proceso de transformación hacia un modelo digital. En este contexto, la estrategia del Grupo pasa por mejorar la experiencia del cliente no solo en el ámbito digital sino en todos los canales, al punto que atenderse con BBVA sea una experiencia distintiva.

En la implementación de este nuevo modelo no sólo son clave los procesos y la tecnología sino que también contar con nuevos y mejores productos y servicios, capaces de adaptarse a las necesidades y expectativas de los clientes sobre la base de los datos y la información.

Es importante consignar que para el Grupo BBVA la transformación de la industria financiera pasa por situar la innovación y la digitalización al servicio de los clientes, brindando experiencias nuevas que ayuden a las personas a manejar mejor su dinero.

En este sentido, las empresas del Grupo BBVA en Chile apuestan por un paradigma donde es el cliente quien elige, en cada momento y para cada necesidad, cómo quiere recibir su servicio: digital, remoto o presencial.

Banca Digital

Durante 2016, BBVA Chile consolidó un modelo orientado a crear la mejor experiencia de servicio para los clientes, dejando a su alcance las ventajas y oportunidades que brinda la era digital. Lo anterior se tradujo en el posicionamiento de la oferta digital como parte fundamental de la propuesta de valor del Banco, tanto desde el punto de vista comercial, de la estrategia multicanal, como del modelo de distribución y diseño. Sobre dicha base, le gestión en este ámbito se enfocó en tres ejes:

1

Experiencia de clientes: Hacer converger las experiencias análogas y digitales, y asegurar la excelencia.

2

Diseño, desarrollo y gestión de canales: Potenciar los canales digitales y habilitarlos para que los clientes puedan satisfacer la mayor parte de sus necesidades bancarias.

3

Innovación: Diseñar e implementar un modelo abierto de innovación que permita brindar la mejor experiencia y servicio a los clientes.

Un rol destacado en el posicionamiento digital del banco lo tuvo Wallet, una de las aplicaciones más innovadoras del sistema financiero que permite a los clientes administrar en línea desde sus *smartphones* todas las transacciones realizadas con sus tarjetas de crédito y efectuar pagos a través de un sticker adherido al teléfono móvil.

BBVA Wallet, lanzada al mercado en 2015, cerró el presente ejercicio siendo utilizada por más del 80% de los clientes activos de la cartera de tarjetas de crédito del banco. La aplicación también permite bloquear en línea las tarjetas y canjear desde el teléfono móvil, con un solo clic, los puntos obtenidos por las compras realizadas tanto en el país como en el extranjero.

A nivel de canales, uno de los focos relevantes fue continuar con el desarrollo de soluciones digitales, simples y flexibles, que permitan a los usuarios relacionarse con el Banco en cualquier horario, lugar y de la forma en que ellos prefieran. Esto sobre la base de cuatro pilares: incrementar el uso, aumentar significativamente la venta, mejorar la experiencia de usuario y profundizar la utilización de metodologías 'ágile' para acelerar los desarrollos.

Durante el ejercicio los canales digitales registraron una expansión -en términos de uso- superior a los dos dígitos en todas las plataformas, destacando especialmente la app BBVA Chile. Esta última tuvo una tasa de crecimiento tres veces superior al sitio web.

La gestión del periodo también se tradujo en un aumento del portafolio de productos digitales y en una mayor participación de los mismos en las ventas. Por ejemplo, las ventas de créditos de consumo a través de la app y del website se multiplicaron aproximadamente

cuatro veces, convirtiendo a BBVA Chile en una de las entidades líderes en crecimiento de ventas digitales a nivel del Grupo BBVA y de la industria bancaria local.

Junto con lo anterior, durante 2016 se llevaron a cabo importantes avances a nivel de experiencia de los clientes en los diferentes canales. Esto se tradujo, por ejemplo, en un cambio en el look & feel de la app BBVA. Concretamente, un login más simple, una forma más sencilla de transferir dinero y un acceso más rápido a la información relevante.

También se realizaron relevantes modificaciones al sitio web del Banco, entre éstas la creación de un nuevo portal público.

Adicionalmente, para los clientes tarjetahabientes se desarrolló un estado de cuenta simplificado que facilita el entendimiento de los cobros y abonos en sus tarjetas de crédito.

II.- Comunicación TCR

El proyecto de Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) tiene como objetivo ayudar al cliente a tomar decisiones informadas a lo largo de toda su relación con BBVA Chile. Con ello se pretende, al tiempo de cuidar sus intereses, diferenciar a BBVA de la competencia al ser reconocido como el banco más claro y transparente en cada mercado, aumentando así la consideración y la recomendación.

La iniciativa es pieza clave para cumplir dos de las prioridades estratégicas del Grupo BBVA: generar una excelente experiencia del cliente e impulsar las ventas, sobre todo en canales digitales.

¿Qué significa ser TCR en la relación con el cliente?

Transparencia: Implica proporcionar toda la información relevante para el cliente, salvaguardando un equilibrio entre ventajas, costos y riesgos.

Claridad: Significa lograr que el cliente entienda fácilmente la información o el proceso que se le comunica. La claridad guarda íntima relación con el lenguaje y con la estructura u organización de la información (y, en canales digitales, con la navegación).

Responsabilidad: Comprende cuidar los intereses del cliente en el corto, mediano y largo plazo.

En 2016 BBVA Chile continuó e intensificó el trabajo de iniciativas TCR:

- **Fichas de producto TCR:** describen los productos explicando sus ventajas, pero también los costos y riesgos asociados, con un lenguaje sencillo y un glosario de términos para los tecnicismos inevitables. Estas fichas son evaluadas previamente y se entregan antes de la contratación, cuando los clientes muestran interés por un producto, brindándoles la información necesaria para tomar una decisión meditada. BBVA Chile cuenta con 33 fichas TCR, alcanzando un 92% de cobertura.
- **Contratos TCR:** esta iniciativa consiste en replantear los contratos actuales con los clientes y estructurarlos de una forma más intuitiva y con un lenguaje fácil de entender. En este contexto, se avanzó en la modificación de su redacción para lo cual se empleó un lenguaje más simple y se redujo la cantidad de términos legales y financieros. De este modo, se busca facilitar la contratación sin dejar de lado la seguridad jurídica. Luego de las primeras redacciones y testeos en 2014, ya en 2015 comenzó la entrega de contratos TCR a los clientes cuando contratan uno de los cinco productos más solicitados. En 2016, el desarrollo de Contrato Simple de Plan de Cuenta Corriente alcanzó un 84 % de cobertura.
- **Publicidad TCR:** En el 2014 el Grupo BBVA elaboró el Código de Comunicación Publicitaria TCR, un documento autorregulatorio que contiene los principios que debe seguir toda comunicación publicitaria del Grupo. El código entró en vigor el 1 de enero de 2015 y es de obligatorio cumplimiento por todos los equipos de comunicación y marketing de la organización.
- **TCR Digital:** La mayoría de soluciones y contenidos digitales de BBVA se producen bajo la metodología *Agile*. Para garantizar que los grupos que trabajan con ella elaboren material TCR, se han llevado a cabo las siguientes acciones:
 - Elaboración de un checklist de los 15 principios TCR más relevantes en canales digitales, con la explicación de cada uno con ejemplos de buenas y malas prácticas.
 - Talleres de formación en TCR y *human-centered design* a los miembros de los *scrums* que trabajan en soluciones y/o contenidos para clientes.
 - Apoyo directo a algunos de estos equipos de trabajo.

III.- Gestión de quejas y reclamaciones

Uno de los principales motores del Grupo BBVA, es brindar una experiencia única y distintiva a sus clientes. Es por ello, que la mejora continua de los procesos atinentes a quejas o a reclamaciones, es de gran relevancia.

En este ámbito, durante 2016 BBVA Chile trabajó en mesas de mejora continua en conjunto con las áreas de Producto y Canales, a fin de disminuir la tasa global de reclamos y desarrollar nuevas estrategias dirigidas a la mitigación de éstos.

Los principales planes de acción de las mesas de mejora continua, se concentraron en los productos Cuenta Corriente, Seguros, Tarjeta de Crédito y Crédito Hipotecario. Cabe destacar, que durante 2016 se instauraron las siguientes prácticas en pro de mejorar la atención brindada por los canales, promoviendo así, la resolución en el primer contacto con los clientes:

- **“Red al Día”:** canal de comunicación entre el gerente de la red de sucursales y los directores de oficina, donde diariamente se abordan mensajes clave, focos, estrategias o direccionamientos.
- **Simplificación normativa:** simplificación, reducción y eliminación de documentos normativos en el Portal de Normas, a fin de fomentar su uso, mejorar la gestión de venta/postventa e impactar positivamente en la gestión de los ejecutivos y en la experiencia del cliente.
- **Índice de Recomendación Neta 2.0:** medición en línea de la satisfacción de nuestros clientes, la cual se realiza de forma automática frente a una interacción con su ejecutivo.
- **Política de contactabilidad:** disminución de la cantidad de comunicaciones que a clientes, reformulando criterios en la gestión de estos envíos.
- **Site de experiencia clientes:** nuevo sitio para compartir con la red de sucursales todos los materiales claves en lo que refiere a protocolos de atención y resolución de requerimientos o reclamos de clientes.

IV.- Protección del cliente

Las empresas del Grupo BBVA en Chile reconocen la importancia de salvaguardar los intereses de sus clientes y como tal han desplegado una serie de medidas e iniciativas para proteger su información, a objeto que la misma pueda ser accedida de manera expedita y controlada a las partes interesadas que requieren hacer uso de ella en el marco de sus responsabilidades. En ese sentido, la protección de los activos es gestionada según un modelo de clasificación de la información, el cual define una línea base de medidas de control a considerar según su nivel de criticidad y sensibilidad.

Para cumplir con lo anterior, y con el objetivo de mantener la confianza de los clientes, las empresas del Grupo BBVA en Chile han definido una serie de prioridades en este ámbito de acción:

- Garantizar la seguridad de los sistemas informáticos, de la información creada, almacenada y transmitida en éstos; y de los archivos físicos en los que se almacena documentación contractual y transaccional de los clientes.
- Cumplir con todas las exigencias legales vigentes en materia de protección de datos personales y de secreto y reserva bancaria.

El Grupo BBVA dispone también de una política de Privacidad y Resguardo de Datos de Clientes, que se actualiza regularmente a través de auditorías. Este documento es complementado a su vez con una serie de procedimientos

y normas para orientar la conducta de los colaboradores en áreas específicas, como el mercado de capitales.

BBVA Chile cuenta además con una estrategia e iniciativas específicas para prevenir el fraude en oficinas, en sus medios de pago y canales digitales, y una proactiva gestión en ciberseguridad. En efecto, la adquisición, implantación y optimización de sistemas de monitoreo de transacciones, de tecnologías de punta para hacer frente a incidentes de seguridad que afecten la información de productos y la disponibilidad de canales digitales, son sólo una muestra de los esfuerzos que el Banco está realizando para abordar estas materias.

b. El equipo

Los empleados de las empresas del Grupo BBVA en Chile representan su principal activo y son un eje clave de la gestión corporativa, factor central del éxito y el principal elemento diferenciador respecto de la competencia.

Los rasgos que caracterizan al Grupo BBVA y a sus empresas a nivel global, incluido Chile, son:

- Una cultura corporativa claramente definida, con un propósito a nivel global: poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era y que localmente se ha traducido en el desafío de transformarse en el mejor banco para los clientes y los empleados. Este propósito refleja el papel facilitador del Grupo para ofrecer a los clientes las mejores soluciones y ayudarles a tomar las mejores decisiones financieras, a la vez de hacer de BBVA una empresa generadora de orgullo y que impacta positivamente en la vida de sus colaboradores.
- Un modelo de gestión del capital humano orientado al desarrollo profesional.
- Un compromiso inequívoco con la ética y la transparencia.
- El cliente como centro de todas las prácticas corporativas.

El objetivo es crecer de manera rentable, aumentar la principalidad con los clientes y conseguir su recomendación y satisfacción.

En este marco, BBVA Chile continuó desarrollando su Plan Estratégico 2015-2018, orientado a satisfacer los importantes cambios que muestra el entorno competitivo; esto es, nuevas formas de trabajo y de interacción y relación de los clientes con la banca. Este proyecto estratégico se denomina "Yo soy BBVA", nombre elegido expresamente para recalcar el compromiso de cada colaborador con un objetivo prioritario para BBVA Chile: transformar a BBVA en el mejor banco para los clientes y sus empleados.

En línea con lo anterior, la División de Talento y Cultura enfocó su trabajo en atraer, seleccionar, formar, desarrollar y retener a las personas que la organización necesita para alcanzar sus objetivos. Para ello, puso un acento especial en comunicar y hacer partícipe a todos los equipos de un sello corporativo -alineado con el plan estratégico "Yo soy BBVA"- compuesto por seis principios:

1	Orientación al Cliente
2	Excelencia
3	Integridad
4	Trabajo en equipo
5	Desarrollo de las personas
6	Compromiso

Sobre la base de estos principios, durante el ejercicio 2016 se diseñaron diversos programas en los ámbitos de selección, formación y desarrollo de carrera.

I.- Selección, formación y desarrollo

En concordancia con el objetivo del Grupo BBVA de incorporar a los mejores perfiles del mercado de acuerdo a criterios uniformes, objetivos y confiables, y responder a las crecientes necesidades de las empresas del Grupo BBVA en Chile, se internalizó parte importante del proceso de selección de personal, buscando de esta manera un sello propio para quienes trabajan en la organización.

En todos los casos, los procesos de selección consideran que los candidatos, aparte de las competencias necesarias para el cargo, cumplan con el perfil asociado al sello corporativo definido en el plan "Yo soy BBVA".

El proceso de selección de las empresas del Grupo BBVA en Chile se rige por los siguientes principios:

- Cumplimiento estricto de la legislación aplicable a los procesos de selección y alineamiento con el Código de Conducta de BBVA.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Criterio de independencia y rigor metodológico.
- Confidencialidad en el tratamiento de los datos de los candidatos.

El principio de igualdad de oportunidades y no discriminación involucra la necesidad de que los empleados de todas las categorías de cargo y quienes participan en los procesos de selección, sean capaces de mostrar un comportamiento respetuoso y equitativo, donde no tengan cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad,

afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico.

Para garantizar el cumplimiento de estos lineamientos, el Grupo BBVA establece que las decisiones que se tomen a lo largo del proceso de selección estén basadas exclusivamente en:

- El grado de ajuste de las competencias, conocimientos y experiencia que aporte el candidato en comparación con los requerimientos definidos en el perfil profesional de la vacante a cubrir.
- La información proporcionada por los sistemas de evaluación homologados a nivel corporativo.

Las empresas del Grupo BBVA en Chile también buscan que todos sus empleados cuenten con la posibilidad de crecer y desarrollarse profesionalmente a través de distintos mecanismos y plataformas. Para tal efecto, existe una política que considera la promoción interna como primera opción para cubrir cargos vacantes, garantizando de paso la transparencia en estos procesos.

Consecuentemente, cada vez que en la organización se abre una vacante, se realiza un concurso interno donde se detalla el perfil del cargo, las competencias necesarias para ejercerlo, sus características y evaluaciones. Esta información se publica a través de Apúntate, una plataforma disponible en la intranet mediante la cual BBVA Chile difunde y gestiona las postulaciones internas, y que es de acceso libre para todos los colaboradores. De esta forma, se ofrece una mayor transparencia e igualdad de oportunidades para los colaboradores, ya que así tienen a su alcance los distintos procesos de selección interna que existen en el Grupo, tanto a nivel local como internacional.

En caso de no lograr una cobertura interna, se abre externamente la búsqueda.

Las herramientas que tradicionalmente se utilizan para el reclutamiento son los siguientes canales:



Plantilla por empresas del Grupo BBVA Chile	
Empresa	2016
Aplica Soluciones Tecnológicas Chile Ltda.	0
BBVA Administradora General de Fondos S.A.	37
BBVA Asesorías Financieras S.A.	7
BBVA Chile	3130
BBVA Corredores de Bolsa S.A.	8
BBVA Corredores Técnica de Seguros Limitada	25
BBVA Factoring Limitada	34
BBVA Inversiones Chile S.A.	16
BBVA Seguros de Vida S.A.	18
BBVA Servicios Corporativos Limitada	453
Ecasa S.A.	87
Forum Distribuidora S.A.	13
Forum Servicios Financieros S.A.	630
BBVA Comercializadora Ltda.	0
BBVA Procurement Serv. América	59
BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario	5
Total General	4.522

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Datos total plantilla	2014	2015	2016			
Número Total de Empleados	4.567	4.672	4.522			
Edad Promedio (años)	38,5	39,04	38,64			
- Comité Dirección y Directivos Corporativos	-	49,06	48,55			
- Directivos	-	46,30	45,39			
- Especialistas	-	37,19	36,97			
- Fuerza Ventas	-	39,00	38,15			
- Mandos Medios	-	42,71	41,94			
- Puestos Base	-	40,69	41,79			
- Total	-	39,04	38,64			
Antigüedad Promedio (años)	5,74	6,32	6,8			
Distribución por género						
- Hombres	2.038	2.138	2.110			
- Mujeres	2.529	2.534	2.412			
Plantilla por edad						
- Hasta 25 años	289	100	109			
- Entre 25-35 años	1.804	1.709	1.681			
- Entre 35-44 años	1.407	1.591	1.566			
- Entre 45-55 años	759	836	791			
- 55 o más años	308	436	375			
Directivos corporativos por edad						
- Hasta 25 años	0	0	0			
- Entre 25-35 años	0	0	0			
- Entre 35-44 años	3	3	3			
- Entre 45-55 años	10	8	7			
- 55 o más años	1	1	1			
Distribución por categoría funcional	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos Corporativos	13	1	11	1	10	1
Directivos	33	6	31	3	27	6
Mandos Intermedios	250	166	319	198	330	189
Especialistas	874	1.104	848	890	876	917
Fuerza Ventas	623	1.203	574	1.169	560	1.059
Puestos Base	245	49	355	273	307	240
Tipo de Contrato	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
- Indefinido	2.025	2.493	2.120	2.503	2.081	2.370
- Plazo Fijo	13	36	18	31	29	42

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Bajas empleados BBVA Chile y filiales	2015	2016
Incumplimiento grave	10	5
Muerte del trabajador	1	2
De mutuo acuerdo	31	40
Necesidades de la empresa	228	398
No ingreso	4	5
Renuncia voluntaria	344	276
Vencimiento plazo	6	36
Total	624	762

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Bajas empleados Forum	2015	2016
Incumplimiento grave	3	3
Muerte del trabajador	1	0
De mutuo acuerdo	6	12
Necesidades de la empresa	16	17
No ingreso	0	0
Renuncia voluntaria	60	50
Vencimiento plazo	1	0
Total	87	82

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Bajas empleados BBVA Comercializadora	2015	2016
Incumplimiento grave	0	0
Muerte del trabajador	1	0
De mutuo acuerdo	6	13
Necesidades de la empresa	87	209
No ingreso	5	1
Renuncia voluntaria	94	19
Vencimiento plazo	32	-
Total	225	242

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Rotación media	2015	2016
BBVA Chile y Filiales	21%	19%
BBVA Comercializadora Chile	41%	46%
Forum	13%	11%

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Relación entre salario inicial estándar y salario mínimo local	2016
Sueldo mínimo en BBVA Chile	\$370.000
Sueldo mínimo en Chile	\$257.500
Relación	1,4

Distribución de plantilla por regiones					
Región	BBVA Chile	BBVA Comercializadora	Filiales BBVA Chile	Forum	Total general
Metropolitana	2.240	0	662	526	3.566
I Región de Tarapacá	34	0	0	2	45
II Región de Antofagasta	81	0	0	13	117
III Región de Atacama	35	0	0	0	44
IV Región de Coquimbo	66	0	0	23	87
IX Región de la Araucanía	76	0	0	11	88
V Región de Valparaíso	189	0	0	31	232
VI Región del Libertador General Bernardo O'higgins	66	0	0	12	77
VII Región del Maule	98	0	0	22	101
VIII Región del Bío-Bío	130	0	0	43	183
X Región de los Lagos	61	0	0	6	72
XII Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	9	0	0	1	15
XIV Región de los Ríos	12	0	0	4	17
XV Región de Arica y Parinacota	25	0	0	0	15
XI Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	8	0	0	0	13
Total General	3.130	0	662	730	4.672

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Formación:

El Grupo BBVA y sus empresas en Chile enfocan su modelo de formación en cuatro ámbitos de aprendizaje:



Existe un proceso permanente de detección de necesidades de capacitación (DNC), el cual contempla las fuentes *top-down* (propósito, estrategia y modelo de competencias) y *bottom-up* (gestión del desempeño).

Los programas se imparten a través de diversas metodologías y canales:

- On Line: cursos y videos, MOOCS, gamificación, lecturas, estudios de casos, streaming y aulas virtuales.
- Presencial: talleres, seminarios, charlas, workshop, role play

Los programas más relevantes son:

- **Programa Trainee:** dirigido a los nuevos ingresos que no tienen experiencia previa y que aspiran a convertirse en ejecutivos de cuenta de la red de sucursales de BBVA Chile. Su objetivo es formar al participante de manera integral para que pueda atender, asesorar y entregar soluciones de manera eficiente, enfocándose siempre en cuidar el tiempo valioso y escaso de nuestros clientes a través de la tecnología. El programa tiene una duración de 2 meses.

- **Certificación Continua:** para asegurar que todos los colaboradores tengan el conocimiento requerido para llevar a cabo sus funciones dentro del marco regulatorio de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y de la normativa del Código de Conducta, BBVA Chile creó seis cursos en éstos ámbitos. Estos cursos son en formato e-learning, y otorgan una Certificación por dos años
- **Forma-T:** este programa orientado a la Banca Personas de BBVA Chile tiene como objetivo entregar y reforzar conocimientos de negocio financiero y riesgo, propuesta de valor, modelo comercial, experiencia cliente y operaciones, y sistemas para asesorar de manera efectiva a los clientes. Cada año intervienen aproximadamente 2000 personas en esta formación.
- **Certificación de Cajeros y Cajeros Tesoreros:** en alianza con el Instituto de Estudios Bancarios, el objetivo de este programa es el desarrollo de competencias y habilidades que garanticen el máximo de eficiencia en los procesos operativos.
- **Círculo de Líderes:** su foco es sensibilizar y alinear a los líderes de BBVA Chile sobre su rol clave en la ejecución de la estrategia. Tiene el objetivo de desarrollar habilidades que impacten en la gestión de personas y equipos, en metas, clima, calidad de servicio e identidad.
- **Certificación en Gestión Financiera:** orientado a la División de Finanzas e impartido por profesores de BBVA y la Universidad Adolfo Ibañez aborda temáticas de entorno macroeconómico y financiero, estrategia, contabilidad gerencial, análisis financiero, tributación y finanzas corporativas.
- **Talleres de nuevas metodologías:** diseñado para impartir formación en nuevas formas de trabajo.
- **Speak & eat:** programa para mejorar la fluidez, vocabulario y confianza para desenvolverte mejor en el idioma inglés.

Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado

Total de horas de formación en 2016:	228.256
Promedio horas de formación por empleado:	50

Los empleados de las empresas del Grupo BBVA en Chile representan su principal activo y son un eje clave de la gestión corporativa, factor central del éxito y el principal elemento diferenciador respecto de la competencia.

Remuneraciones y gasto del personal	31-12-2016 MM\$	31-12-2015 MM\$
Remuneraciones del personal	60.494	55.887
Bonos o gratificaciones	16.494	15.927
Indemnización por años de servicio	4.113	1.763
Asignación colación	3.214	2.916
Recursos subcontratados	2.456	2.029
Leyes sociales	2.250	2.052
Provisión vacaciones	1.709	1.358
Seguro de salud	1.487	1.388
Gastos de capacitación	1.275	1.091
Asignación escolaridad	333	324
Otros gastos de personal	4.774	4.876
Total	98.599	89.611

Fuente: Memoria Financiera BBVA Chile 2015.

Gastos de administración	31-12-2016 MM\$	31-12-2015 MM\$
Gastos de informática y comunicaciones	15.247	13.672
Arriendos de oficina	12.963	13.389
Mantenimiento y reparación de activo fijo	5.007	4.014
Servicio de vigilancia y transporte de valores	4.397	5.783
Gastos judiciales y notariales	2.800	2.758
Honorarios por informes técnicos	2.701	2.727
Materiales de oficina	2.647	2.834
Primas de seguro	1.922	1.715
Aseo y Limpieza	1.589	1.603
Alumbrado, calefacción y otros servicios	1.418	1.479
Gastos de representación y desplazamiento del personal	1.219	1.550
Honorarios por auditorías de los estados financieros	391	444
Multas aplicadas por otros organismos	222	55
Arriendo de equipos	58	52
Otros gastos generales de administración	4.645	4.836
Subtotal	57.226	56.911
Servicios subcontratados		
Venta de productos	11.869	9.625
Servicios de asesoría y procesos operacionales	18.144	16.378
Personal externo	14.206	12.944
Otros	11	361
Subtotal	44.230	39.308

Fuente: Memoria Financiera BBVA Chile 2016.

Gastos del directorio	31-12-2016 MM\$	31-12-2015 MM\$
Remuneraciones del directorio	806	776
Otros gastos del directorio	9	7
Subtotal	815	783
Publicidad y propaganda	6.718	6.128
Impuestos, contribuciones y aportes		
Contribuciones de bienes raíces	396	430
Patentes	1.052	956
Otros impuestos	16	25
Aporte a la SBIF	3.368	3.150
Subtotal	4.832	4.561
Total	113.821	107.691

Fuente: Memoria Financiera BBVA Chile 2016.

Desarrollo y Evaluación de Desempeño

El foco del plan de Desarrollo de Carrera está puesto en poner al alcance de todos los colaboradores las oportunidades de progreso laboral que ofrecen las empresas del Grupo BBVA en Chile, y que éstos conozcan de antemano los requisitos y criterios de movilidad para alcanzar nuevas metas en el interior de la compañía.

A fin de contar con una evaluación permanente del colaborador a lo largo del año, y de esa manera monitorear el alineamiento de su labor con la estrategia corporativa, las empresas del Grupo BBVA en Chile desarrollan una política de Gestión del Desempeño. Su objetivo es ayudar a potenciar los roles de jefatura y de liderazgo motivacional dentro de los equipos de trabajo, poniendo a disposición de los empleados las siguientes herramientas:

- **Desempeño Orientado a Resultados (DOR):** La dirección orientada a resultados evalúa de manera clara, transparente y objetiva la contribución de cada una de las metas de la compañía, de acuerdo a ámbitos cuantitativos, tácticos, cliente, equipo y cultura.
- **Catalogación:** La catalogación permite entregar una evaluación clara del desempeño de un colaborador por parte de la jefatura, sobre la base del resultado de su gestión y la forma en que consigue dicho resultado. Esta herramienta revisa de forma estandarizada el desempeño en el último año de todos quienes forman parte del Grupo BBVA.

La evaluación de desempeño está a cargo de la jefatura directa y se ejecuta sobre la base de un modelo de catalogación, que estandariza el cometido de los empleados de acuerdo con seis niveles predeterminados:



En este proceso participan todos los colaboradores con contrato indefinido y que tengan al menos seis meses de antigüedad en la empresa a la fecha de la evaluación.

La información que se obtiene de este proceso es una referencia importante para la toma de decisiones en el resto de los aspectos contemplados en la política de recursos humanos (retribución, desarrollo, promoción, etc.), así como para las acciones de reconocimiento interno

2016	
N° empleados participantes	4.023
N° evaluados	3.988
% evaluados	99%
Sin evaluar	35
Consideraciones	Se incluye Forum, pero se excluyen empleados con menos de 4 meses en la empresa.

II. Diversidad y conciliación

El Grupo BBVA y sus empresas en Chile conciben la diversidad como una de las condiciones para el éxito de su actividad.

En esta línea, existe un compromiso de la organización con la no discriminación, de modo que las empresas del Grupo en Chile se han propuesto fortalecer mecanismos que aseguren la equidad en el acceso a los procesos de desarrollo interno, mediante la puesta en marcha de acciones e iniciativas específicas de acompañamiento.

En este ámbito se ejecutan las siguientes tres líneas de acción:

- **Maternidad:** Este eje tiene el objetivo de evitar que la maternidad suponga un freno al desarrollo profesional de la mujer. Mediante la cobertura de licencias de maternidad, se busca asegurar la estabilidad laboral de las madres mientras hacen uso del beneficio de pre y post natal.
- **Sensibilización:** Este foco apunta a crear conciencia en la dotación respecto de la necesidad que 'los mejores ocupen los puestos de mayor relevancia'.
- **Promoción y Desarrollo:** Por esta vía se busca fomentar el potenciamiento de mujeres con talento a través de la revisión de las promociones en el Grupo.

III. Compensación y remuneración

La compensación monetaria que entregan las empresas del Grupo BBVA en Chile a sus empleados se basa en parámetros de mercado y en las características de cada cargo. De igual modo, se funda en principios de equidad interna y competitividad externa. Esta remuneración tiene una conformación mixta, que incluye componentes fijos y variables. Estos últimos son incentivos asociados tanto al logro de desafíos globales de la unidad a la que se pertenece como a objetivos individuales.

La escala salarial de cada cargo se calcula anualmente sobre la base de una banda salarial que se construye considerando el nivel de responsabilidad y el valor de mercado del puesto o cargo.

IV. Condiciones laborales

Clima laboral

El Grupo BBVA y sus sociedades en Chile abordan el clima laboral como una prioridad estratégica. En este sentido, la organización considera la satisfacción de sus empleados como un requisito clave para alcanzar los objetivos corporativos, de tal manera que se preocupa de impulsar y mantener un grato clima laboral, entendiendo que la clave de un buen lugar para trabajar se encuentra en la confianza, el orgullo y la camaradería.

El Grupo BBVA evalúa el clima laboral a través de la encuesta de satisfacción del empleado Great Place to Work, siendo sus resultados un factor clave a considerar en la elaboración de los planes anuales de mejora y las acciones permanentes que se llevan adelante en este ámbito.

En este marco, en 2016 el Grupo BBVA Chile fue reconocido nuevamente como una de las mejores organizaciones para trabajar en el país (más información en www.greatplacetowork.cl).

Beneficios

Las empresas del Grupo BBVA en Chile ofrecen a su dotación un programa de beneficios que comprende un conjunto de iniciativas alineadas en torno a cuatro grandes líneas de trabajo: Calidad de Vida, Beneficios Monetarios, Desarrollo y Formación Personal, y Salud. La finalidad es garantizar el bienestar de la dotación y generar entre las personas orgullo de pertenencia.

- **Calidad de vida:** En esta categoría destacan programas como "Verano Entretenido", que contempla actividades deportivas y escuelas de natación para los hijos de los colaboradores en el período estival; e "Invierno Entretenido", con jornadas de entretención también para los niños durante sus vacaciones. En este mismo plano se incluye además el término a las 17 horas de la jornada laboral los días viernes para los empleados de BBVA Chile.

Para fortalecer la gestión en este ámbito, BBVA Chile diseñó un programa de calidad de vida denominado BBVA MÁS que incluye las siguientes iniciativas:

- **Momentos para ti:** Cuatro medios días libres al año con el objetivo que cada empleado cuente con un tiempo extra para hacer desde trámites hasta la celebración de eventos importantes en familia.
- **Fondos Concursables:** Financiamiento de hasta \$1 millón para 30 proyectos -culturales, deportivos ó artístico- propuestos por los mismos colaboradores.
- **Viaja y Especialízate:** 3 meses anuales sin goce de sueldo a quienes accedan a cursos de perfeccionamiento en el extranjero.
- **Celebramos juntos:** Calendario de fechas especiales, significativas para todos, dando espacio a que puedan ser celebradas en conjunto, como el día del padre, de la madre o el "Mini BBVA".

Beneficios a los que pueden acceder los empleados de las empresas del Grupo BBVA en Chile con contrato indefinido, dependiendo de su empresa y función.

Bono incentivo	Bono vacaciones	Bono invierno	Bono Fiestas Patrias
Gratificación garantizada	Beca escolar	Asignación de escolaridad	Asignación preuniversitario
Bono matrimonio	Reembolso gastos nacimiento (asignación o bono)	Ayuda o bono por fallecimiento de familiar cercano	Colación / alimentación (o asignación)
Desayuno	Radiotaxis o taxis	Asignación caja	Asignación de movilización
Préstamos al personal	Préstamos hipotecarios	Préstamo complementario	Seguro de vida
Salas cuna (asignación)	Extensión sala cuna	Uniforme (ropa de trabajo)	Seguro de Salud Complementario
Viáticos	Bono por resultado	Asignación especial (hijo discapacitado)	Permiso (días) por matrimonio
Permiso por nacimiento de hijos	Permiso por fallecimiento de familiar cercano	Fondo de bienestar	Becas de estudios superiores
Capacitación	Premio por antigüedad	Bono catalogación	Aguinaldo de Navidad

- **Beneficios:** Son todos aquellos beneficios de carácter económico que complementan y mejoran las remuneraciones que reciben los colaboradores. En este ámbito también se incluyen los convenios suscritos con destacadas universidades y escuelas de negocio del país que permiten a los colaboradores acceder con descuentos a programas de postgrado.

Además, para una gestión expedita de las finanzas personales de los empleados, la organización ha puesto a su disposición “Banca Gente BBVA”. Aquí los colaboradores pueden acceder a productos financieros en condiciones especiales y a asesoría de parte de ejecutivos de cuenta exclusivos para ellos.

Salud y Seguridad

El Grupo BBVA y sus empresas en Chile abordan la salud y seguridad de sus trabajadores como prioridades estratégicas. Para garantizarlas, desarrolla un modelo de prevención que apunta a reducir la posibilidad de accidentes, mejorar las condiciones de trabajo de sus colaboradores y promover el bienestar de toda su dotación. Entre las líneas de acción en este ámbito destacan:

- **Información de convenios y beneficios de salud:** mini sitio en la Intranet, accesible para todos los empleados, con información detallada de los convenios y beneficios en salud, seguridad y material de consulta para el autocuidado en materia de bienestar.
- **Programa Riesgo Personas:** examen preventivo de salud y vacunación antigripal masiva.

Además, a través de su programa de Prevención de Riesgos, BBVA Chile y sus empresas filiales dan cumplimiento a la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; al Decreto Supremo 594 sobre las “Condiciones sanitarias y Ambientales básicas en los lugares de Trabajo” y al Decreto Supremo 54 que establece la “Constitución y Funcionamiento de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad”.

En todas las empresas del Grupo BBVA en Chile, que cumplen con las condiciones requeridas, funciona un Comité Paritario de Higiene y Seguridad. Estas instancias están conformadas por delegados designados por las respectivas compañías y por representantes de los trabajadores elegidos por sus pares. Su función es detectar y evaluar los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales a que se exponen los empleados en el ejercicio de sus labores, y proponer al mismo tiempo acciones de mejora.

- **Seguro complementario de salud:** las empresas del Grupo BBVA en Chile ponen a disposición de sus

empleados un seguro de salud complementario, que es de suscripción voluntaria y con copago vía descuento por planilla en función de la cantidad de beneficiarios.

Representación sindical y resolución de conflictos

Las empresas del Grupo BBVA en Chile mantienen con sus sindicatos una política de diálogo permanente y constructivo en torno a los temas de mayor interés común, respetando el rol y la responsabilidad que compete a estas organizaciones respecto a su función de representación, según la legalidad vigente.

En este marco, las empresas y sus sindicatos establecen los acuerdos recíprocos que más tarde serán recogidos en los respectivos contratos o convenios colectivos. Todos los trabajadores, sindicalizados y no sindicalizados, tienen la posibilidad de acceder libremente a los contenidos de estos convenios a través de la Intranet. De esta manera, cuentan con la información que requieren para definir si se adhieren o no a estas instancias.

Las empresas del Grupo BBVA en Chile mantiene un calendario anual de reuniones con sus sindicatos; no obstante se reúnen en forma permanente a solicitud de los dirigentes sindicales.

Sindicato BBVA Chile
2016
Cuenta con 1.478 personas sindicalizadas, equivalente al 47% de sindicalización.

V. Voluntariado y social engagement

Durante 2016 BBVA Chile y sus empresas filiales debieron hacer frente a la inundación de su casa matriz, producto del desborde del río Mapocho. Ello implicó el traslado de aproximadamente 1.400 personas desde la torre corporativa, ubicada en el complejo Parque Titanium, a diversas dependencias y oficinas en la ciudad de Santiago.

Frente a la contingencia -que se prolongó por casi seis meses- los equipos demostraron su férreo compromiso con los valores y proyecto estratégico de la compañía, siendo capaces mantener durante todo el periodo las operaciones y servicios a clientes sin interrupción alguna.

Debido a este evento, todos los esfuerzos de la organización se vieron volcados a esta incidencia y no se realizaron actividades de voluntariado.

c. Sociedad

I. Impacto social

El Grupo BBVA y sus empresas en Chile contribuyen al desarrollo sostenible de las comunidades que acogen sus operaciones impulsando iniciativas orientadas a crear nuevas oportunidades para los sectores menos favorecidos de la sociedad, y con acciones que mejoran la calidad de vida y el bienestar de todos sus grupos de interés.

Estas directrices se llevan a la práctica mediante diversas acciones cuyos focos principales son la educación, el emprendimiento y la innovación, el acceso a la cultura y el fomento del deporte.

Educación y acción social

Entre las acciones destacadas de 2016 relacionadas con educación, acción social y otras líneas, figuran las siguientes:

- **Apoyo a formación en postgrado:** Desde 2006 BBVA Chile beca al mejor postulante y aporta al financiamiento del Magíster de Periodismo de la Pontificia Universidad Católica y el diario El Mercurio. Este postgrado tiene como objetivo profundizar la formación teórica y práctica del periodismo.
- **Formación integral de jóvenes universitarios:** BBVA Chile contribuye a la realización del programa "Vida Universitaria" de la Universidad de los Andes, cuyo propósito es fomentar los intereses y capacidades de los estudiantes más allá de lo académico a través de actividades culturales, artísticas, deportivas, de innovación, emprendimiento, voluntariado y responsabilidad social.
- **Ruta BBVA:** Es un programa formativo que combina educación, cultura y aventura. Proporciona a jóvenes de 16 y 17 años, de todo el mundo, seleccionados a través de un concurso previo, la oportunidad de descubrir la dimensión geográfica, histórica y humana de América Latina y Europa. Durante su edición 2016, este programa visitó la península de Yucatán en México, además de Extremadura y Andalucía en España.
- **Vista a Chile de los hermanos Roca:** Los hermanos Roca -gestores de El Celler de Can Roca, número uno de la gastronomía mundial en 2015 y 2013- visitaron Chile como parte de su gira internacional 2016 junto a BBVA. Durante su estadía brindaron un tributo a la gastronomía nacional en cenas para clientes del Banco, autoridades y empresarios; becaron a tres jóvenes para realizar una pasantía de cuatro meses en su galardonado restaurante de Girona, España; participaron en el lanzamiento del libro "Emprendimiento a la carta", obra que recopila recetas populares de cocina de emprendedoras de Fondo Esperanza, entidad de la

Fundación Microfinanzas BBVA; y realizaron diversas actividades junto a estudiantes y chefs locales.

- **Premio Mujer Empresaria:** En alianza con la organización Mujeres Empresarias, BBVA Chile otorgó el premio a la mujer empresaria 2016. El galardón recayó en Carolina Echenique, fundadora de ZeFarms Spa, empresa que tiene como buque insignia a la reconocida marca de snacks Tika Chips. Se trata de la segunda versión de este premio, que busca reconocer la trayectoria y legado de una empresaria que destaque por su crecimiento, innovación y forma de inspirar y motivar a otros a participar de manera relevante en el desarrollo económico y productivo del país.
- **Meetlatam BBVA-El Mercurio:** Como una forma de contribuir al ecosistema de la innovación en el país, BBVA Chile junto a El Mercurio organizaron una nueva versión de Meetlatam. Esta iniciativa se ha transformado en una de las más importantes en su género y al encuentro 2016 asistieron como expositores algunos de los más exitosos emprendedores de Silicon Valley.
- **Acciones Pro Bono:** La Fiscalía de BBVA Chile mantiene un convenio con la Fundación Pro Bono para brindar asesoría legal gratuita. En este marco, en 2016 el Banco firmó un convenio de asesoría integral con la Fundación Pequeño Cottolengo.

II. Educación financiera

En BBVA Chile consideramos la educación financiera como una prioridad, ya que entendemos que una decisión informada favorece la situación financiera de las personas, facilita la gestión del riesgo para las entidades financieras e impulsa el ahorro, a la vez que fortalece el sistema financiero.

En línea con lo anterior, en 2016 el Banco desarrolló diferentes iniciativas en este ámbito, favoreciendo a un total de 12.127 personas en todo el país.

Educación Financiera para Colegios

La Liga de Educación Financiera BBVA es un programa online que enseña conceptos fundamentales de ahorro, gasto responsable y finanzas personales a jóvenes entre 14 y 17 años, y que para su difusión masiva utiliza la imagen del embajador de marca de BBVA Chile, Claudio Bravo.

En su versión 2016, esta iniciativa sumó la participación de 10.304 estudiantes a nivel nacional, y sorteó entre los mejores puntajes cinco viajes a Barcelona, para ver un partido de la Liga BBVA y conocer los lugares emblemáticos de la ciudad. Además, los ganadores tuvieron la oportunidad de

compartir un encuentro con el capitán de la selección chilena de fútbol y arquero del Manchester City, Claudio Bravo.

Educación Financiera para Empresas

- **Taller presencial:** programa de educación financiera para trabajadores de empresas que mantienen algún convenio con el Banco. Su objetivo es contribuir a una toma de decisiones más informada y responsable, a la vez de favorecer la salud crediticia de los empleados de las compañías. El curso es dictado por relatores de la Universidad Católica y se desarrolla a través de tres talleres presenciales: ahorro, salud crediticia y tarjetas de crédito.
- **Taller on line:** curso on line para trabajadores de empresas e instituciones en convenio con el Banco. Considera tres módulos de formación: salud financiera, ahorro y tarjeta de crédito.

Educación Financiera para Pymes

Durante 2016, el Banco continuó desarrollando sus programas de formación para pequeñas y medianas empresas (pymes), que apuntan a entregar herramientas de gestión fundamentales para dirigir con éxito los negocios:

- **Camino al Éxito:** Este programa –exclusivo para pymes clientes del Banco– se realiza en alianza con la Universidad Adolfo Ibáñez y en 2016 incluyó cuatro talleres, de 16 horas cada uno, sobre liderazgo, gestión financiera, gestión comercial y gestión de operaciones y logística. Participaron 190 personas de 83 pymes.

- **Mujeres Empresarias:** Programa exclusivo para socias de Mujeres Empresarias, una organización que apoya la gestión empresarial de la mujer. Durante 2016 esta iniciativa abarcó ocho sesiones de capacitación, de 4.30 horas cada una, donde las asistentes recibieron formación en temas de liderazgo y motivación; análisis sectorial y del entorno; análisis financiero de la empresa; planificación y negociación, entre otros. Participaron 52 personas.

Educación Financiera para la Sociedad

BBVA Chile habilitó un sitio exclusivo de educación financiera (www.educacionfinancierabbva.cl), que agrupa todas las acciones en este ámbito y que además cuenta con consejos en materias de ahorro, salud financiera y utilización eficiente de productos. De manera complementaria, difundió a través de las redes sociales (twitter, youtube y facebook) mensajes educativos relacionados con la educación financiera.

III. Medio ambiente

El Grupo BBVA ha diseñado una política medioambiental vigente en todas sus operaciones a nivel global, cuya finalidad es equilibrar, desde la perspectiva del desarrollo sustentable, las dimensiones económica, social y ambiental de la gestión corporativa, e incorporar los criterios ambientales en todas las áreas de desempeño de la organización.

Esta política medioambiental se rige por los siguientes siete grandes objetivos:

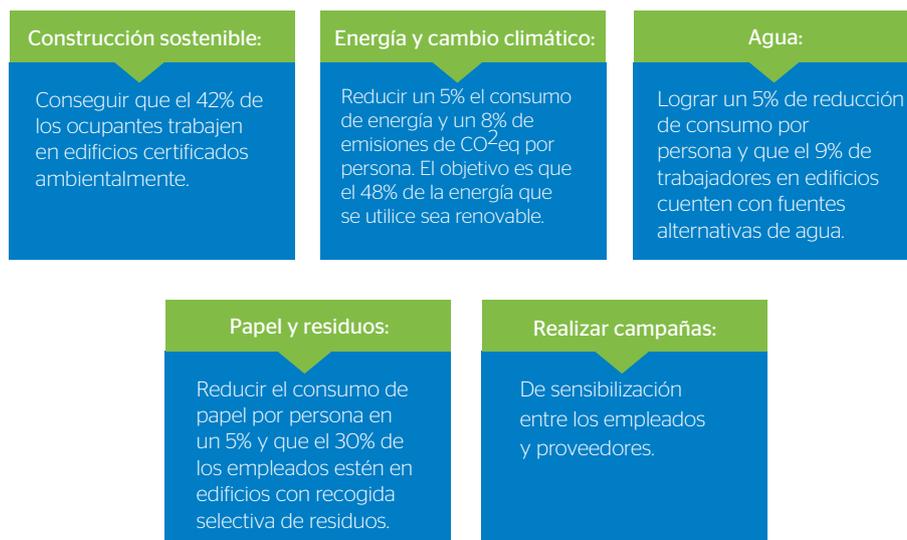
Objetivos de Política medioambiental



Plan Global de Ecoeficiencia

En 2016 el Grupo BBVA puso en marcha su tercer Plan Global de Ecoeficiencia a 2020, con el fin de incentivar el uso de energías limpias y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Desde el lanzamiento del primer Plan en 2008, el Grupo –en todas las geografías donde opera- ha logrado reducir más de un 35% las emisiones de CO2.

En el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) se establecen los objetivos ambientales a todo el grupo, y el objetivo de este nuevo plan es posicionar al Grupo BBVA entre las organizaciones líderes a nivel mundial en ecoeficiencia en los siguientes temas:



Este compromiso ha llevado al Grupo BBVA a firmar los acuerdos internacionales más importantes en esta materia. Algunos ejemplos son: la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable (PRI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Green Bond Principles y el CDP.

Con la finalidad de seguir avanzando en el Plan Global de Ecoeficiencia las sociedades del Grupo BBVA en Chile llevan a cabo las siguientes acciones:

- **Torre corporativa de BBVA Chile:** La nueva torre corporativa de BBVA Chile –ubicada en avda. Costanera Sur 2710, Las Condes – Santiago, de 23 pisos y que alberga a contar de enero de 2015 a aproximadamente 1.600 empleados de áreas centrales- cuenta con un moderno diseño que permite un mejor aprovechamiento de la luz natural y del sistema de aire acondicionado. Además posee sensores de movimiento y luminarias de bajo consumo; estanques de doble cámara en sanitarios para reducir gasto de agua; y dispositivos de control horario y homologación de termostatos.

- **Certificación Leed:** El nuevo edificio corporativo de BBVA Chile posee certificación Leed otorgada por el Consejo de la Construcción Ecológica de Estados Unidos (U.S Green Building Council). Este reconocimiento valora el esfuerzo realizado en materia de eficiencia energética, uso de energías renovables, reciclaje y calidad de los espacios interiores.

El mismo criterio se adoptó para el rediseño de la sucursal Territoria Premium de BBVA Chile, oficina que logró la Certificación LEED interior en categoría gold por las modificaciones ejecutadas en áreas sanitarias, de iluminación, clima y de reciclaje, entre otras.

- **Red de sucursales:** BBVA Chile cuenta con sistemas para programar los circuitos de alumbrado en letreros y zonas 24 horas. En cuanto a climatización, la arquitectura de algunas oficinas incorpora equipos a demanda que permiten reducir en 30% el gasto eléctrico. Además, se instalaron en los tableros eléctricos de 5 sucursales, equipos especializados en la disminución del consumo por KWH, cuyos resultados bordean el 10% de ahorro mensual.

El diseño de las nuevas oficinas contempla ventanas cristales termopanel y filme con control solar, para disminuir las pérdidas de aire caliente y frío, y reflejar importantes porcentajes de radiación solar. Además, se consideran fachadas ventiladas, con una piel externa al inmueble que asegura su estabilidad térmica.

- **Reciclaje:** En línea con su política de protección del medio ambiente, BBVA Chile mantiene desde 2010 un plan de reciclaje cuyo objetivo es aportar a la conservación del entorno a través de la reutilización de este material. El programa funciona en todos los edificios centrales del Grupo.

Adicionalmente, en su edificio de Bandera 287, BBVA Chile se instauró a fines de 2016 un sistema de reciclaje

integral, cuya finalidad es realizar el seguimiento completo del ciclo de vida de los residuos peligrosos y no peligrosos, gestionar su correcto tratamiento y verificar su correcta disposición final.

- **Formación y sensibilización:** En 2016 BBVA Chile se sumó nuevamente a "La Hora del Planeta", iniciativa mundial impulsada por el Fondo Mundial para la Naturaleza (World Wild LifeFound) con el objetivo de reducir las emisiones de dióxido de carbono (CO2) y promover un modelo de vida sostenible y respetuoso con el ecosistema. En esta versión, el Banco contribuyó apagando las luminarias de sus edificios centrales ubicados en Bandera 287 y Torre Parque Titanium, e invitó a sus empleados a sumarse junto a sus familias desde sus hogares.

Desempeño ambiental del Grupo BBVA en Chile			
Ámbito	2015	2016	Diferencia 2016/2015
Consumo de Papel			
Consumo de papel	274.509 kg	267.576 kg	-6.933 kg
Consumo de papel amigable con el medio ambiente	274.085 kg	267.383 kg	-6.702 kg
Consumo de Energía			
Consumo directo de energía (gas natural)	7.884 m3	6.995 m3	-889 m3
Consumo directo de energía (gasóleo)	-	30 lt	30 lt
Consumo eléctrico	11.937.491 Kwh	11.436.683 Kwh	-500.808 Kwh
Consumo de Agua			
Consumo de agua	143.051 m3	130.863 m3	-12.188 m3
Gestión de Residuos			
Residuos de papel gestionados	60.963 kg	30.840 kg	-30.123 kg
Residuos electrónicos gestionados	3.750 kg	6.300 kg	2.550 kg
Residuos informáticos gestionados	-	-	0
Viajes en Avión			
Viajes en avión	12.292.352 km	7.399.260 km	-4.893.092

Alcance: BBVA Chile.

- Los consumos 2016 de agua y electricidad incluyen valores estimados.
- Consumo de agua: A partir de 2013 en aquellas oficinas en las que no se dispone de reporte de consumo, y que en periodos anteriores se calificaba con valor cero, comenzó a realizarse una estimación en base a al consumo de un grupo de sucursales de referencia de similar superficie.

Cálculo de emisiones de CO2

	Factor de conversión	Cantidad 2016	Emisiones CO2 (ton) 2016	Emisiones CO2 (ton) 2015
Electricidad (wh/h)	0,185	11.436.683	2.119,6	2.209,2
Gas Natural (m3)	2,028	6.995	14,2	17,1
Gasoil (lt)	2,966	30	0	0
Total Viajes Avión				
Km avión tramos < 500 km	0,28	11.828,7	3,3	5,0
Km avión tramos 500 - 1600 km	0,17	723.152,4	121,8	157,8
Km avión tramos > 1600 km	0,19	6.664.279,7	1.277,0	1.514,4
Total Emisiones CO2 (toneladas)			3.536,0	3.903,6

Alcance: BBVA Chile.

Notas:

(1) Gas natural: Al igual que en años anteriores, Incluye sólo consumo de oficinas de BBVA Chile en la ciudad de Punta Arenas, que es la única zona donde se utiliza este combustible para calefacción.

(2) Factores de conversión para cálculos de emisiones de CO2 provienen de DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs).

• Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero, GEI (gas natural y gasoil):	14,28 (t)CO2
• Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero, GEI (consumo eléctrico):	2.119,62 (t)CO2
• Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero, GEI (viajes en avión):	1.402,12 (t)CO2

IV. Emprendimiento

Fundación Microfinanzas BBVA en Chile

En el marco de nuestro compromiso con la inclusión financiera, en 2007 se creó la Fundación Microfinanzas BBVA¹, una entidad sin ánimo de lucro cuya misión es promover el desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo de las personas desfavorecidas, a través de las Finanzas Productivas Responsables, su especialidad y metodología. Un modelo que busca el desarrollo del cliente y ofrece a emprendedores vulnerables una atención personalizada, acercando a sus hogares-empresa una completa gama de productos y servicios financieros, así como asesoría sobre la administración y gestión financiera de sus pequeños negocios y capacitación.

Con el nombre "Midiendo lo que realmente importa", la Fundación publica anualmente su Informe de Desempeño Social, que resume las principales magnitudes del impacto de su actividad en la vida de sus clientes, a nivel agregado en la región y en cada uno de los países en los que está presente. Este sistema de medición social ha sido destacado por la ONU y es referencia para el sector.

Desde su constitución, la Fundación ha desembolsado un volumen agregado de 8.246 millones de USD a emprendedores de bajos recursos en América Latina

para el desarrollo de sus actividades productivas (2007-2016) y se ha convertido en una de las mayores iniciativas filantrópicas privadas en la Región.

Durante 2016 la Fundación, con más de ocho mil empleados, continuó trabajando para profundizar en las áreas más necesitadas, atendiendo a casi 2 millones de clientes.

Más de la mitad de los emprendedores a los que atiende son mujeres, lo que contribuye de manera directa a reducir la desigualdad de género.

La Fundación Microfinanzas BBVA opera en Chile a través de sus dos entidades microfinancieras Fondo Esperanza y Emprende Microfinanzas. Al cierre de este ejercicio 121.923 emprendedores, de los que el 81% son mujeres, contaban con un préstamo productivo vigente con una distribución de 110.817 en Fondo Esperanza y 11.106 en Emprende Microfinanzas.

Fondo Esperanza tiene entre sus objetivos llegar a los segmentos más excluidos de la sociedad chilena, aquellos a quienes por sus condiciones personales el alcanzar oportunidades de desarrollo se convierte en una misión aún más difícil. Por eso, ofrece capacitación a los emprendedores a los que apoya a través de su Escuela de Emprendimiento, un programa de dos años para fortalecer sus habilidades productivas y promover el desarrollo de sus negocios.

¹ La Fundación Microfinanzas BBVA nace de la Responsabilidad Corporativa del Grupo BBVA, pero como entidad sin ánimo de lucro es independiente del mismo, tanto en su gobierno como en su gestión. Por ello, es intención del Grupo BBVA reflejar que la Fundación Microfinanzas BBVA no forma parte del grupo financiero BBVA. Como consecuencia de lo anterior, el Grupo BBVA ni gestiona ni responde de la actividad desarrollada por la Fundación o por las entidades financieras que la Fundación adquiera para el cumplimiento de sus fines.

Además, con el fin de ampliar la oferta de productos financieros en Chile, se realizó una encuesta que confirmaba que el 70% de los clientes entrevistados estaría interesado en contratar un seguro que cubriera los aspectos de salud, vida, robo o fallecimiento. Para ello, Emprende, Fondo Esperanza y la Fundación trabajan en conjunto con una aseguradora de prestigio para ofrecer un seguro de vida y protección voluntario (la cobertura es: muerte accidental, incapacidad total y permanente por accidente y gastos funerarios) en línea con las necesidades identificadas.

La misión y metodología de la Fundación han sido reconocidas en varias ocasiones por Naciones Unidas por su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de erradicación de la pobreza, igualdad de género, apoyo al crecimiento económico inclusivo y sostenible y al trabajo digno, entre otros.

Durante 2016 el Consejo Económico y Social de Naciones Unidas (ECOSOC) ha concedido a la Fundación Microfinanzas BBVA el estatus consultivo, un reconocimiento a la labor de la Fundación en su ámbito de actuación: las microfinanzas para el desarrollo. La Fundación podrá ser consultada

por Naciones Unidas para orientar y recomendar acciones que contribuyan al desarrollo sostenible.

El Fondo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (SDG Fund) de Naciones Unidas ha renovado a la Fundación como miembro de su Grupo Asesor del Sector Privado para el período 2017-2019. La Fundación ya era desde abril de 2015 una de las 13 instituciones mundiales elegidas como miembros fundadores de este Grupo Asesor que presta apoyo estratégico a la ONU para conseguir mejores resultados en desarrollo sostenible en coordinación con el sector privado.

Además, la Fundación desde 2016 participa en el Panel de Alto Nivel sobre Empoderamiento Económico de la Mujer del Secretario General de las Naciones Unidas, que ha destacado a la Fundación como caso de estudio.

De cara a 2017 la Fundación continuará trabajando para profundizar en su escala y alcance con una propuesta de valor ampliada que asegure el desarrollo y progreso de sus emprendedores a través de soluciones tecnológicas, además de mejorar la eficiencia, los procesos y el aprovechamiento de las sinergias.

d. Proveedores

La relación de BBVA Chile con sus proveedores se rige por el Código de Conducta y se sostiene en el respeto a la legalidad, integridad, concurrencia, objetividad, transparencia, creación de valor y confidencialidad.

En el Grupo BBVA y sus empresas filiales se aspira a que los proveedores compartan los estándares del Grupo en materia social y medioambiental, así como los valores impulsados por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Además, se cuenta desde el 2012 con una política de compras responsables, que incluye aspectos sociales y medioambientales en la relación con los proveedores.

De acuerdo al rubro, las compras pueden ser efectuadas con proveedores locales y no domiciliados.

Durante el ejercicio 2016, la mayoría de las compras realizadas en el país por la compañía correspondieron a empresas de carácter local. En efecto, del total de 5.545 proveedores, 4.740 son proveedores, un 85,48%; y 805 proveedores son extranjeros, equivalentes a un 14,52%

En cuanto a la cadena de suministro, la adquisición de bienes y las contrataciones de servicios se rigen por los Principios de Aplicación a los Intervinientes en el Proceso de Aprovisionamiento (IPA), que recupera las directrices recogidas en el Código de

Conducta y afecta a todos los involucrados en el proceso de aprovisionamiento del Grupo BBVA. El contenido de los principios IPA es aplicable a los países miembros de unidades que participan en el proceso de aprovisionamiento en cualquiera de las entidades que conforman el Grupo BBVA a nivel global, y vincula a todas las personas que desarrollan su trabajo en dicho proceso.

En 2016 no hubo cambios significativos en la estructura de la cadena de suministro. Tampoco en la localización de los proveedores de otras áreas.

No se ha detectado ningún impacto negativo relacionado con prácticas laborales, derechos humanos o aspectos sociales y ambientales en la cadena de suministro.

Homologación de proveedores

Este modelo tiene por finalidad garantizar, antes de que se concreten las compras, que los proveedores cuenten con la capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial necesaria para cumplir con los compromisos pactados con las empresas del Grupo BBVA en Chile, particularmente en lo que se refiere a calidad, niveles de servicio y costos.

Durante 2016 se sometieron a este sistema de certificación interno (homologación) un total de 203 empresas, de las cuales 188 lo superaron satisfactoriamente al cierre de año.

Como parte de este sistema de homologación, los proveedores deben complementar un cuestionario que permite al Grupo BBVA conocer en detalle los distintos aspectos de la gestión de estas empresas.

Desde el año 2012, la organización incorporó a esta encuesta un apartado especial referido a las prácticas responsables que aplican los proveedores a su desempeño social, económico y ambiental.

El proceso de homologación consta de dos etapas, donde los resultados de las evaluaciones se sustentan en datos concretos y que permiten finalmente concluir si efectivamente un proveedor está en condiciones de operar con BBVA Chile para el servicio en efecto. Dichas etapas son las siguientes:

- **Evaluación de Riesgo de Crédito:** los proveedores son objeto de una acuciosa revisión por parte de la gerencia de Riesgos, cuyo objetivo es verificar sus antecedentes generales, su nivel de solvencia financiera y su historial de cumplimiento en todas las materias normativas que les son aplicables
- **Evaluación Antecedentes Legales:** el Área de Fiscalía revisa los antecedentes legales en orden a poder validar si la empresa se encuentra debidamente constituida y si sus poderes están bien informados.

Homologación de proveedores			
Año	Proveedores que iniciaron el proceso	Proveedores que superaron el proceso	Proveedores rechazados
2016	203	188	15

Alcance: Todas las sociedades del Grupo BBVA en Chile.

Global ProcurementSystem(GPS)

Global ProcurementSystem (GPS) es una plataforma tecnológica global que da soporte a todas las fases del proceso de aprovisionamiento en el Grupo BBVA (elaboración de presupuestos, compras y finanzas).

El portal de proveedores Adquira Market Place opera con la plataforma GPS desde 2013. Permite la interacción on-line entre empresas del Grupo y sus proveedores a través de un entorno colaborativo, cubriendo los principales escenarios del proceso de aprovisionamiento, desde la emisión de pedidos hasta el registro de las prefacturas. También posibilita el intercambio electrónico de documentos, de modo que ya no se utiliza papel.

En 2016 el Grupo BBVA puso en marcha su tercer Plan Global de Ecoeficiencia a 2020, con el fin de incentivar el uso de energías limpias y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

7. Criterios y estándares de la información

Este es el décimo Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, Informe de Banca Responsable en su nueva denominación a partir de 2016, que publica de forma consecutiva el Grupo BBVA Chile.

Su contenido da cuenta del desempeño social, ambiental y económico de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile ("BBVA Chile") y sus sociedades filiales: BBVA Asesorías Financieras S.A, BBVA Corredores de Bolsa Limitada, BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A., BBVA Asset Management Administradora General de Fondos S.A., BBVA Corredora Técnica de Seguros Limitada y BBVA Factoring Limitada. Además de las empresas BBVA Inversiones Chile S.A., BBVA Seguros de Vida S.A., BBVA Comercializadora Limitada, BBVA Servicios Corporativos Limitada, Forum Servicios Financieros S.A., Forum Distribuidora S.A., Ecasa S.A. y BBVA Procurement Services durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

De manera de facilitar la contextualización y comparación de su información, este reporte considera además en algunos de sus capítulos cifras y resultados correspondientes

a la gestión corporativa de los años 2014 y 2015. Si en algún caso han existido modificaciones de los datos históricos debido a cambios en los indicadores o en su alcance, se acompaña la explicación respectiva.

La determinación de los aspectos materiales para 2016 se realizó a partir de una serie de análisis destinados a conocer en dónde se deben focalizar los esfuerzos para aportarles valor. Con este propósito, las empresas del Grupo BBVA en Chile se apoyaron en las herramientas de escucha y diálogo con los grupos de interés y el manual de aplicación de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, de Global Reporting Initiative (GRI) con la opción esencial "de conformidad".

A partir de este análisis fueron determinados los asuntos relevantes según su importancia para los grupos de interés y el impacto que tienen en la gestión del Grupo BBVA en Chile, lo que ha permitido definir las prioridades estratégicas a las que se les dedica capítulos separados en el Informe..

El presente informe está disponible en los sitios web www.bbva.cl y www.forum.cl.

8. Informe de revisión independiente

Las empresas del Grupo BBVA en Chile disponen de diversos instrumentos para garantizar la calidad del proceso, en el cual se involucran diversas áreas que suministran información y que están sometidas a los métodos de supervisión, verificación y auditoría habituales del Grupo BBVA.

En segundo lugar, los reportes de Banca Responsable se remiten al Grupo a través del sistema de gestión de información, que asegura la calidad y el alcance de éstos. La responsabilidad de la recopilación de la información recae en el departamento de Comunicación y Negocio Responsable. La verificación del presente informe es realizada por Deloitte Advisory Ltda.

Progresos 2016 y Objetivos 2017

ÁMBITO	OBJETIVOS 2016	PROGRESOS 2016	OBJETIVOS 2017
POLÍTICA Y SISTEMA DE GOBIERNO DE BANCA RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento regular del Comité de Banca Responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Banca Responsable funcionó de manera regular como parte del Comité de Dirección de BBVA Chile. 	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento regular del Comité de Banca Responsable.
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la verificación del Informe Anual de Banca Responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> • En 2016 se volvió a verificar el Informe Anual de Banca Responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la verificación del Informe Anual de Banca Responsable.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar midiendo prioridades y percepciones de empleados, clientes y de la opinión pública, de manera de integrar sus expectativas en la gestión de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • En 2016, las empresas del Grupo BBVA en Chile aplicaron una serie de estudios para recoger la percepción de sus grupos de interés. Entre ellos están las encuestas de Reputación Interna y Externa, la encuesta GPTW. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar midiendo prioridades y percepciones de empleados, clientes y de la opinión pública, de manera de integrar sus expectativas en la gestión de la empresa.
	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la difusión entre los empleados de las actuaciones en Banca Responsable, usando como canal troncal la Intranet. 	<ul style="list-style-type: none"> • En 2016, el Grupo BBVA en Chile continuó con la comunicación de acciones de Banca Responsable a través de la Intranet de libre acceso para todos sus empleados, así como mediante campañas internas, mailings corporativos y en las instancias de capacitación y retroalimentación corporativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la difusión entre los empleados de las actuaciones en Banca Responsable, usando como canal troncal la Intranet.
	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar mejorando la comunicación con todos los colectivos a través de Internet y las redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Grupo BBVA y sus empresas en Chile continuaron potenciando su comunicación con sus grupos de interés a través de sus cuentas en Twitter (@BBVABancaRespCL) y Facebook (www.facebook.com/BancaParaTodosChile), y de los sitios www.chile.bancaresponsable.com y www.educacionfinancierabbva.cl 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar mejorando la comunicación con todos los colectivos a través de Internet y redes sociales.
IMPACTO EN LA SOCIEDAD: TCR, EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar avanzando en una comunicación TCR. 	<ul style="list-style-type: none"> • Durante 2016 se trabajaron cuatro iniciativas TCR: fichas de productos en un lenguaje claro y sencillo para que el cliente pueda tomar decisiones informadas; revisión de los contratos de productos para incorporar en éstos un lenguaje más fácil de entender; incorporó estándares TCR al desarrollo de los servicios digitales; y se aplicó un documento formal para garantizar una publicidad TCR. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar avanzando en una comunicación TCR.

ÁMBITO	OBJETIVOS 2016	PROGRESOS 2016	OBJETIVOS 2017
	<ul style="list-style-type: none"> Llevar adelante programas de educación financiera para trabajadores de empresas y pymes, que les permitan tomar mejores decisiones financieras y dirigir con éxito sus negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> Durante 2016 de desarrollaron programas de educación financiera para jóvenes entre 14 y 17 años; trabajadores de empresas en convenio con el banco y pequeñas y medianas empresas, beneficiando a un total de 12.127 personas. 	<ul style="list-style-type: none"> Llevar adelante programas de educación financiera para trabajadores de empresas y pymes, que les permitan tomar mejores decisiones financieras y dirigir con éxito sus negocios.
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener impacto y cobertura de los servicios de Fundación Microfinanzas BBVA. 	<ul style="list-style-type: none"> Al cierre del ejercicio 2016, la Fundación Microfinanzas BBVA apoyó en Chile a 121.923 emprendedores, de los que el 81% son mujeres, con una distribución de 110.817 en Fondo Esperanza y 11.106 en Emprede Microfinanzas. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener impacto y cobertura de los servicios de Fundación Microfinanzas BBVA.
RIESGOS SOCIALES, AMBIENTALES Y REPUTACIONALES	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la aplicación de los Principios del Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2016, BBVA Chile analizó dos proyectos sobre la base de los Principios del Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la aplicación de los Principios del Ecuador.
GESTIÓN RESPONSABLE DE CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con mejoras en canales automatizados y digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> Durante 2016, BBVA Chile consolidó un modelo orientado a crear la mejor experiencia de servicio para los clientes, dejando a su alcance las ventajas y oportunidades que brinda la era digital. Lo anterior se tradujo en el posicionamiento de la oferta digital como parte fundamental de la propuesta de valor del Banco, tanto desde el punto de vista comercial, de la estrategia multicanal, como del modelo de distribución y diseño. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con mejoras en canales automatizados y digitales.
	<ul style="list-style-type: none"> Implementación en sucursales de nuevas fichas de productos y contratos legales de planes de cuenta corriente en un lenguaje claro, sencillo y estructurado para una fácil comprensión por parte de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Durante 2016 BBVA Chile trabajó en mesas de mejora continua en conjunto con las áreas de Producto y Canales a fin de disminuir la tasa global de reclamos y desarrollar nuevas estrategias dirigidas a la mitigación de éstos. Los principales planes de acción de las mesas de mejora continua, se concentraron en los productos Cuenta Corriente, Seguros, Tarjeta de Crédito y Crédito Hipotecario. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con mejoras en la experiencia y servicio al cliente

Progresos 2016 y Objetivos 2017

ÁMBITO	OBJETIVOS 2016	PROGRESOS 2016	OBJETIVOS 2017
GESTIÓN RESPONSABLE DEL EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con las mejoras en la medición del Great Place To Work (GPTW). 	<ul style="list-style-type: none"> El Grupo BBVA Chile fue reconocido en GPTW 2016 como una de las mejores empresas para trabajar en Chile, ocupando el lugar 28. Esto implicó un importante avance respecto al lugar 48 obtenido en el año precedente. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguir potenciando la medición.
	<ul style="list-style-type: none"> Seguir potenciando la formación de la plantilla. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2016 los empleados de las empresas del Grupo BBVA en Chile accedieron a un total de xxxx horas de formación, equivalente a xxxx horas promedio anuales por empleado. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguir potenciando la formación.
GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con proceso de homologación de proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Durante 2016, 203 empresas se sometieron al proceso de homologación de proveedores. De este total 188 lo superaron satisfactoriamente. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con proceso de homologación de proveedores.
	<ul style="list-style-type: none"> Integrar a BBVA Chile al portal global para proveedores que está desarrollando el área de Global Procurement. Esta plataforma es un elemento clave para conseguir la transparencia de las operaciones y cumplimiento de los plazos de pago a proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> BBVA Chile al está integrado al portal global para proveedores que desarrolla el área de Global Procurement. Esta plataforma es un elemento clave para conseguir la transparencia de las operaciones y cumplimiento de los plazos de pago a proveedores. 	
SOCIEDAD: EDUCACIÓN Y MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento al Plan Global de Ecoeficiencia (PGE). 	<ul style="list-style-type: none"> En 2016 se realizó un seguimiento de los principales indicadores y objetivos considerados en el PGE. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el seguimiento de los indicadores ambientales.
	<ul style="list-style-type: none"> Verificar los avances en cada uno de los objetivos trazados en el nuevo PGE. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2016 se verificaron los avances en cada uno de los objetivos trazados en el PGE. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con programas de apoyo a la educación e innovación.
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con programas de apoyo a la educación e innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2016 BBVA mantuvo su apoyo a iniciativas de formación como el Magíster de Periodismo de la Pontificia Universidad Católica y el diario El Mercurio; y al programa "Vida Universitaria" de la Universidad de los Andes. 	
		<ul style="list-style-type: none"> Durante 2016, BBVA en Chile continuó con su política de apoyo a la innovación y el emprendimiento a través de la cuarta edición de Meetlatam, que organizó en alianza con el diario "El Mercurio". 	

Informe de Revisión Independiente del Informe de Banca Responsable 2016

Sr.
Roberto Ordoñez
Gerente de Comunicaciones Externas y Responsabilidad Social
Grupo BBVA Chile
Presente

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Banca Responsable 2016 de Grupo BBVA Chile:

Alcance

- ✓ Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del Informe de Banca Responsable 2016 con lo establecido en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión G4 en cuanto al perfil de la organización e indicadores materiales surgidos del proceso de materialidad realizado por la compañía en torno a los criterios establecidos en la guía GRI-G4, relacionados a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.
- ✓ El alcance de la revisión considera a las empresas del Grupo Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) en Chile: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (BBVA Chile) y sus sociedades filiales: BBVA Asesorías Financieras S.A, BBVA Corredores de Bolsa Limitada, BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A., BBVA Asset Management Administradora General de Fondos S.A., BBVA Corredora Técnica de Seguros Limitada y BBVA Factoring Limitada; además de las empresas BBVA Inversiones Chile S.A., BBVA Seguros de Vida S.A., BBVA Comercializadora Limitada, BBVA Servicios Corporativos Limitada, Forum Servicios Financieros S.A., Forum Distribuidora S.A., Ecasa S.A. y BBVA Procurement Service.

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 verificación ha consistido en la revisión de evidencias que respaldan la información entregada por las diversas áreas de Grupo BBVA Chile que han estado involucradas en el proceso de realización de este reporte, así como en la aplicación de procedimientos analíticos y pruebas de revisión que se describen a continuación:

- ✓ Reunión con el área de Comunicaciones Externas y Responsabilidad Social de Grupo BBVA Chile, la que lideró el proceso de materialidad.
- ✓ Reuniones con las áreas responsables de generar la información para el Informe de Banca Responsable 2016.
- ✓ Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Banca Responsable 2016 a los recomendados en la Guía GRI-G4 y comprobación que los indicadores verificados incluidos en este Informe se corresponden con los protocolos establecidos por dicho estándar y que se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.
- ✓ Comprobación, mediante pruebas de revisión, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI-G4 incluidos en el Informe de Banca Responsable 2016, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Grupo BBVA Chile.

Conclusiones

- ✓ El proceso de verificación se realizó en base a los enfoques de gestión y los indicadores establecidos a partir del proceso de materialidad realizado por la empresa. Una vez identificados, priorizados y validados, los indicadores fueron incluidos en el reporte. Los indicadores GRI reportados y verificados se señalan en la siguiente tabla:

GRI G4						
Contenidos Básicos Generales						
G4-1	G4-3	G4-4	G4-5	G4-6	G4-7	G4-8
G4-9	G4-10	G4-11	G4-12	G4-13	G4-14	G4-15
G4-16	G4-17	G4-18	G4-19	G4-20	G4-21	G4-22
G4-23	G4-24	G4-25	G4-26	G4-27	G4-28	G4-29
G4-30	G4-31	G4-32	G4-33	G4-34	G4-39	G4-45
G4-46	G4-56	G4-57	G4-58			
Contenidos Básicos Específicos						
G4 - EC1	G4 - EC4	G4 - EC7	G4 - EN1	G4 - EN3	G4 - EN6	G4 - EN8
G4 - EN17	G4 - EN23	G4 - EN27	G4 - LA1	G4 - LA2	G4 - LA9	G4 - LA11
G4 - HR3	G4 - HR12	G4 - SO8	G4 - PR1	G4 - PR3	G4 - PR9	

- ✓ Respecto de los indicadores verificados podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Banca Responsable 2016 de Grupo BBVA Chile no ha sido elaborado de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative en su versión G4 en los aspectos señalados en el alcance.

Responsabilidades de la Dirección de Grupo BBVA Chile y de Deloitte

- La preparación del Informe de Banca Responsable 2016, así como el contenido del mismo es responsabilidad de Grupo BBVA Chile, el que además es responsable 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 Grupo BBVA Chile, de acuerdo a los términos establecidos en la Carta de Compromiso.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión de Reporte en nuestro poder, recibida con fecha 27/09/2016.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable, por lo que no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Banca Responsable 2016 de Grupo BBVA Chile.



Fernando Gaziano
Socio

Septiembre 27, 2017

Indicadores GRI

Contenidos básicos generales GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	VERIFICACIÓN	PÁGINA
Estrategias y análisis				
G4-1	Carta del Presidente		✓	4
Perfil de la Organización				
G4-3	Nombre de la organización		✓	2, 4, 5, 6
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización		✓	6
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización		✓	6
G4-6	Número de países en donde opera la organización y países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.		✓	5, 6
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica		✓	7
G4-8	Mercados servicios (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).		✓	5, 6
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando las cifras más destacadas de su gestión.		✓	8
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).		✓	35 - 38
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		✓	41
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.		✓	46, 47
G4-13	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.		✓	Durante 2016 el Banco debió hacer frente a la inundación de su casa matriz, producto del desborde del río Mapocho. Ello implicó el traslado de aproximadamente 1400 personas desde la torre corporativa, ubicada en el complejo Parque Titaniun, a diversas dependencias y oficinas en la ciudad de Santiago. Frente a la contingencia -que se prolongó por casi seis meses- los equipos demostraron su férreo compromiso con los valores y proyecto estratégico de la compañía, siendo capaces mantener durante todo el periodo las operaciones y servicios a clientes sin interrupción alguna. En el mes de octubre de 2016 se retornó a la torre corporativa.
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.		✓	43 - 46
G4-15	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.		✓	27
G4-16	Lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.		✓	27
Aspectos Materiales y Cobertura				
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.		✓	5 - 11
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.		✓	14 - 18
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.		✓	17
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.		✓	14 - 18
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.		✓	14 - 18
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.		✓	48
G4-23	Cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.		✓	48

Participación de los Grupos de Interés				
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.		✓	14
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.		✓	14
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.		✓	14 - 18
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.		✓	14 - 18
Perfil de la Memoria				
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).		✓	4
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).		✓	48
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		✓	48
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.		✓	
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.		✓	48
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.		✓	Tabla progresos y objetivos
Gobierno				
G4-34	Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.		✓	12
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.		✓	12
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.		✓	12, 13
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.		✓	12
Ética e Integridad				
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.		✓	25, 26
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.		✓	25, 26
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.		✓	26

Contenidos básicos específicos GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	VERIFICACIÓN	PÁGINA
CATEGORÍA: ECONOMÍA				
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Contribución al desarrollo de las sociedades locales.		✓	42, 43
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Inclusión financiera.		✓	43
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Acción social.		✓	42, 43
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Educación Financiera.		✓	42, 43
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Solvencia y gestión financiera.		✓	11 Más información ver Memoria Financiera págs. 46 - 52
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Compras / outsourcing responsable.		✓	46, 47
Desempeño Económico				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.		✓	11
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno.		✓	11
Presencia en el mercado				
G4-EC5	Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		✓	36
Consecuencias Económicas Indirectas				
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.		✓	31, 42, 43
CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE				
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Ecoeficiencia y Medio Ambiente.		✓	43, 44, 45
Materiales				
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.		✓	45
Energía				
G4-EN3	Consumo energético interno.		✓	46
G4-EN6	Reducción del consumo energético.		✓	44, 45
Agua				
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.		✓	45
Emisiones				
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).		✓	45
Efluentes y Residuos				
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.		✓	45
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL, PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Calidad del Empleo.		✓	39
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Formación y desarrollo del talento.		✓	34, 37
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Política de remuneración de altos directivos		✓	38 Para más información: http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/bbvair/esp/governance/remu/index.jsp
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Diversidad y Conciliación.		✓	39
Empleo				
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.		✓	36
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.		✓	40

Capacitación y Educación				
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.		✓	37
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.		✓	38, 39
DERECHOS HUMANOS				
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Respeto a los Derechos Humanos.		✓	26, 27
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Respeto a los derechos de los empleados.		✓	26, 27, 33
No Discriminación				
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.		✓	No se detectaron sentencias o resoluciones que hayan acogido demandas instadas por empleados relacionadas con actitudes de discriminación.
Mecanismo de reclamación en materia de Derechos Humanos				
G4-HR12	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.		✓	En el año 2016 no se registraron quejas vinculadas con DDHH.
SOCIEDAD				
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Cumplimiento de la normativa fiscal.		✓	26, 27
Cumplimiento Regulatorio				
G4-SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		✓	Durante el ejercicio 2016 no se registraron 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.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Prácticas de comunicación y comercialización.		✓	31
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Digitalización.		✓	20
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Calidad de atención/servicio al cliente.		✓	30
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Seguridad, privacidad y protección del cliente.		✓	32
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Prevención de blanqueo de capitales / financiación de actividades terroristas.		✓	25
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Financiación social y medioambientalmente responsable.		✓	28
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Productos con buena relación calidad/precio.		✓	31, 32
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Atención a clientes en situación de dificultad.		✓	42
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Respuesta a la demanda de crédito de la sociedad.		✓	28, 29
Salud y Seguridad de los Clientes				
G4-PRI	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.		✓	25
Etiquetado de los Productos y Servicios				
G4-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.		✓	31
Cumplimiento Regulatorio				
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.		✓	Durante el ejercicio 2016 no se registraron 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.



Grupo BBVA Chile
Av. Costanera Sur 2710
Las Condes
Santiago-Chile

Para expresar su opinión, duda o sugerencia respecto de este reporte puede contactarse con la Gerencia de Comunicaciones, Responsabilidad y Negocio Responsable.
Teléfono: +56 - 229391131

www.bbva.cl
www.forum.cl

De este documento sólo se realiza una versión digital disponible en: www.chile.bancaresponsable.com

Diagramación: Pamela Alfaro R.
Fotografías: Banco de Imágenes Grupo BBVA Chile

adelante.